



Ce professionnel de l'assurance est
contrôlé par une société indépendante
www.qualite-assurance.com



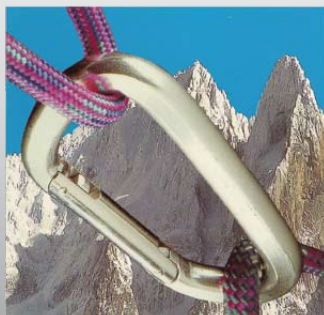
CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



PERRILLAT FRERES ASSURANCES

Agent Général d'Assurances

LA CLARTE DANS L'ASSURANCE



PERRILLAT FRERES ASSURANCES

130, rue Justin BP 95
74703 SALLANCHES CEDEX

☎ : 04 50 58 32 42

✉ : 4007571@agents.allianz.fr



L'agence

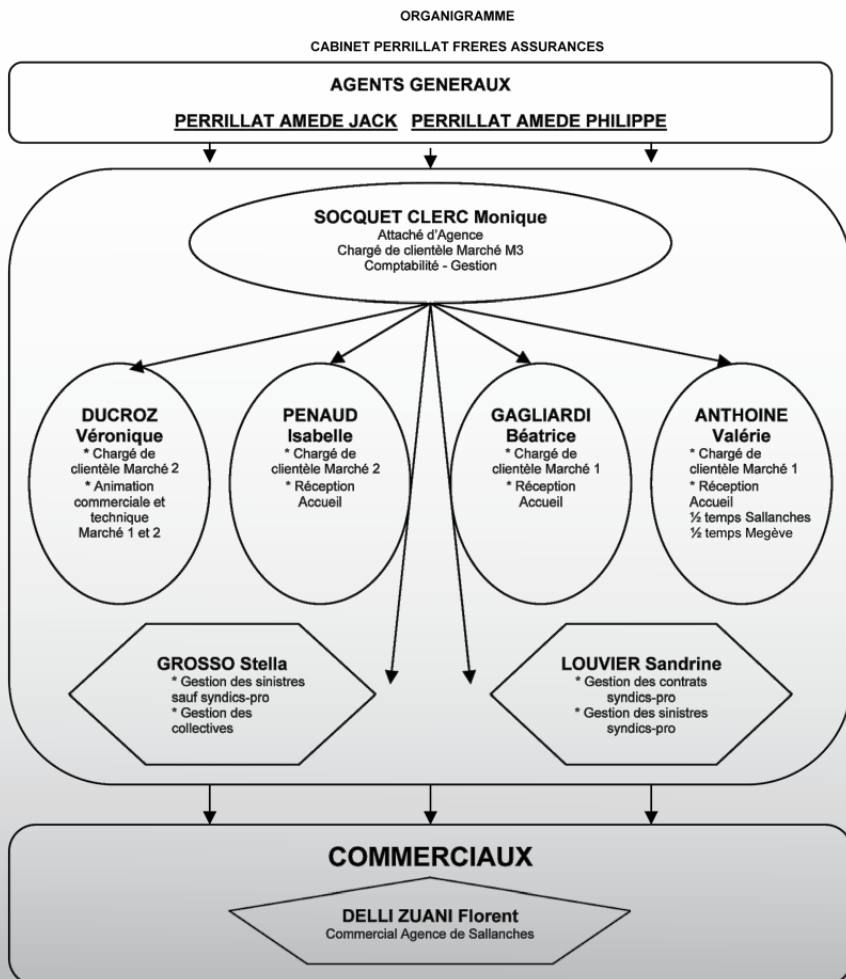
L'acte d'engagement

Les Agents et leurs collaborateurs ont défini une politique de qualité qui porte sur :

- La définition d'une politique ambitieuse et d'objectifs stratégiques avec :
 - La volonté de positionner notre société dans une démarche d'excellence dans le secteur de l'assurance.
 - Le souci de rechercher des solutions pour adapter nos modes de fonctionnement à notre environnement et pour répondre aux attentes de nos clients.
- L'amélioration continue de la performance globale de l'agence.
- Le respect des engagements pris auprès de nos clients, et leur écoute, dans le but de leur apporter toute satisfaction.
- La conformité de nos actions par rapport aux exigences légales et réglementaires.
- La sensibilisation de tous les collaborateurs au bien fondé de la mise en place d'une politique qualité, et la volonté de tous de la faire vivre.

