

Les principes directeurs de la Relation Client

- 1** Tous les Collaborateurs de l'Entreprise sont responsables de la satisfaction des Clients. Toute demande d'un Client doit être **IMMÉDIATEMENT PRISE EN CHARGE ET TRAITÉE**, dans la limite de ses compétences, indépendamment de son niveau de responsabilité ou de sa fiche de poste.
- 2** **LE CLIENT EST OMNICANAL**, la qualité de son expérience doit être la même, « sans couture », sans avoir à reformuler sa demande ou expliquer son parcours.
- 3** **LE CONSEILLER COMMERCIAL EST LE PIVOT DE LA RELATION CLIENT** dans la limite de ses compétences (facilitateur).
- 4** La réponse instantanée est systématiquement privilégiée incluant, si besoin le contact vers le client.
Notre état d'esprit : TOUS ATTENTIONNÉS, EFFICACES, ENGAGÉS.
- 5** **METTRE EN RELATION LE CLIENT DIRECTEMENT AVEC LA BONNE COMPÉTENCE** en fonction de son besoin, et notamment:
Pour une demande Souscription: l'interlocuteur privilégié est l'agence/PCR, sinon le groupe d'agence puis le CRC
Pour une demande Sinistre: l'interlocuteur privilégié est le service sinistres concerné.
- 6** **EN CAS D'ÉVÉNEMENT EXCEPTIONNEL**, tous les Collaborateurs en relation client viennent en soutien pour la prise de déclaration.
- 7** Toute communication faite aux clients doit être **EN COHÉRENCE AVEC NOS PROCESS ET LES DIFFÉRENTS CANAUX À DISPOSITION.**
- 8** Le selfcare est encouragé à travers **UNE MISE EN AVANT DE L'ESPACE CLIENT/APPLICATION ET LA DÉMATÉRIALISATION DES ÉCHANGES.**
- 9** Tout mettre en œuvre pour **LIMITER LES MULTIPLES SOLlicitATIONS CLIENTS** pour une même demande. (first contact résolution)
- 10** Toute évolution vise à permettre à l'Entreprise de **GAGNER EN PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT.**

Charte interne de la relation client

Nos objectifs de qualité de service

Être toujours là pour nos clients, c'est...



Apporter un conseil régulier et de qualité



Être disponible et réactif sur les canaux à distance



Être humain et efficace lors des coups durs et moments clés

AMBITION GROUPE 2030

Clients contactés proactivement chaque année
1 million

Ambition caisse 2027 : 181K
Point de départ caisse : 181K

Note Google dans 100% des agences
≥ 4,8/5

Ambition caisse 2027 : 50K
Point de départ caisse : 40K

Demandes client traitées du 1^{er} coup
75%

Ambition caisse 2027 : 75K
Point de départ caisse : 69K

Appels décrochés
85%

Ambition caisse 2027 : 85K
Point de départ caisse : 80K

E-mails répondus en moins de 24h
80%

Ambition caisse 2027 : 90K
Point de départ caisse : 73K

Demandes via l'espace client répondues en moins de 24h
80%

Ambition caisse 2027 : 75K
Point de départ caisse : 27K

Clients rappelés en moins de 48h à la suite d'une e-déclaration sinistre
85%

Ambition caisse 2027 : 100K
Point de départ caisse : 100K
Ambition et point de départ à déterminer

Clients contactés proactivement lors des moments clés d'un sinistre
80%

Ambition caisse 2027 : 100K
Point de départ caisse : 100K
Ambition et point de départ à déterminer

Petits sinistres DAB réglés en moins de 10 jours
80%

Ambition caisse 2027 : 100K
Point de départ caisse : 100K
Ambition et point de départ à déterminer

Des remboursements santé traités en moins de 24h
80%

Ambition caisse 2027 : 75K
Point de départ caisse : 12K

Devis santé traités en moins de 24h
85%

Ambition caisse 2027 : 80K
Point de départ caisse : 30K

4 attitudes

Au quotidien, j'incarne notre promesse
« toujours là pour moi » quand...

Je fais preuve d'empathie

Je me mets toujours à l'écoute du client et je fais mon maximum pour qu'il se sente compris, soutenu et pris en charge.



