



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



CHARTÉ QUALITÉ ASSURANCE™



Frédéric ARRACHART

Agent Général d'Assurances

CABINET DE THONON-LES-BAINS

10, Impasse Aristide Briand
74200 THONON-LES-BAINS

☎ : 04 50 71 29 92

frederic.arrachart@agents.allianz.fr

CABINET D'ALLINGES

1200 route de Noyer
74200 ALLINGES

☎ : 04 50 73 94 67





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'engagent 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

Frédéric ARRACHART
Agent Général



Noémie BONDAZ
Collaboratrice
Production

Clotilde COUADOU
Collaboratrice
Production

Sandrine FLOREAU
Collaboratrice
Sinistre

Stéphanie VELAINÉ
Collaboratrice
Sinistre

Carole ARRACHART
Collaboratrice
Administratif et
comptabilité



« Nous sommes toujours accueillis avec sourire. Le personnel est avenant et sait répondre à chaque question et est à l'écoute de l'interlocuteur. C'est très plaisant et agréable. » Mme M.V.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





L'acte d'engagement *de M. Frédéric ARRACHART*

Frédéric ARRACHART, Agent Général **ALLIANZ** depuis 2006, vous propose les meilleures solutions d'assurances aux familles et aux entreprises dont il connaît bien les besoins.

Notre agence existe depuis plus de 50 ans. Profession libérale et indépendante, l'agent général est avant tout au service de ses clients afin de protéger au mieux les intérêts de ces derniers.

Le portefeuille de l'agence ARRACHART est composé de 2800 clients pour 5000 contrats (constat au 1er Mars 2010) qui sont répartis sur 2 points de vente : le point de vente principal est en plein centre de THONON LES BAINS, le deuxième à ALLINGES.

Notre équipe est composée de 5 collaboratrices, elles suivent des formations régulières, et possèdent une très bonne maîtrise du métier, des produits et du portefeuille clients.

Cette équipe est à votre service 6 jours / 7 du lundi au samedi 24H/24H.

Nos engagements :

Nous vous accompagnons dans le temps, nous suivons votre évolution personnelle, professionnelle et patrimoniale.

“ *La satisfaction du client est donc notre seule priorité car c'est elle qui pérennise notre entreprise* ”



« Nous apprécions la disponibilité des les agents Allianz du Cabinet Arrachart. » Sylvain N.
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 97 % et un taux de retour de 28 %.
- Un taux de satisfaction traitement des sinistres de 94 % et un taux de retour de 35 %.

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



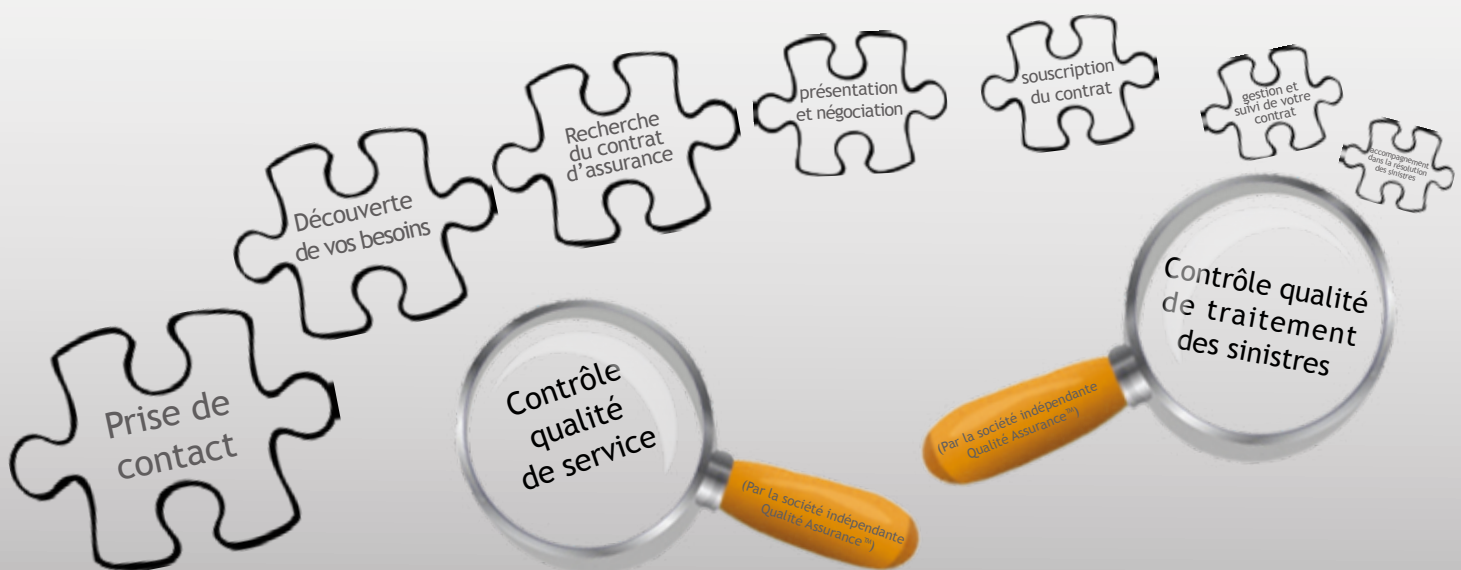
« J'ai de très bonnes relations avec M. Arrachart et toute son équipe (je suis un expert en assurance à la retraite). » André P.

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.



« 100% satisfaite de cette agence à tout point de vue : efficacité, amabilité, disponibilité. » Mme H.

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



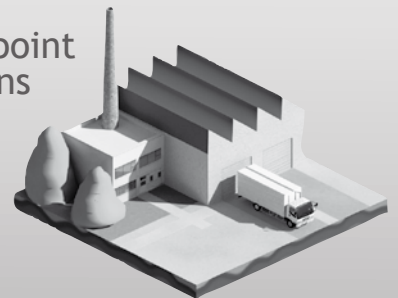
Art. 3 : Information & Conseil, *un service irréprochable*

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 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 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



« Satisfaction pour l'ensemble des prestations. » Paul D.

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.

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.



« Je suis très satisfait du cabinet Arrachart. L'accueil est exceptionnel, le sérieux dans le traitement des sinistres est très satisfaisant. Les relations humaines y sont très importantes. » Gérard B.

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**

Frédéric Arrachart

10 Square Aristide Briand

74200 THONON LES BAINS

Tél. 04 50 71 29 92

Fax 04 50 71 93 87

frederic.arrachart@agents.allianz.fr

(Tampon commercial obligatoire)

