



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

Constat d'huissier Qualité Assurance™
100%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres
- édité le 7 janvier 2010, validité d'un an -

CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



Pierrick COULANGE
Agent Général d'Assurance

Agence de Conflans Ste Honorine
223 Av du Maréchal Foch - BP 121
78700 CONFLANS STE HONORINE

☎ : 01 34 90 15 15

✉ : pierrick.coulanges@agents.allianz.fr

🌐 : www.conflans-assurances.com

www.qualite-assurance.com





Pierrick COULANGE
Agence de Conflans Ste Honorine

Le Classement Qualité Assurance™

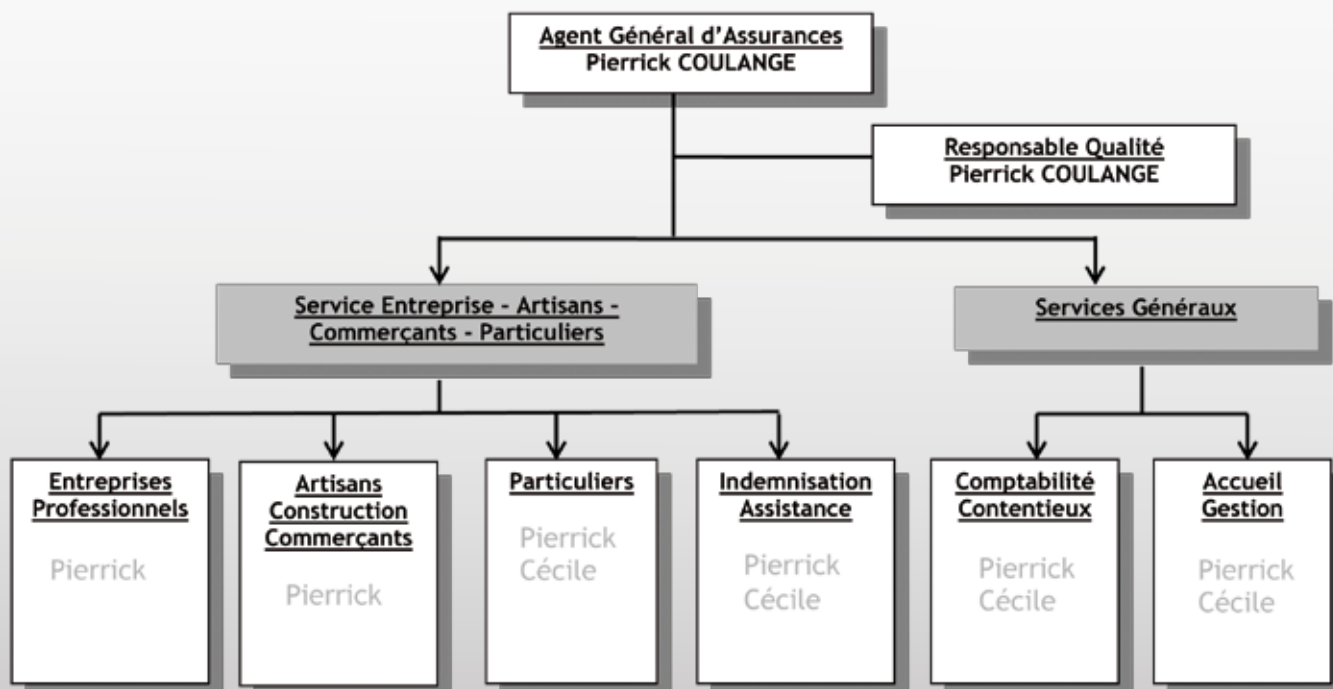


*Comment faire le choix entre tous les professionnels de l'assurance ?
Pouvez-vous avoir confiance en l'agent qui vous vend votre contrat d'assurance ?*

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



100%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres
- Constat d'huissier Qualité Assurance™ -
édité le 1^{er} janvier 2010, validité d'un an

« Rien à redire, les personnes gérant l'agence sont vraiment à l'écoute du client et toujours très aimables, prêtes à aider. » Céline P. Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





L'acte d'engagement *de M. Pierrick COULANGE*

Notre Agence est ouverte depuis 1993. Elle est située dans le quartier commerçant appelé Chennevières, juste à côté du marché couvert.

Actuellement composée de 2 personnes, notre agence est ouverte toute l'année sans aucune fermeture saisonnière.

La très grande majorité des sinistres est gérée en interne : gage de réactivité. Vos interlocuteurs sont les mêmes que lors de la souscription des contrats. Et ils vous connaissent bien.

Nous avons entamé une démarche qualité afin qu'un organisme extérieur nous suive et nous guide.

Nous vous consultons régulièrement et notamment à chaque règlement de sinistre.

«Améliorer notre accueil, vous apporter le meilleur des services qui soit : telle est notre ambition»



Pierrick COULANGE

« Monsieur Coulangue est très « pro », très sympathique. Je l'ai recommandé à plusieurs de mes amis qui sont très satisfaits. Je le suis depuis l'ouverture de la première agence. » *Christian F.* 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

En 2009, 909 clients interrogés ont répondu au questionnaire Qualité Assurance™. Et 97,4% d'entre eux sont satisfaits

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



« Très satisfait de l'accueil, ainsi que du professionnalisme, que du positif. » Josiane C.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



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 ne répétez pas trois fois la même histoire.
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 Rigueurs et des méthodes de Professionnels formalisés dans le manuel de fonctionnement de l'entreprise.



100%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres

« Personnes aimables, à l'écoute, professionnelles. » Dominique P.
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 (devoir de conseil)»
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 ambiguës 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 systématique 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 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 fluctuation (tels que le chiffre d'affaire, le calcul de marge brute, l'investissements,...) par un questionnaire à chaque contact

Un plus, pour 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.



« Service de qualité que je n'ai rencontré nulle part ailleurs. A recommander. » Marlène C.
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.





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



P. COULANGE Agent Général

223, ave du Mal Foch - B.P. 121

78702 CONFLANS Ste HONORINE Cedex

Tél. : 01 34 90 15 15 - Fax : 01 39 72 41 72

Email : pierrick.coulange@agents.allianz.fr

Orias n° 07 021 847 ACAM : 61, rue Taitbout - 75436 Paris cedex

(Tampon commercial obligatoire)