« C'est à cela que nous nous engageons. »

Jack et Philippe PERRILLAT



« Ecoute - Amabilité - Excellent accueil ! » Jeu-Claude D.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™

« Très bon professionnel, à l'écoute du client, je suis très satisfait depuis de nombreuses années » Jean-Michel A. - Témoignage client reçu par Qualité Assurance™

Art. 1 : Transparence, vous dire tout pour nous évaluer

VOUS SAVEZ A QUI VOUS VOUS ADRESSEZ

Notre agence et l'équipe s'engagent dans une démarche de transparence.

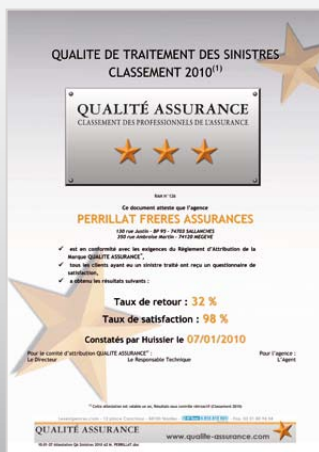
Vous avez accès au niveau de satisfaction de nos clients et au degré de la qualité de traitement des sinistres.

LA PREUVE

Aujourd'hui,

- Un gestionnaire unique dédié à votre compte client par marché avec ligne directe et email direct.
- Un taux de satisfaction services fournis de 99 % avec un taux de retour de 25 %.
- Un taux de satisfaction traitement des sinistres de 98 % et un taux de retour de 32 %.

Ces chiffres sont très encourageants et nous confortent dans la qualité du service que nous offrons à nos clients.



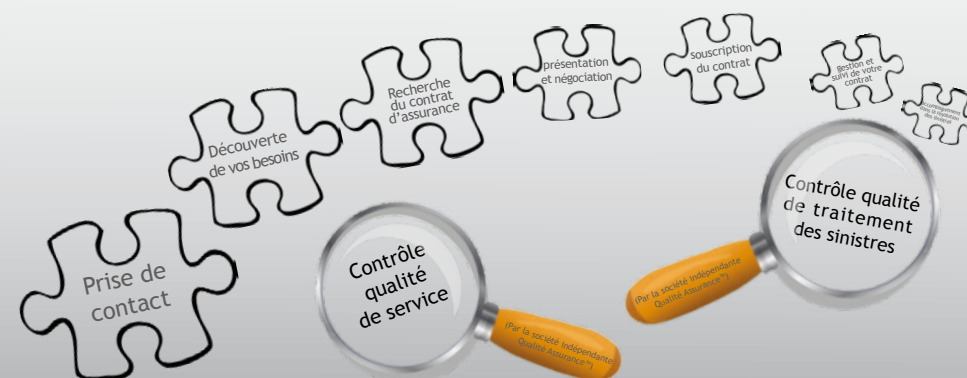
Art.2 : Respect, tenir compte de vos besoins

Quand vous nous contactez par téléphone, vous disposez d'une équipe accueillante et réactive (avec un engagement de réponse avant 3 sonneries).

Nous sommes présents à proximité et prêts à vous accueillir dans nos locaux :

1. Vous rencontrez un spécialiste dédié pour vous renseigner et, le cas échéant, vous orienter vers la personne la plus qualifiée.
2. En cas d'attente, vous patientez dans un espace d'attente agréable.
3. Vos particularités sont connues et identifiées rapidement, vous disposez d'un interlocuteur qui vous connaît.
4. Tout au long de la vie de votre contrat, vous bénéficierez d'une assistance adaptée et personnalisée tant au niveau du suivi client que de la gestion des sinistres.
5. Vous êtes informé et conseillé sur le choix du contrat au mieux de vos intérêts.
6. Vos besoins et vos attentes sont analysés afin de vous proposer le meilleur service et le meilleur contrat d'assurance.

