

PROGRAMME DE DEVELOPPEMENT



REUNION JEUNES AGENTS

AGF 

MAG3 
UN METIER D'AVANCE

BRAX le 28/05/2009

QUALITÉ ASSURANCE



1. QU'EST CE QUE C'EST ?

2. POURQUOI ?

3. COMMENT CELA MARCHE ?

4. NOS OBJECTIFS

1. QU'EST CE QUE C'EST ?



Le 1er classement strict et indépendant
des Agents Généraux d'Assurance

Un programme de développement par la qualité
(jusqu'à la certification ISO 9001)

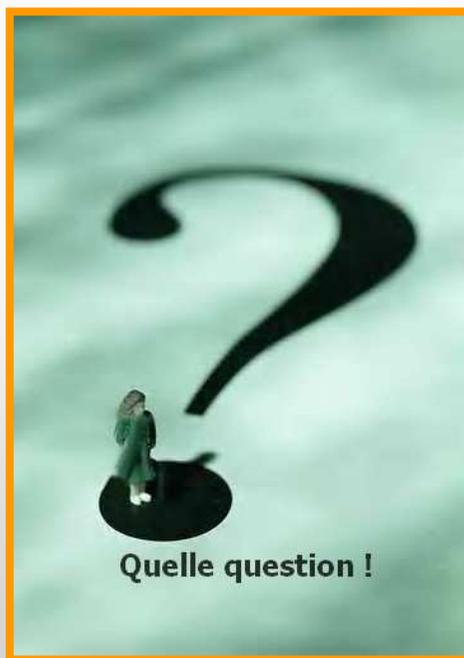
2. POURQUOI ?



Qui sont vos clients ?



Qu'attendent t'ils de vous ?



**Sont ils heureux
de venir
chez vous ?**



Comment augmenter leur satisfaction ?



**Quelles sont leurs
exigences ?**



Combien ?



NOTRE CONSTAT

**Vos clients ont
312 points d'exigence !**



COMMENT REpondre AUX EXIGENCES DE VOS CLIENTS

★ 1er niveau

- État des lieux et obligation de moyens
(infrastructures...)



34 exigences



COMMENT REpondre AUX EXIGENCES DE VOS CLIENTS

★ 2eme niveau

- Obligation de service (répondre au tél. sous 3 sonneries, qualité de l'accueil)
- Attentif et à l'écoute de vos clients (faire une découverte des attentes, reconnaître le client...)
- Qualité de présentation des Documents remis (accessible sur le site Internet)



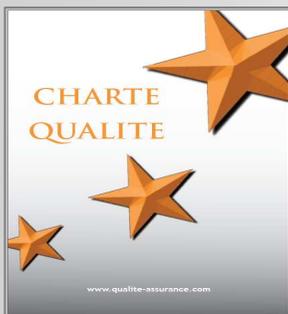
96 exigences



COMMENT REpondre AUX EXIGENCES DE VOS CLIENTS

★ 3eme niveau

- Mise en place du Service Qualité et de la charte de service (délocalisé, votre responsable qualité à distance...)
- Observatoire qualité (Contrôle sinistres, des clients...)
- Remontée d'information client (lettre de réclamation...)



