

QUALITÉ
ASSURANCE

CLASSEMENT DES AGENTS
GÉNÉRAUX D'ASSURANCES

Programme Coaching

V4 Ed.2009

- PRO PME
- FILIÈRE ENTREPRISE
- LOCALE



Réalisez à coup sûr votre démarche

« Qualité Assurance[®] »

avec notre Programme Coaching

Pour vos assurés

- C'est le bénéfice d'indicateurs fiables tel que le taux de satisfaction annuel des assurés ayant utilisé vos services. L'assuré dispose de différents outils et éléments lui permettant de s'orienter, pour sa souscription, vers le Professionnel de l'assurance Qualité Assurance.
- C'est identifier le meilleur Professionnel de l'assurance grâce au classement en étoiles strict, indépendant et impartial.
- C'est pouvoir facilement vous différencier par une communication orientée vers la Marque « Qualité Assurance[®] » avec une charte graphique spécifique, des affiches, une vitrophanie dédiée, newsletter, site internet...

Pour vous, Professionnel de l'assurance

- C'est s'engager dans la transparence vis-à-vis de l'assuré avec une démarche orientée 100% clients.
- C'est de pouvoir communiquer sur le taux de satisfaction de vos assurés, constaté par un huissier de justice.
- C'est savoir ce que pensent vos assurés sur le traitement de leurs sinistres.
- C'est expliquer à vos assurés que vous êtes engagés dans une réelle démarche qualité avec des documents clairs et compréhensibles : contrat de satisfaction, questionnaire de satisfaction...
- C'est avoir la possibilité de mutualiser les expériences sur un forum dédié aux Professionnels de l'assurance certifiés.



→ Une plaque métallique ou une vitrophanie selon le niveau d'étoile(s) attribué : support de communication extérieur qui témoigne de votre transparence.



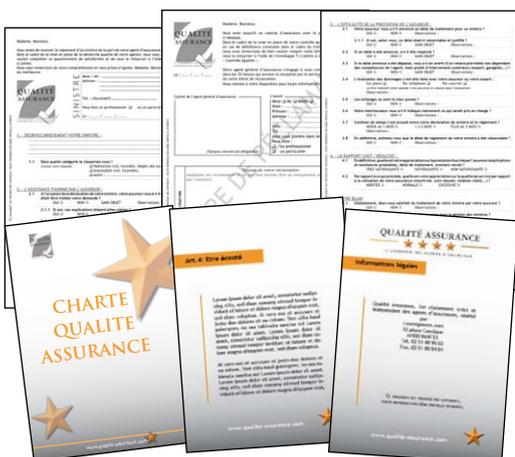
→ Une attestation de classement renouvelable tous les ans.



→ Ce présent Programme Coaching pour un suivi personnalisé de votre engagement dans la démarche.



→ Le logiciel V3
<http://www.lesexigences.com/qualite-assurance/homepage/espacepro.php>



- Des documents à remettre à chacun de vos assurés, preuve de votre engagement et de votre qualité :
- Charte Qualité Assurance : document explicatif de votre engagement dans la démarche Qualité Assurance,
 - Lettre de réclamation, en cas de litige ou mécontentement éventuel
 - Le guide des agents classés (papier et site web)
 - Questionnaires de satisfaction/sinistre et enveloppes T (à partir de la 3ème étoile)

1 - Mise en route

Au cours de cette phase de mise en route nous partons d'une feuille blanche et nous prenons le temps nécessaire pour **analyser tous les aspects** de vos objectifs et de vos cibles client.

Nous établissons ensemble un **projet de charte qualité** afin d'obtenir une photographie la plus réelle possible de **votre fonctionnement, de votre marché et de vos objectifs.**

- Charte Qualité Spécifique

Tél 1



Tél 2



Minimum 1 mois



Proposition
Charte
Qualité

Identification
de vos
cibles clients
prioritaires

Activation de
l'observatoire
qualité

- Pro entreprise
- Locale
- Filière spécifique

Fourniture de
votre charte
Qualité

Impression en
ligne

Edition Print
500 ex.
1000 ex.
1500 ex.

- Schéma de
souscription
- Questionnaire
spécifique

2 - Programme personnalisé

Vous disposez désormais d'un éclairage synthétique de votre activité avec une **présentation simple des résultats** et une **visibilité claire** sur vos points forts et vos points d'amélioration. Dès lors, toutes les actions que vous proposera votre coach seront en parfaite adéquation avec **vos critères, vos priorités et vos objectifs.**

- 2 jours de formation pour l'ensemble de l'équipe

Formation
2j.



Minimum 1 mois



- Exploitation
de votre base
client

- Gérer un flux
de contacts
positifs

- Fédérer votre
équipe autour
de la satisfaction
client

- Mettre en
place l'action
commerciale
«les merci de
la qualité»

- Exploiter les
retours du
questionnaire
qualité grâce
aux rebonds
commerciaux

3 - Réussite finale

Nous vous apportons toutes les réponses jusqu'à la réussite totale de votre démarche qualité. Pour cela, vous serez amenés à faire des **bilans réguliers** avec votre coach pour définir avec lui les points importants ou bloquants afin de trouver la **meilleure adéquation** entre les outils à mettre en place, vos objectifs et les attentes de vos client.

- Marketing Qualité opérationnel

Tél 3



Marketing
Qualité



Minimum 1,5 mois



Suivi de votre
évaluation
et des plans
d'actions

Edition du TBQ
(Tableau de
Bord Qualité)

Suivi de votre
observatoire
qualité

Bilan des retours
commerciaux

- Livre d'or
Témoignage
- Interview Client
et témoignage
- Forum dédié
«blog»
- Site dédié
- Newsletter
- PLV
Carte postale
Magnet
- Flyer
- autres :
.....
.....
.....

Christophe COTTILLE

Portable : 06.24.25.49.50

Mail : christophe@cottille.com



Tous les coachs sont au service de votre projet

Evoluer en restant fidèle à soi même, telle est la philosophie de « Qualité Assurance® ».

Pour nous, être fidèle à nos principes, c'est d'abord savoir vous regarder travailler, appréhender votre environnement et comprendre vos besoins avec précision. Ainsi nous pouvons proposer le Programme Coaching adapté à chaque Professionnel de l'Assurance.

Aujourd'hui, vous avez non seulement besoin de solutions clients fiables, performantes et pratiques pour améliorer votre efficacité, mais aussi évolutives pour accompagner votre développement.

C'est ainsi que notre gamme de contrôle « Qualité Assurance® » structurée autour de 4 étoiles est devenue une référence dans les démarches qualité.

En leur associant des services complémentaires comme la formation, le coaching, la communication, vous disposez d'un ensemble complet de prestations pour valoriser votre savoir-faire.

Ainsi, quel que soit votre structure, en épaulant vos compétences, nous renforçons votre efficacité.

Christophe COTTILLE
P.D.G lesexigences.com

« Qualité Assurance® »
1^{er} classement strict et indépendant des Agents Généraux
d'Assurances, réalisé par



12 place Canclaux
44100 NANTES
Tél. 0 810 810 901
Fax. 02 51 80 94 04