

L'AGENCE ALLIANZ DARRAS, PONTOISE (95), OBTIENT LA 3^{ème} ETOILE QUALITE ASSURANCE™

Vendredi 29 Octobre 2010, Christian DARRAS, Agent Général de l'agence ALLIANZ à Pontoise (95) et toute son équipe se sont vus attribuer la 3^{ème} étoile Qualité Assurance™.

« Créée en 1979, à Pontoise, l'agence est constituée de sept collaborateurs avec une équipe commerciale qui est sur le terrain pour démarcher les entreprises et une équipe s'occupant de la gestion en interne. Notre portefeuille client se compose principalement de particuliers (30%) et en second de professionnels (70%). Le cabinet possède deux fortes spécialisations dans le domaine de la construction avec beaucoup d'entreprises du bâtiment et celui de la santé. La zone de chalandise s'étend sur toute la région Ile de France.

Initiateurs de la démarche Qualité Assurance™, nous avons décidé en 2008 de confier la mission de contrôler la satisfaction de nos assurés à une société indépendante Qualité Assurance™. Nous nous sommes engagés pendant une durée de trois ans à distribuer systématiquement des questionnaires de satisfaction à tout notre portefeuille client et après chaque sinistre réglé/clôturé.»

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.

93 % des clients de Christian DARRAS sont satisfaits par la qualité de service de son agence. Aujourd'hui, grâce à ce taux, l'agence ALLIANZ DARRAS est la première à avoir obtenue la 3^{ème} étoile Qualité Assurance™ dans le département Hauts-de-Seine.

« Demain, la volonté est de toujours recueillir les questionnaires de satisfaction pour obtenir le taux de satisfaction. Ce dernier apparaît comme un outil de communication important. L'exploitation des réponses négatives est aussi à mettre en avant pour le futur puisqu'elle permet l'amélioration des process internes. Notre souhait est de voir évoluer Qualité Assurance™ vers un label reconnu au même titre que ceux de l'hôtellerie ou encore de la restauration. »

Qualité Assurance™ est le seul classement strict, impartial et indépendant des Agents Généraux d'Assurance
Pour plus d'informations : www.qualite-assurance.com



68 rue de Gisors
95300 PONTOISE
Tél : 01 30 38 85 11
Fax : 01 30 73 87 95