

## L'AGENCE ALLIANZ DE LA MONNERAYE, ORLEANS (45), OBTIENT LA 3<sup>ème</sup> ETOILE QUALITE ASSURANCE™

Vendredi 29 Octobre 2010, Jean-Bernard DE LA MONNERAYE, Agent Général de l'agence ALLIANZ à Orléans (45) et toute son équipe se sont vus attribuer la 3<sup>ème</sup> étoile Qualité Assurance™.

En 2008, le cabinet DE LA MONNERAYE décide, comme plus de 135 autres Agents Généraux, de confier la mission de contrôler la satisfaction de ses assurés à une société indépendante Qualité Assurance™.

L'agence Jean-Bernard DE LA MONNERAYE à Orléans, et toute son équipe se sont engagées pendant une durée de trois ans à distribuer systématiquement des questionnaires de satisfaction à tout leur portefeuille client et après chaque sinistre réglé/cloturé. Ces questionnaires sont réceptionnés et contrôlés par Qualité Assurance™. Puis sous l'égide de Maître SANDEVOIR, huissier de justice, les taux de retour et de satisfaction sont établis et les étoiles sont ou non décernées.



**96 %** des clients de Jean-Bernard DE LA MONNERAYE sont satisfaits par la qualité de service de son agence. Aujourd'hui, grâce à ce taux, l'agence ALLIANZ DE LA MONNERAYE est la première à avoir obtenue la 3<sup>ème</sup> étoile Qualité Assurance™ dans le département du Loiret.



« Agent Général à Orléans, depuis 15 ans, mon équipe est composée de deux collaboratrices qui s'occupent d'un portefeuille représenté à 30% par des entreprises, 25% par des professionnels et 45% par des particuliers.

L'entrée dans la démarche Qualité Assurance™ a été motivée par le souhait de mobiliser l'équipe pour améliorer les process dans la gestion quotidienne et la qualité. L'objectif était d'avoir une meilleure réponse commerciale.

Avec Qualité Assurance™ c'est chose faite ! Le leitmotiv du cabinet est que plus on facilite le travail en agence, plus on a le temps pour tout l'aspect commerciale. Qualité Assurance™ s'inscrivait naturellement dans cette démarche pour valider les options prises et « professionnaliser » l'ensemble. Qualité Assurance™ a donc permis une optimisation importante du temps, par l'audit, l'analyse, la critique, et la réflexion dans la mise en œuvre de décisions. Grâce à cette marque vous pouvez aujourd'hui être sur de notre qualité de service ! » Jean-Bernard DE LA MONNERAYE.

3 rue de la lionne - BP 31225

45002 Orléans Cedex 1

Tél. 02 38 24 06 00

Mail. delamon@agents.allianz.fr

Site web. assurance.delamonneraye-assurances.fr

**Qualité Assurance™ est le seul classement  
strict, impartial et indépendant des Agents  
Généraux d'Assurance**