

# L'AGENCE ALLIANZ LE CALVEZ OBTIENT LA 3<sup>ème</sup> ETOILE QUALITE ASSURANCE™

Vendredi 29 Octobre 2010, Xavier LE CALVEZ, Agent Général, à Rennes, et toute son équipe se sont vus attribuer la 3<sup>ème</sup> étoile Qualité Assurance™.

« Le Cabinet rayonne sur Rennes (35) et sa périphérie, s'appuyant sur deux points de ventes. Professionnels de l'Assurance depuis plus de 20 ans, nous sommes actuellement quatre personnes à votre service, dans des bureaux ouverts toute l'année. Le portefeuille est constitué à 60% de professionnels et d'entreprises et à 40% de particuliers.

La grande majorité des sinistres est gérée sur place par les personnes qui vous connaissent bien et avec qui vous avez mis en place vos contrats. Nous vous suivons de A à Z.

Soucieux de la satisfaction de nos clients, mes collaboratrices et moi-même nous sommes engagés dans une démarche qualité ayant pour objectif de vous apporter une prestation de qualité (suivi et contrôlé par un organisme consommateur).

La démarche Qualité Assurance™ a été une bonne occasion de remettre à plat l'organisation et de repenser les différents process. Qualité Assurance™ a permis au cabinet LE CALVEZ d'améliorer son management et le professionnalisme de son équipe dans le but de vous servir au mieux

La fidélisation de nos clients est fondamentale. Qualité Assurance™ nous permet de créer une dynamique d'organisation qui facilite notre travail. A votre écoute et répondant à toutes vos interrogations, aujourd'hui notre agence a la preuve du statut revendiqué ! »

**98 %** des clients de Xavier LE CALVEZ sont satisfaits par la qualité de service de son agence.

En 2008, Xavier LE CALVEZ, comme plus de 135 autres Agents Généraux, décide de confier la mission de contrôler la satisfaction de ses assurés à une société indépendante Qualité Assurance™. L'Agent et toute son équipe se sont engagés pendant une durée de trois ans à distribuer systématiquement des questionnaires de satisfaction à tout leur 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.



77 boulevard Albert 1er  
35106 RENNES  
Tél : 02 99 31 38 39  
Fax : 02 99 35 08 69

23, Rue Saint Héliér  
35 000 RENNES  
Tél : 02 99 31 38 39