



*Ce professionnel de l'assurance est  
contrôlé par une société indépendante  
[www.qualite-assurance.com](http://www.qualite-assurance.com)*

# CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



## Benoit DIJON

*Agent Général d'Assurances*



5 Rue Jean Jaurès  
78190 TRAPPES

☎ : 01.30.54.08.45

37 Avenue du Commerce  
78340 LES CLAYES SOUS BOIS

☎ : 01.30.50.57.25

✉ : [cabinet.dijon.benoit@mma.fr](mailto:cabinet.dijon.benoit@mma.fr)

[www.qualite-assurance.com](http://www.qualite-assurance.com)





Cabinet Benoit DIJON

## 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





Cabinet Benoit DIJON

## L'acte d'engagement *de M. Benoit DIJON*

Notre cabinet est composé de deux agences, situées sur les communes de Trappes et des Clayes sous Bois, repris par Benoit Dijon en 2003.

Notre équipe de trois collaboratrices est à votre disposition du lundi au samedi ainsi que sur nos deux sites internet 7j/7 et 24h/24 :

<http://agence.mma.fr/les-clayes-sous-bois>

<http://agence.mma.fr/trappes>

Désireux de répondre à vos attentes dans les meilleures conditions, nous avons souhaité mettre en place une démarche qualité sur nos deux points de vente.

Nos engagements pour vous satisfaire :

- Disponibilité : à l'écoute de nos clients, avec des réponses et un conseil adaptés à leurs besoins,
- 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,
- Efficacité : Un traitement rapide de vos demandes,
- Pérenniser nos relations en vous accompagnant dans le temps.

*« Notre premier atout c'est notre proximité »*

Benoit DIJON





Cabinet Benoit DIJON

## 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 COURS DE CLASSEMENT



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

1. Quand vous nous contactez par téléphone, vous disposez d'une équipe accueillante et réactive.
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. Tout au long de la vie de votre contrat, vous bénéficierez d'une assistance adaptée et personnalisée.
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.





Cabinet Benoit DIJON

## 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»*

*Avec, pour les professionnels et les entreprises :*

- 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





Cabinet Benoit DIJON

# 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.*





Cabinet Benoit DIJON

## 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

5 Rue Maréchal de Gassion

44100 NANTES

Tél. 0810 810 901

Fax. 02 51 80 94 04

**Benoit DIJON**

37 Avenue du Commerce

78340 LES CLAYES SOUS BOIS

Tél : 01.30.50.57.25

N° ORIAS : 07011166

cabinet.dijon.benoit@mma.fr

(Tampon commercial obligatoire)