Des critères de rigueur et des méthodes de professionnels formalisés dans le manuel de fonctionnement de l'entreprise.



«Gestion parfaite des problèmes... depuis 15 ans !» Raphaël T. - Témoignage client reçu par Qualité AssuranceSM



« Je recommande régulièrement cette agence pour la qualité de ses services et de son équipe » Germain S. - Témoignage client reçu par Qualité AssuranceSM

Art. 3 : Information & Conseil, *un service irréprochable*

VOUS VENDRE UN PRIX N'EST PAS UNE FINALITÉ :

1. Vous écouter,
«Ecoute et recueil des besoins du client»
2. Rechercher le produit d'assurance le plus adapté,
«Reconnaissance du client grâce à la fiche d'identification»
3. Vous faire une proposition personnalisée,
«Offre tarifaire personnalisée»
4. Clarifier les points ambigus avec vous,
«Etude personnalisée signée reprenant les garanties souscrites ou non»
5. Vous accompagner jusqu'à la signature du contrat et tout au long de son existence,
«Analyse de vos échéances afin de vous offrir les meilleures conditions possibles, tant en, termes de prix que de produit»
6. Vous assister personnellement dans le suivi et la gestion des sinistres.

Avec, pour les professionnels et les entreprises :

- Une plus, pour les entreprises :
- Une visite du risque si nécessaire (agents ou inspecteurs) selon les indicateurs de la Compagnie.
- Pour les contrats non révisables annuellement, un suivi de l'activité du client et des éventuelles fluctuations (tels que le chiffre d'affaires, le calcul de marge brute...).
- Une visite de l'Agent chez le client, au minimum tous les 24 mois, avec possibilité d'un suivi renforcé tous les 12 mois si nécessaire ou sur demande.



Art.4 : Ecoute, *dites nous tout*

PROMESSES TENUES

L'Agent Général d'Assurances et son équipe sont sûrs de leurs engagements.

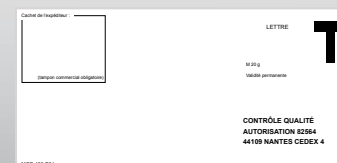
Votre avis nous intéresse et il est important pour nous d'avoir votre retour d'information, de connaître votre ressenti, vos suggestions et vos éventuelles réclamations.

C'est pourquoi nous nous engageons à les traiter efficacement en vous remettant, le cas échéant, la lettre de réclamation «Qualité Assurance™» ainsi que les différents questionnaires de satisfaction.

Questionnaire de satisfaction client envoyé à tous les clients du portefeuille.

Questionnaire de satisfaction sinistre envoyé à chaque sinistre réglé et clôturé.

Enveloppe T pour vous permettre de nous répondre



Lettre de réclamation à disposition dans l'agence et remise systématiquement à tout nouveau client.

