

1 PREPA DOSSIER

Prépa Dossier
NEO / SMART

- Foyers
- Equipements
- FM, Avantages
- Contacts en cours
- Noter les points à valoriser
- Identifier les garanties manquantes (PJ, GBH, ...)

⌚ 5 min

2 PRISE DE CONTACT

- Rappeler si possible un évènement client
- Indiquer le pourquoi de l'appel

⌚ 1 min

3 MAJ DONNEES CLIENT

- Contacts : opt'in
- Foyers (ascendants, descendants)
- Evènements
- Compléter NEO

⌚ 5 min

4 BILAN ET AJUSTEMENT CONTRATS

- Vérification des biens assurés
- Compléter les potentiels dans NEO (contrats détenus à la concurrence)
- Ajustement des contrats si besoin
- Rappel des avantages

⌚ 5 min

5 VALORISATION MUTLICANAL

- Coordonnées conseiller
- Espace client
- Appli

⌚ 1 min

6 PRISE DE CONGES

- Questions
- Recommandation
- Enquête satisfaction

⌚ 1 min



« Bonjour, M ou Mme XX, je suis Prénom Nom Groupama, de l'agence XX. Je vous appelle au sujet de votre dossier d'assurance afin de m'assurer que tout est bien à jour et vous rappeler vos avantages à Groupama. »



CONTACTS

« Commençons par vérifier vos coordonnées : adresse postale, email, numéro de tél fixe et portable, ville de naissance, nom de jeune fille, le foyer familial, ... »

Est-ce que vous recevez bien nos alertes en cas d'évènements climatiques exceptionnels ? Si vous êtes d'accord, je mets à jour votre consentement pour recevoir toutes les informations de notre part.

FOYERS

« Dans votre dossier d'assurance, nous avons au sein du foyer X, Y... c'est toujours le cas ? Avez-vous eu un changement de situation ? »

EVENEMENTS / PROJETS

« Enfin, avez-vous des projets personnels à venir (donner des exemples) : Changement de voiture, travaux, voyage... (à renseigner sur la fiche client Néo dans l'onglet **Potentiels/Potentiels de vente**)



Renforcer une garantie selon l'équipement du client et valoriser les avantages acquis :

« Concernant vos contrats nous avons : l'Auto, l'Habitation... « je vous confirme que vous bénéficiez bien du dernier contrat, avez-vous eu des changements (travaux dans l'habitation, de nouveaux conducteurs...) ? » Avez-vous d'autres véhicules, logements ou autres... (sous-entendu est-ce que tous les risques sont assurés à Groupama ?) ». Si Oui à renseigner sur la fiche client Néo dans l'onglet **Potentiels/Potentiels de vente**

« En tant que client fidèle vous avez des avantages » :

- **Santé** : Cagnotte Santé,

- **Auto** : Assistance à 0km, mobilité, réparations garanties à vie ...

- **Habitation** : Gré à gré, Kal immobilier illimité, + rebond systématique GBH pour les propriétaires : « au niveau télésurveillance de vos biens et de votre famille, qu'avez-vous prévu ? Comme vous le savez nous sommes un assureur-préventeur, et j'ai peut être une solution pour vous éviter les conséquences d'un sinistre (Incendie, vol, maison squattée, dégâts des eaux...) ? On peut regarder si vous êtes éligible.

Groupama + : rappeler les avantages acquis et les modalités pour les acquérir



« Pour que vous puissiez nous contacter facilement je vous redonne mes coordonnées xx »

Connaissez-vous les services G.fr et l'appli ? L'appli Groupama et moi est très utile notamment pour envoyer et consulter vos remboursements santé, déclarer et suivre vos sinistres etc ... Je vous invite à la télécharger... »



« Notre échange se termine, avez-vous des questions ou un autre sujet que vous souhaitez aborder ? »

« Que pensez-vous de notre échange ? » si très satisfait, proposer la reco
« Je vous précise que vous allez recevoir un questionnaire de satisfaction, je vous invite à y répondre, cela prendra moins d'une minute. Si vous avez apprécié notre échange, je compte sur vous pour cliquer sur la case **'TRES SATISFAIT'**, c'est important pour moi »

« Je vous remercie, je vous souhaite une bonne journée M ou Mme XX. N'hésitez pas me contacter si besoin ... »

Rappel de l'objectif

1. Réaliser 5 appels par semaine pour un traitement à 100% du fichier à fin octobre 2025
2. Obtenir un taux de 80% sur les 'Très satisfaits' de l'enquête satisfaction du Suivi Perso



Les appels Suivi Perso fidélisent nos clients, le risque de résiliation est divisé par 4 pour les clients qui bénéficient de ces appels !

La démarche

- Contacter 200 clients ciblés (5 appels minimum/semaine)
Campagne « PART – Fil Rouge Suivi personnalisé 2025 »
- Préparer son appel : compléter les données personne dont l'opt'in, consulter les derniers contacts sur la timeline Néo, les potentiels et les équipements du client.
- Rappeler les avantages en lien avec les équipements du client

La cible

1. Score A (jusqu'à 80 ans si équipés santé ; sinon jusqu'à 75 ans)
2. Les 65-75 ans score C et D
3. Les mono-risques 50-75 ans
4. Les non vus depuis 2 ans (priorité aux 45-75 ans)

Les appels Suivi Perso s'adressent à notre cœur de cible clients

Infos ciblage : «Opt-in», «Bénéficiaire accélérateur x2 mars 2024»

L'enquête de satisfaction

Suite à votre appel Suivi Perso, vous devez clôturer le potentiel avec le motif 'Entretien relationnel effectué' pour déclencher l'envoi de l'enquête de satisfaction, proposant au client de qualifier la qualité de votre échange.

Il est important de ne pas clôturer sans avoir réalisé l'entretien, car le client recevrait une enquête de satisfaction pour un échange qu'il n'a pas eu !

