

# Les rencontres QUALITÉ ASSURANCE



CLASSEMENT DES AGENTS D'ASSURANCE



Aujourd'hui entretien entre :  
**Gilles GREUSE**,  
agent général ALLIANZ à GAILLAC,  
nouveau venu dans le club des agents QUALITÉ ASSURANCE™.  
et :  
**Christophe LARCHE**,  
responsable de Clientèle sur la région Sud Ouest



## ■ Christophe LARCHE, QUALITÉ ASSURANCE™ :

J'ai rencontré une trentaine d'agents ces dernières semaines, et je vous félicite pour la qualité de votre agence, qui fait parti des plus belles de la région.

## ■ Gilles GREUSE :

Merci.

## ■ C.L., QUALITÉ ASSURANCE™ :

Quelles sont les motivations qui vous ont amenés à investir dans de nouveaux locaux ?

## ■ Gilles GREUSE :

Avoir une agence conviviale et accueillante avec un parking facile d'accès pour augmenter le flux, de la place et de l'espace pour la qualité de travail. Je souhaite que mes clients se sentent bien, lorsqu'ils viennent nous rencontrer.

Le service rendu au client, commence dès sa venue dans l'agence, j'ai donc réfléchi avec mon épouse aux meilleures solutions d'agencement en matière d'accueil, avec un côté pratique et fonctionnel pour l'équipe.

## ■ C.L., QUALITÉ ASSURANCE™ :

Avez vous fais appel à un architecte d'intérieur ?

## ■ Gilles GREUSE :

Non, nous avons réalisé les plans avec ma femme, ensuite on a fait appel à Nathalie DESCHAMPS de la SAFRA et aux entreprises locales pour les travaux.

## ■ C.L., QUALITÉ ASSURANCE™ :

Quel a été votre investissement, et le ratio par rapport à votre Chiffre d'Affaire ?

## ■ Gilles GREUSE :

J'ai investi 150K€ entre l'achat et les travaux sur 15 ans.  
Si on raisonne en termes de ratio, cela fait peur, et on ne fait plus rien. Je voulais me donner les moyens d'avoir une belle agence, c'est tout.

## ■ C.L., QUALITÉ ASSURANCE™ :

En terme de retour, l'investissement est-il rentable ?

## ■ Gilles GREUSE :

On ne peut jamais savoir, c'est très dur à quantifier.  
Ce que je sais, c'est qu'aujourd'hui, je fais 3 fois plus de Chiffre d'Affaire qu'il y a 8 ans.  
Ce n'est pas uniquement grâce à ma nouvelle agence, mais c'est un ensemble de choses.  
C'est comme à la chasse quand vous avez un fusil à 2 canons, vous avez 2 fois plus de chance de toucher votre cible.  
Je suis convaincu que la qualité de mes locaux est importante pour mes clients, ici, à Gaillac.

## ■ C.L., QUALITÉ ASSURANCE™ :

Effectivement la qualité des infrastructures fait partie des principales exigences de vos clients !  
Les points à éviter si vous deviez refaire les travaux ?

## ■ Gilles GREUSE :

Nous avons commis une erreur en matière d'isolation phonique, on s'en est rendu compte à la fin des travaux. L'espace a créé une caisse de résonance, nous n'avions pas fait d'étude phonique, et les artisans n'avaient pas anticipé ce problème.

Heureusement, nous avons trouvé la solution avec des panneaux modulaires d'isolation phonique, et au niveau esthétique c'est très sympa !

## ■ C.L., QUALITÉ ASSURANCE™ :

Quels sont les réussites de votre agence ?

## ■ Gilles GREUSE :

On est très content du résultat final. Nous profitons maintenant d'un coin café avec un comptoir autour duquel tout le monde se retrouve avec plaisir. On partage ainsi des moments de convivialité avec les collaboratrices et les clients, et ici, c'est important.

## ■ C.L., QUALITÉ ASSURANCE™ :

Est ce que cela vous a amené de nouveaux contrats ?

## ■ Gilles GREUSE :

Automatiquement, dès que vous donnez une image dynamique, les clients apprécient, vous avez plus de passage donc plus d'affaires.

## ■ C.L., QUALITÉ ASSURANCE™ :

Mise en plate forme pour le traitement des sinistres, devis en ligne, site de vente en ligne, centre d'appel, distributeur d'assurance .... N'êtes vous pas dans le sens contraire des tendances du marché actuel ?

En clair ne faut-il pas mieux investir dans la nouvelle technologie plutôt que dans son agence ?

## ■ Gilles GREUSE :

Il faut s'intéresser aux gens, garder un contact physique, être à l'écoute des personnes. On apprend davantage des relations humaines que du monde virtuel. Internet c'est bien, mais il faut l'utiliser à bon escient, et cela ne remplacera jamais le contact humain.

## ■ C.L., QUALITÉ ASSURANCE™ :

Puis-je vous inscrire au concours des plus belles agences de France ?

## ■ Gilles GREUSE :

Avec plaisir !

Pour rappel la qualité des infrastructures correspondant au critère de classement de la première étoile : «Mon agence travaille t elle pour moi ?»  
Mr GREUSE et son agence présente le classement pour la 3<sup>ème</sup> étoile et se sont évalué sur le site [lesexigences.com / qualite-assurance.com/](http://lesexigences.com/qualite-assurance.com/).

## Contact :

Christophe LARCHE  
Tél : 06 69 21 69 96  
mail : [c.larche@qualite-assurance.com](mailto:c.larche@qualite-assurance.com)

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

QUALITÉ ASSURANCE

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

