

La démarche Qualité Assurance®

Un outil de professionnalisation et de conformité pour les agents généraux d'assurance

Depuis 2007, Qualité Assurance® est engagée, au côté des agents généraux, dans une politique d'amélioration de la qualité des services. Mieux répondre aux attentes des assurés et les fidéliser est une volonté affirmée. Cette démarche Qualité Assurance® est innovante : elle fait des agents généraux d'assurance, une référence en matière de qualité de distribution des solutions assurantielles.

La démarche Qualité Assurance® :

Qualité Assurance® promeut et soutient les démarches qualité pour l'ensemble des réseaux d'agents généraux : les agents généraux, les agents prévoyance et patrimoine mais aussi les syndicats des agents animant des démarches qualité spécifiques et collectives. Concrètement, Qualité Assurance® :

- ✓ Conseille et accompagne dans le temps les agents généraux,
- ✓ Organise des présentations de la démarche Qualité Assurance® sur le terrain,
- ✓ Propose des formations nationales,
- ✓ Valorise les agents classés sur son site Internet grand public www.qualite-assurance.com (1,3 million pages vues),
- ✓ Met en ligne des outils à disposition des agents généraux (plan marketing, processus de vente, charte qualité, DER, ...)
- ✓ Intègre toutes les exigences relatives à la conformité réglementaire (ACPR, DDA, RGPD, PPE),
- ✓ Édite des guides sur la démarche qualité (en 2007), le coaching et la vente,
- ✓ Réalise des contrôles sur la qualité de service (questionnaires qualité certifiés, contrôles mystères, audits des dossiers, contrôle mystère)

La démarche Qualité Assurance® : quelques chiffres

3500 Agents généraux ont obtenu le classement 2 étoiles Qualité Assurance®,

3500 Agents généraux (30 % des agents au niveau national) inscrits dans un processus d'amélioration de leurs services,

13 Syndicats d'agents généraux animent une démarche qualité collective et veillent à la conformité de leur réseau de distribution.

Un outil de domination du marché de la distribution plus qu'une finalité

La démarche Qualité Assurance® permet de se remettre en question afin d'évoluer en fonction de la demande des assurés. Le classement Qualité Assurance® est un outil de mesure qui liste les engagements pris par les agents. La démarche passe par la rédaction de son business plan, et la définition de ses cibles clients pour formaliser les besoins des assurés à satisfaire. Dans chacune des agences, une personne est nommée pour analyser les performances commerciales et déployer des plans d'actions. Elle coordonne les actions commerciales et suit la démarche en interne.

La certification : une garantie pour l'assuré

Qualité Assurance® est une reconnaissance officielle de la qualité du service (organisme indépendant).

Pour les clients, la certification donne confiance.

C'est une garantie concrète : • de la qualité de l'information, du conseil et des préconisations fournis. • de conformité ; • de disponibilité du personnel ; • de rapidité des réponses ; • de compétence du personnel (écoute, connaissance de l'offre, maîtrise des produits).

Information Presse

Dorra & Christophe COTTILLE, tél. : 02.51.80.94.04 – 06.24.25.49.50, courriel : communication@qualite-assurance.com