



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



CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



Gérald MICHEL
Agent Général d'Assurances



Cabinet ALLIANZ MICHEL ASSURANCES

Place des Arcades

BP7 54120 BACCARAT

☎ : 03 83 75 15 92

✉ : gerald.michel@agents.allianz.fr

🌐 : www.allianz.fr/michel





Le Classement Qualité Assurance™



*Comment faire le choix entre tous les professionnels de l'assurance ?
Pouvez-vous avoir confiance en votre agent général d'assurances ?*

Pour être sûr et vous le certifier, ce professionnel s'est engagé dans le Classement Qualité Assurance™ :

- Identifier les professionnels de l'assurance qui s'engage dans la qualité de service,
- Visualiser le niveau de satisfaction des clients assurés chez ce professionnel,
- Valoriser les meilleurs professionnels de l'assurance.

Notre équipe

Gérald MICHEL
Agent Général



Martine SCHMITTINGER
Collaboratrice
à dominante
administrative



Jennifer BARTNICKA
Collaboratrice
à dominante
commerciale



Nelson MICHEL
Conseiller
Commercial
BTS Assurance



« Je suis satisfait en tout et pour tout. » Frédéric M.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





L'acte d'engagement *de M. Gérald MICHEL*

L'agence Gérald MICHEL se caractérise depuis 2004 par un engagement et une responsabilité vis-à-vis des clients, une capacité à apporter la réponse la mieux adaptée à vos besoins que vous soyez un particulier ou un professionnel.

Nous sommes une entreprise à taille humaine bâtie autour de valeurs fortes :

- La réactivité dans le traitement des demandes, la transparence.
- Vous donner une garantie de professionnalisme et de bonnes pratiques en matière d'information et de conseil.
- Une qualité de gestion de vos dossiers sinistres : l'aboutissement de notre métier.

Chaque collaborateur s'engage ainsi à respecter ces valeurs fondamentales de l'agence répondant à notre engagement Qualité : nous permettre d'optimiser l'organisation et le service client qui vous est dû.

C'est notre volonté la plus sincère, de vous accompagner dans ce partenariat de confiance qui nous anime.



Agence de BACCARAT



« Grand professionnel de l'assurance. » Hervé B.

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

- Un taux de satisfaction services fournis de 100 % avec un taux de retour de 61 %.
- Un taux de satisfaction traitement des sinistres de 94 % avec un taux de retour de 14 %.

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



« Bonnes secrétaires, toujours disponibles et souriantes, très bien accueillie. » Chantal T.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



Art.2 : Respect, *tenir compte de vos besoins*

1. Quand vous nous contactez par téléphone, vous disposez d'une équipe accueillante et réactive (avec un engagement de réponse avant 3 sonneries).
2. Vous rencontrez un spécialiste dédié pour vous renseigner et, le cas échéant, vous orienter vers la personne la plus qualifiée.
3. En cas d'attente, vous patientez dans un espace d'attente agréable.
4. Vos particularités sont connues et identifiées rapidement, vous disposez d'un interlocuteur qui vous connaît.
5. 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.
6. Vous êtes informés et conseillés sur le choix du contrat au mieux de vos intérêts.
7. Vos besoins et vos attentes sont analysés afin de vous proposer le meilleur service et le meilleur contrat d'assurance.
8. Des critères de rigueur et des méthodes de professionnels formalisés dans le manuel de fonctionnement de l'entreprise.



« Très satisfait, secrétaires souriantes. » Jean L.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





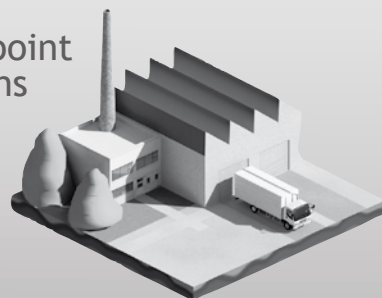
Art. 3 : Information & Conseil, *un service irréprochable*

VOUS VENDRE UN PRIX N'EST PAS UNE FINALITE :

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 avec vous les points ambigus,
«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 de vos dossiers.

Avec, pour les professionnels et les entreprises :

- 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.
- 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...).
- Pour les Entreprises : Une visite de l'agent ou un point téléphonique sur les contrats en cours tous les ans
- Pour les Professionnels : Un suivi du dossier est effectué par le chargé de clientèle



« Je suis très satisfaite de mon agent, aucune remarque à faire » Marie S.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





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.

Madame, Monsieur,

Vous détenez un contrat d'assurance souscrit par l'intermédiaire de votre Agent Général d'Assurances AGF Gérald MICHEL. Dans le cadre de la mise en place de la démarche qualité de votre agence, nous vous remercions de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction et de nous le retourner à l'aide de l'enveloppe T ci-jointe.