Questionnaire de satisfaction client

Nom, Prénom : _____

Adresse : _____

Tel. : _____

Profession : _____

Vous êtes un professionnel ? ☐ Oui ☐ Non

1. Comment évaluez-vous le service client ?

2. La qualité de l'information reçue est-elle satisfaisante ?

3. La rapidité de traitement des sinistres est-elle satisfaisante ?

4. La qualité de l'accompagnement est-elle satisfaisante ?

5. La qualité de l'expertise est-elle satisfaisante ?

6. La qualité de l'écoute est-elle satisfaisante ?

7. La qualité de la relation est-elle satisfaisante ?

8. La qualité de la prestation est-elle satisfaisante ?

9. La qualité de la communication est-elle satisfaisante ?

10. La qualité de la gestion est-elle satisfaisante ?

11. La qualité de la mise à disposition est-elle satisfaisante ?

12. La qualité de la maintenance est-elle satisfaisante ?

13. La qualité de la sécurité est-elle satisfaisante ?

14. La qualité de la confidentialité est-elle satisfaisante ?

15. La qualité de la transparence est-elle satisfaisante ?

16. La qualité de la responsabilité est-elle satisfaisante ?

17. La qualité de la réactivité est-elle satisfaisante ?

18. La qualité de la flexibilité est-elle satisfaisante ?

19. La qualité de la personnalisation est-elle satisfaisante ?

20. La qualité de la qualité est-elle satisfaisante ?

Questionnaire de satisfaction sinistre

Nom, Prénom : _____

Adresse : _____

Tel. : _____

Profession : _____

Vous êtes un professionnel ? ☐ Oui ☐ Non

1. Comment évaluez-vous le service sinistre ?

2. La qualité de l'information reçue est-elle satisfaisante ?

3. La rapidité de traitement des sinistres est-elle satisfaisante ?

4. La qualité de l'accompagnement est-elle satisfaisante ?

5. La qualité de l'expertise est-elle satisfaisante ?

6. La qualité de l'écoute est-elle satisfaisante ?

7. La qualité de la relation est-elle satisfaisante ?

8. La qualité de la prestation est-elle satisfaisante ?

9. La qualité de la communication est-elle satisfaisante ?

10. La qualité de la gestion est-elle satisfaisante ?

11. La qualité de la mise à disposition est-elle satisfaisante ?

12. La qualité de la maintenance est-elle satisfaisante ?

13. La qualité de la sécurité est-elle satisfaisante ?

14. La qualité de la confidentialité est-elle satisfaisante ?

15. La qualité de la transparence est-elle satisfaisante ?

16. La qualité de la responsabilité est-elle satisfaisante ?

17. La qualité de la réactivité est-elle satisfaisante ?

18. La qualité de la flexibilité est-elle satisfaisante ?

19. La qualité de la personnalisation est-elle satisfaisante ?

20. La qualité de la qualité est-elle satisfaisante ?

Lettre de réclamation

Nom, Prénom : _____

Adresse : _____

Tel. : _____

Profession : _____

Vous êtes un professionnel ? ☐ Oui ☐ Non

1. Comment évaluez-vous le service client ?

2. La qualité de l'information reçue est-elle satisfaisante ?

3. La rapidité de traitement des sinistres est-elle satisfaisante ?

4. La qualité de l'accompagnement est-elle satisfaisante ?

5. La qualité de l'expertise est-elle satisfaisante ?

6. La qualité de l'écoute est-elle satisfaisante ?

7. La qualité de la relation est-elle satisfaisante ?

8. La qualité de la prestation est-elle satisfaisante ?

9. La qualité de la communication est-elle satisfaisante ?

10. La qualité de la gestion est-elle satisfaisante ?

11. La qualité de la mise à disposition est-elle satisfaisante ?

12. La qualité de la maintenance est-elle satisfaisante ?

13. La qualité de la sécurité est-elle satisfaisante ?

14. La qualité de la confidentialité est-elle satisfaisante ?

15. La qualité de la transparence est-elle satisfaisante ?

16. La qualité de la responsabilité est-elle satisfaisante ?

17. La qualité de la réactivité est-elle satisfaisante ?

18. La qualité de la flexibilité est-elle satisfaisante ?

19. La qualité de la personnalisation est-elle satisfaisante ?

20. La qualité de la qualité est-elle satisfaisante ?



« Tout s'est bien passé avec rapidité ! » François A. - Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



« Adhérente depuis 1981 et toujours conseillée et bien épaulée » Chrstiane A. Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



PERRILLAT FRERES
ASSURANCES

Informations légales

« Qualité Assurance™ »

Premier classement des Agents Généraux d'Assurances

- Une marque attribuée aux Agents Généraux d'Assurances engagés dans la satisfaction du consommateur,
- Un contrôle strict, indépendant et impartial,
- Une reconnaissance du standard qualité international ISO 9001 (à partir de la 3ème étoile),
- Un service qualité supervisé et constaté par huissier,
- Le seul signe distinctif clair et valorisant, fondé sur le jugement impartial du consommateur.



administré par lesexigences.com
12, place Canclaux
44100 NANTES
Tél. 0810 810 901
Fax. 02 51 80 94 04

(Tampon commercial obligatoire)

