

QUALITÉ ASSURANCE



Le site officiel de classement des Agents Généraux d'assurances

Qualité Assurances™ et le courtage : « ...! »



Aujourd'hui entretien entre :
Christophe COTILLE, Directeur Général de Qualité Assurance™



et :

**Catherine DERACO, Responsable Clientèle PARIS NORD
QUALITE ASSURANCE**

■ Catherine DERACO, QUALITE ASSURANCE

Bonjour. Beaucoup d'agents, surtout les capitaines d'entreprise, exercent une activité de courtage. Comment intégrer cette activité dans le programme Qualité Assurance qui est dédié au classement des agents généraux d'assurance ?

■ Christophe COTILLE, Directeur Qualité Assurance

C'est vrai, le programme de développement Qualité Assurance est destiné exclusivement aux agents généraux d'assurance. Aujourd'hui, tous les agents exercent une activité de courtage soit à titre accessoire (pour les « malusés », les risques spécifiques, non couverts par la compagnie...), soit à titre principal. Il était donc normal d'intégrer l'activité de courtage dans le programme de développement de l'agent. D'ailleurs, c'est souhaitable afin d'éviter de marginaliser une partie des collaborateurs et surtout qu'en terme de business, cela peut être intéressant pour l'agent de valoriser l'ensemble de son entreprise, en même temps que la mise en place de son organisation.

■ CD, QUALITE ASSURANCE

Et concrètement, comment cela se passe-t-il ?

■ Christophe COTILLE

Le plus simple, c'est d'intégrer tous les collaborateurs au programme de formation. Les mêmes exigences d'organisation sont applicables.

■ CD, QUALITE ASSURANCE

Pourtant deux cas se présentent : le cas où l'agent est mandataire d'une compagnie, donc il est obligé de proposer l'offre de cette compagnie mandante, et dans l'autre cas l'agent est mandaté par son client, une sorte de « mandat de recherche » et là il peut trouver le produit correspondant chez plusieurs compagnies.

■ Christophe COTILLE

En effet, maintenant en terme de prise en compte des besoins clients, de savoir faire, de découverte, d'être capable de rapprocher la meilleure offre par rapport aux attentes et besoins du client, de présentation du contrat à son client, d'assurer le suivi après vente... On retrouve les mêmes besoins et attentes des assurés. C'est-à-dire que l'on revient sur les 312 exigences des assurés.

■ CD, QUALITE ASSURANCE

Pourtant les agents n'intègrent pas tous l'activité de courtage de la même manière. Comment tenir compte de ces spécificités dans le programme Qualité Assurance™ ?

■ Christophe COTILLE

Il y a deux cas de figures :

Le premier cas de figure : l'agent effectue moins de 10% de ses commissions sur l'activité de courtage.

Le deuxième cas de figure :

L'agent dont l'activité de courtage pèse plus de 10 % de ses commissions et/ou l'activité de courtage est portée par une autre société (société de capitaux par exemple, en association avec d'autres agents...)

Dans le premier cas, cela n'a pas d'impact direct sur le programme de développement Qualité Assurance™. Nous intégrons l'ensemble des collaborateurs dans le programme de formation OPEN PERFO, EXCEL en fonction du nombre d'étoiles visées.

Alors que dans le deuxième cas, il faut considérer l'activité de courtage comme un site supplémentaire dans le programme Qualité Assurance à part entière.

■ CD, QUALITE ASSURANCE

Néanmoins, cette activité est très spécifique. Comment adapter le programme de développement Qualité Assurance aux besoins des agents ?

■ Christophe COTILLE

Dans certains cas, nous proposons à l'agent d'organiser un diagnostic de son activité. Nous proposons de mettre en place une procédure de contrôles adaptée avec par exemple une charte d'engagement spécifique, des questionnaires clients spécifiques, des questionnaires sinistres, des questionnaires sur les résiliations... donc le programme devient le support de la stratégie de développement de l'agent.

2 jours de formation-cadrage «La qualité adaptée et personnalisée» Diagnostic Qualité Assurance™ et ISO 9001 (Réf. : MOD 292 Formation Diag ISO Assurance R02)

■ CD, QUALITE ASSURANCE

Et demain Qualité courtage ?

■ Christophe COTILLE

Non, sans un accord formel de la commission qualité MAG 3. L'activité de courtage est souvent une soupape pour l'agent, voire même un véritable projet de développement. Nous ne pouvons donc pas écarter cette activité de notre programme Qualité Assurance™.

■ CD, QUALITE ASSURANCE

Monsieur COTILLE, vous êtes directeur général de Qualité Assurance et depuis l'intégration de Jean Luc Caillieret en tant que Directeur commercial, vous vous êtes concentré sur le développement technique de ce programme.

■ Christophe COTILLE

En effet, je passe beaucoup de temps sur l'aspect technique de notre plan de développement pour satisfaire au mieux les agents.

Lesexigences.com - 12 place Canclaux - 44100 Nantes - ☎ N°Azur 0 810 810 901 - Fax. 02 51 80 94 04

QUALITÉ ASSURANCE

www.qualite-assurance.com