20 exigences



COMMENT REpondre AUX EXIGENCES VOS CLIENTS

★ 4eme niveau

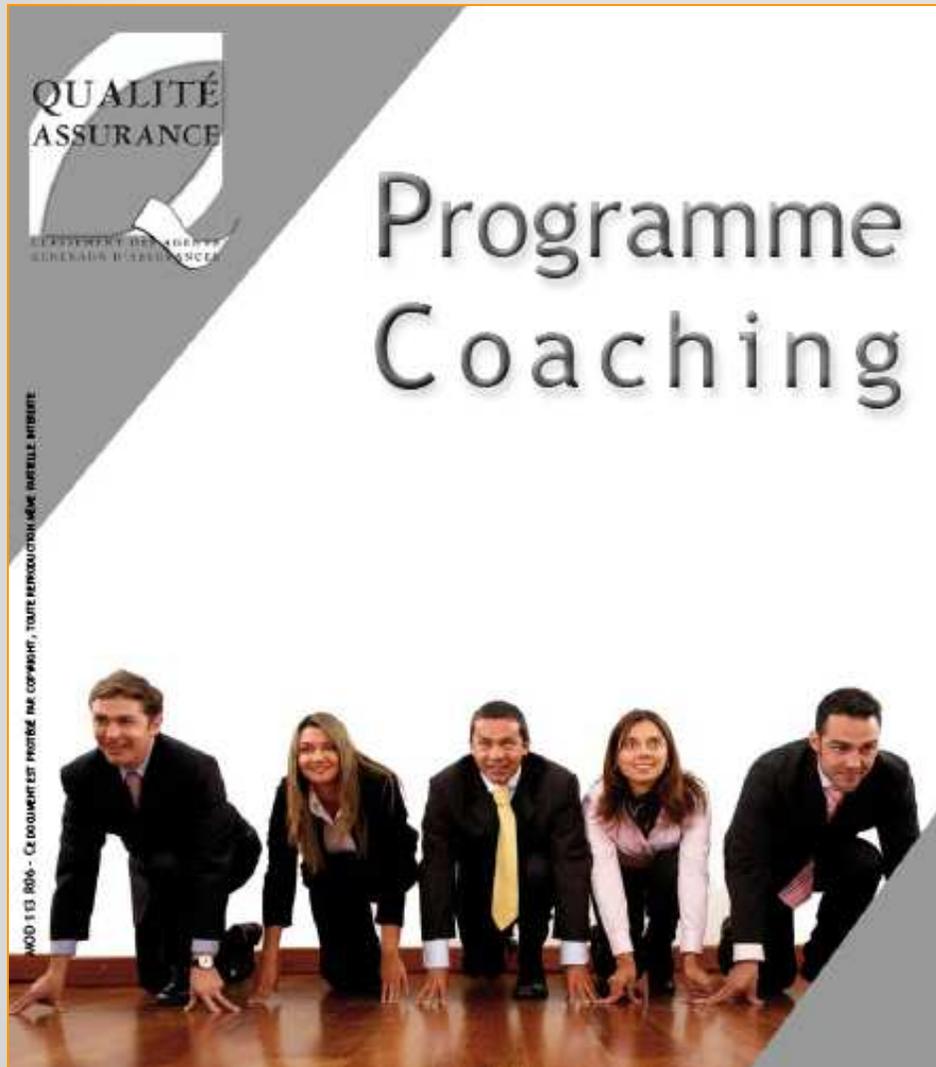
- Plan de fidélisation client
(Suivi des nouveaux « entrants » et « sortants » ; relance base prospect et client...)
- Plan Amélioration de la satisfaction
(en travaillant sur vos 3 points forts et d'amélioration)



162 exigences



3. COMMENT CELA MARCHE ?



Phase 1

Analyse,

Phase 2

Plan d'actions,
Boite à outils,

Phase 3

Contrôle et
Classement





Programme Coaching



Visite sur site du technicien



Contrôle mystère



SAV certifié



Audit sur site

4. NOS OBJECTIFS

Vis-à-vis du client

- Mieux connaître vos clients (leurs satisfactions, leurs insatisfactions...)
- Identifier les clients qui privilégient la qualité du service plutôt que celle du contrat d'assurance ?
- Détecter en interne, dans l'agence, des procédures qui tuent le client ? (ex. l'accueil téléphonique)



NOS OBJECTIFS

STRATEGIQUES

- Vous aider à vous adapter en permanence aux besoins et attentes de vos clients
 - Mieux les connaître afin de pouvoir les conserver et les fidéliser
 - Vous permettre de conquérir de nouveaux marchés
 - Améliorer votre image de marque
 - Développer un bouche à oreille positif



NOS OBJECTIFS

HUMAINS

- Vous permettre de manager une équipe fière de gagner ensemble
- Dynamiser vos collaborateurs (partager un objectif commun d'amélioration)
 - Vous accompagner afin de réaliser un recrutement de qualité



**VOUS ETES PLUTOT
2, 3, OU 4 ETOILES ?**



VOUS SOUHAITEZ METTRE EN PLACE LE PROGRAMME QUALITE ASSURANCE :



Réunion de proposition par groupe



Proposition individuelle sur la base d'un diagnostic qualité



TARIFS ADAPTES EN FONCTION DE LA STRUCTURE DE L'AGENCE



R.A.M

Le Règlement d'Attribution de la Marque
2 étoiles (spécial jeunes agents)
3 étoiles - 4 étoiles

Les conventions de formation



Passeport Formation Qualité Assurance



MERCI DE VOTRE ATTENTION



REUNION JEUNES AGENTS

AGF 

MAG3
UN METIER D'AVANCE

BRAX le 28/05/2009