Nous vous remercions de votre participation et, vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

CLIENT

Nom / Prénom : _____
Adresse : _____
Tél. (facultatif) : _____
Adresse mail : _____
Vous êtes un professionnel ? ☐ oui ☐ non ☐ particulier

1. - VOTRE AGENT GÉNÉRAL D'ASSURANCES

1.1 Lors de votre première visite, vous a-t-on bien accueilli ?
☐ OUI ☐ NON ☐ Divers

1.2 Le temps d'attente lors de vos visites chez l'assureur vous semble-t-il raisonnable ?
☐ OUI ☐ NON ☐ Divers

1.3 Lorsque vous téléphonez à votre assureur, le temps d'attente vous semble-t-il raisonnable ?
☐ OUI ☐ NON ☐ Divers

1.4 Si vous avez eu un rendez-vous, votre assureur était-il à l'heure, ou vous a-t-on prévenu en cas d'un éventuel retard ?
☐ OUI ☐ NON ☐ SANS OBJET ☐ Divers

1.5 Si vous avez appelé l'agence, avez-vous été bien renseigné au téléphone ?
☐ OUI ☐ NON ☐ SANS OBJET ☐ Divers

1.6 Si vous êtes venu en visite, avez-vous été bien renseigné à l'agence ?
☐ OUI ☐ NON ☐ SANS OBJET ☐ Divers

1.7 Si l'assureur n'est déplacé, avez-vous été bien renseigné à domicile ?
☐ OUI ☐ NON ☐ Divers

1.8 Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait de la réactivité de l'assureur pour répondre à vos demandes concernant le contrat et les garanties ?
☐ OUI ☐ NON ☐ Divers

QUALITÉ ASSURANCE
www.qualite-assurance.com

Madame, Monsieur,

Vous venez de recevoir le règlement d'un sinistre de la part de votre Agent Général d'Assurances AGF Gérald MICHEL. Dans le cadre de la mise en place de la démarche qualité de votre agence, nous vous remercions de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction et de nous le retourner à l'aide de l'enveloppe T ci-jointe.

Nous vous remercions de votre participation et, vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

SINISTRE

Nom / Prénom : _____
Adresse : _____
Tél. (facultatif) : _____
Adresse mail : _____
Vous êtes un professionnel ? ☐ oui ☐ non ☐ particulier

2. - DÉCRIRE BRIÈVEMENT VOTRE SINISTRE

2.1 Dans quelle catégorie la classez-vous ?
(cocher votre réponse)
☐ Incendie (vol, incendie, dégâts des eaux),
☐ Auto
☐ Autre

3. - LA SÉVERITÉ DE VOTRE SINISTRE

3.1 A l'occasion de la déclaration de votre sinistre, votre assureur vous a-t-il expliqué comment était traité votre dossier ?
☐ OUI ☐ NON ☐ SANS OBJET ☐ Divers

3.2 Si oui, vos explications étaient-elles claires ?
☐ OUI ☐ NON ☐ SANS OBJET ☐ Divers

3.3 Si oui, vos explications ont-elles été confirmées ensuite, dans le traitement effectif de votre dossier ?
☐ OUI ☐ NON ☐ SANS OBJET ☐ Divers

3.4 Si oui, votre dossier a-t-il été traité dans les délais de traitement de votre sinistre ?
☐ OUI ☐ NON ☐ SANS OBJET ☐ Divers

3.5 Si oui, votre dossier a-t-il été traité dans les délais de traitement de votre sinistre ?
☐ OUI ☐ NON ☐ SANS OBJET ☐ Divers

QUALITÉ ASSURANCE
www.qualite-assurance.com

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de votre participation à la démarche qualité de votre agence.

Nous vous remercions de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction et de nous le retourner à l'aide de l'enveloppe T ci-jointe.

Nous vous remercions de votre participation et, vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

LETRE DE RÉCLAMATION

Nom / Prénom : _____
Adresse : _____
Tél. (facultatif) : _____
Adresse mail : _____
Vous êtes un professionnel ? ☐ oui ☐ non ☐ particulier

4. - DÉCRIRE BRIÈVEMENT VOTRE RÉCLAMATION

4.1 Dans quelle catégorie la classez-vous ?
(cocher votre réponse)
☐ Incendie (vol, incendie, dégâts des eaux),
☐ Auto
☐ Autre

4.2 A l'occasion de la déclaration de votre sinistre, votre assureur vous a-t-il expliqué comment était traité votre dossier ?
☐ OUI ☐ NON ☐ SANS OBJET ☐ Divers

4.3 Si oui, vos explications étaient-elles claires ?
☐ OUI ☐ NON ☐ SANS OBJET ☐ Divers

4.4 Si oui, vos explications ont-elles été confirmées ensuite, dans le traitement effectif de votre dossier ?
☐ OUI ☐ NON ☐ SANS OBJET ☐ Divers

4.5 Si oui, votre dossier a-t-il été traité dans les délais de traitement de votre sinistre ?
☐ OUI ☐ NON ☐ SANS OBJET ☐ Divers

4.6 Si oui, votre dossier a-t-il été traité dans les délais de traitement de votre sinistre ?
☐ OUI ☐ NON ☐ SANS OBJET ☐ Divers

QUALITÉ ASSURANCE
www.qualite-assurance.com

Enveloppe T
pour vous permettre de
nous répondre

Cachet de l'expéditeur : _____

LETTRE **T**

M 20 g
Validité permanente

CONTRÔLE QUALITÉ
AUTORISATION 82564
44109 NANTES CEDEX 4

MOD 139 R01

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



« Professionnel sur tous les points. Irréprochable et aimable ainsi que ses collaboratrices. » Laurence C.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





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

Allianz  **Assurances
Gérald MICHEL**

B.P. 7 Les Arcades - 54120 BACCARAT

TEL : 03 83 75 15 92 - FAX : 03 83 75 16 86

N°ORIAS : 07022014 www.allianz.fr/michel

(Tampon commercial obligatoire)

