

# Les rencontres QUALITÉ ASSURANCE



CLASSEMENT DES AGENTS D'ASSURANCE

Le Forum [qualite-assurance.com](http://qualite-assurance.com) est le premier forum internet intégralement consacré à la démarche qualité des agents généraux d'assurances. Certification, satisfaction consommateurs, fidélisation, attentes des assurés, déontologie, formation... il s'agit d'un lieu d'échange dédié à la qualité au sens large.

Initiative des agents d'assurances et uniquement pour les agents d'assurances, toutes les spécificités du métier sont abordées. Le forum ouvre ses portes à TOUS les agents généraux d'assurances sans parti pris. Tous les mois, le forum [qualite-assurance.com](http://qualite-assurance.com) organise un entretien entre deux acteurs qui interviennent sur le thème de la qualité.

## La qualité pour les jeunes agents : « Gadget ou minimum vital ? »

Aujourd'hui entretien entre :

**Philippe PORTAL, Agent Général AGF à MURET (31)**

et :

**Christophe LARCHE, Responsable de Clientèle SUD OUEST  
QUALITE ASSURANCE**



### ■ Christophe LARCHE, QUALITE ASSURANCE

Philippe PORTAL vous êtes bien sûr un agent AGF sur MURET, mais je m'adresse plus particulièrement au représentant syndical MAG 3 en charge de l'intégration des jeunes agents dans votre réseau. Vous êtes vous-même inscrit dans le programme de développement par la Qualité.

Pensez vous que la démarche qualité a sa place pour les jeunes agents composés essentiellement de micro-structures ?

### ■ Philippe PORTAL

Absolument ! La qualité est universelle.

C'est en amont qu'il faut préparer les jeunes agents à la qualité avant le développement de leur portefeuille et de leur structure.

Parce que c'est plus facile quand la qualité et mise en place tout de suite, en même temps que la mise en place de l'organisation interne de l'agent.

### ■ CL, QUALITE ASSURANCE

Quel intérêt pour des agents qui ne sont pas titularisés ?

### ■ Philippe PORTAL

On peut se poser la question...

Aujourd'hui c'est 150 nouveaux agents dont une grande partie sera titularisée.

La compagnie fait la sélection uniquement sur des critères de performances commerciales bien sûr, mais aussi sur le respect des règles de fonctionnement imposées.

Ces règles sont nécessaires afin de permettre à l'agent d'évoluer dans un environnement maîtrisé et de bénéficier de la lourde artillerie de la compagnie.

Par contre, prendre en compte les attentes et les besoins des clients de son portefeuille, mieux les connaître, devient secondaire, dans leurs priorités.

Nous nous devons de leur faire prendre conscience des enjeux de la qualité, et de la satisfaction de leurs clients.

### ■ CL, QUALITE ASSURANCE

Est-ce que la Compagnie peut faire ce travail ?

### ■ Philippe PORTAL

Oui, la compagnie peut tout faire et même le faire très bien. Maintenant la place de Qualité Assurance™ c'est d'apporter un regard extérieur et neutre sans complaisance pour fournir des éléments factuels à l'agent qui lui permettant de définir une direction.

C'est un de vos principaux avantages.

### ■ CL, QUALITE ASSURANCE

Vous connaissez le programme de développement QUALITE ASSURANCE.

Comment le mettre en place pour un jeune agent ?

### ■ Philippe PORTAL

L'idéal serait que vous proposiez une démarche qualité spéciale « jeune agent » une action « Développement par la Qualité ».

Cette démarche intégrera deux aspects importants et complémentaires pour un jeune agent :

- disposer de la vision de l'environnement de son agence, de son fonctionnement et connaître les attentes de ses assurés,

- adopter une approche de marché « local » afin de mieux fidéliser les attentes des ses assurés.

### ■ CL, QUALITE ASSURANCE

Vous connaissez nos tarifs, cela représente investissement important à mettre œuvre ?

### ■ Philippe PORTAL

C'est sur que vous allez devoir faire un effort dans la mesure où le jeune agent s'engage avec vous sur la durée.

La balle est dans votre camp.

### ■ CL, QUALITE ASSURANCE

Si demain nous proposons un programme de développement adapté aux jeunes agents, appuieriez-vous notre programme ?

### ■ Philippe PORTAL

Sans aucun doute !

### ■ CL, QUALITE ASSURANCE

Monsieur PORTAL je vous remercie.

Lesexigences.com - 12 place Canclaux - 44100 Nantes -  - Fax. 02 51 80 94 04

QUALITÉ ASSURANCE

[www.qualite-assurance.com](http://www.qualite-assurance.com)