Je m'adapte à la situation de mon client

Je sais que chaque client est unique. Ainsi, je m'appuie sur la connaissance client pour personnaliser mes réponses et proposer des solutions sur-mesure.



Je suis toujours là pour mes clients



Je joue collectif

Je mets tout en œuvre avec toutes les parties prenantes pour tenir nos engagements envers le client, et je suis acteur de l'amélioration continue. Par ailleurs, je valorise toujours le travail de mes collègues auprès du client.



Je facilite les démarches

Je me rends accessible, je veille à réduire l'effort à fournir par le client, et j'anticipe ses besoins. J'apporte des réponses simples et complètes à ses demandes. Enfin, je m'assure toujours de bien avoir résolu son problème.

Traitement d'excellence des demandes clients en accueil Face à Face & au Tél

Bonnes pratiques

#1

Posture & éléments de langage

Accueillir le client avec le sourire et enthousiasme

Utiliser un langage clair, sans jargon, des phrases courtes, parler au présent & utiliser le « je »

#2

Accueil / prise de contact

- Se lever pour accueillir le client
- Je crée une 1ère impression **positive** qui renforce la relation de **confiance** avec mon client

« Bienvenue à Groupama, agence XX, prénom, nom, bonjour »

#3

Prise en charge de la demande

- Déclencher l'interaction manuellement si nécessaire
- Avec les interactions je ne fais **pas répéter** mon client et je **valorise mon professionnalisme** (vision multicanale).

« En quoi puis-je vous aider / que puis-je faire pour vous ? »

#4

Vérifications des données

- Mettre à jour la **base client**
- Grâce aux données fiables, je propose des **offres adaptées** par rapport à sa situation et **j'évite des erreurs** de souscription.

« J'ai quelques questions rapides à vous poser pour m'assurer que votre dossier est bien à jour : date/ lieu de naissance, adresse, mail, tél, situation familiale, CSP, composition du foyer)

#5

Consentement & préférences

- Valider et encourager le **consentement** (commerciales et de gestion)
- Je peux **contacter facilement** mon client en utilisant son **canal préféré** & en respectant la **règlementation**
- Je profite des **opportunités générées** par la communication envoyée et mon client est **informé de ses avantages** (ex : programme de FID)

« Préférez vous recevoir nos communications personnalisées et celles relatives à la gestion de votre contrat plutôt par email ? Sms ? Ou les deux ?.. »

#6

Ecoute & reformulation

- Reformuler la demande du client pour s'assurer de la **bonne compréhension**.
- Je **valide les attentes** du client pour **confirmer la solution** proposée. Si monorisque - équipé partiel - S3 / S4 => poser un RDV

« Si j'ai bien compris, votre demande est ... c'est bien cela ? »

#7

Validation du temps disponible

- Je détermine si la demande peut être traitée **immédiatement** ou nécessite **un rendez-vous**

« Vous disposez de combien de temps ? »

#8

Traitement de la demande et des opportunités

- Je **traite directement la demande** ou **transfère** vers le bon service / interlocuteur. Je contribue à la **satisfaction client**.
- Selon les opportunités commerciales, je fais un **rebond**/ je prends un **RDV** ou je trace un **potentiel**
- Je rappelle les **avantages client** (programme de FID, avantage en lien avec une garantie assistance,...)

« Tout est clair pour vous ou y'a-t-il des points que nous n'aurions pas évoqués ? ai-je répondu à toutes vos questions ? »

#9

Valoriser le multi canal

- **Espace client**
- Application « **Groupama & Moi** »
- Donner ses **coordonnées**

« Connaissez-vous les services G.fr et l'appli ? L'appli « Groupama & moi » est très utile notamment pour envoyer/consulter vos remboursements santé, déclarer/suivre vos sinistres etc ... Je vous invite à la télécharger... ». Pour que vous puissiez nous contacter facilement je vous redonne mes coordonnées xx et je reste à votre disposition ».

#10

Prendre congés avec courtoisie

- Reprendre l'**objet de la demande** pour **s'assurer du bon traitement**.
- Je **rassure et fidélise** mon client en alliant **expertise et explications simples**. Je **partage l'information** à mes collègues

« En résumé, nous avons vu.... Je vous remercie de votre appel/visite, je vous souhaite une bonne journée Monsieur ou Madame XX.