

# “Toujours là pour moi”



## Notre charte interne de la relation Client

Des objectifs clés et des attitudes pour tenir notre promesse auprès de chaque 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 : XX%  
Point de départ caisse : XX%

**Note Google sur toutes les agences  $\geq 4,8/5$**

Ambition caisse 2027 : XX%  
Point de départ caisse : XX%

**Demandes client traitées du 1<sup>er</sup> coup 75%**

Ambition caisse 2027 : XX%  
Point de départ caisse : XX%

**Appels décrochés 85%**

Ambition caisse 2027 : XX%  
Point de départ caisse : XX%

**E-mails répondus en moins de 24h 80%**

Ambition caisse 2027 : XX%  
Point de départ caisse : XX%

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

Ambition caisse 2027 : XX%  
Point de départ caisse : XX%

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

Ambition caisse 2027 : XX%  
Point de départ caisse : XX%

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

Ambition caisse 2027 : XX%  
Point de départ caisse : XX%

**Petits sinistres DAB réglés en moins de 10 jours 80%**

Ambition caisse 2027 : XX%  
Point de départ caisse : XX%

**Des remboursements santé traités en moins de 24h 80%**

Ambition caisse 2027 : XX%  
Point de départ caisse : XX%

**Devis santé traités en moins de 24h 85%**

Ambition caisse 2027 : XX%  
Point de départ caisse : XX%

# 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**

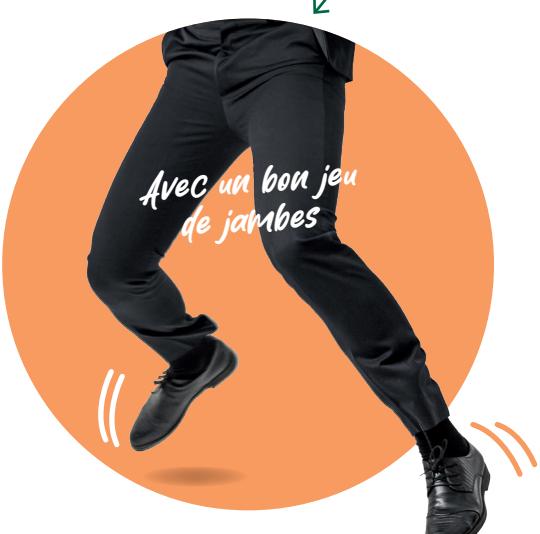
Je sais que chaque client est unique. Ainsi, je m'appuie sur la **connaissance client** pour personnaliser mes réponses et proposer des solutions sur-mesure.



## **Je joue collectif**

Je mets tout en œuvre avec **toutes les parties prenantes** pour tenir nos engagements envers le client, et je valorise toujours le travail de **mes collègues** auprès du client.

**“Je suis toujours là pour mes clients”**



## **Je facilite les démarches**

Je me rends **accessible** et 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**.



# "4 attitudes"

## Mes idées de gestes pour les incarner

Conseillers en agence, téléconseillers, souscripteurs, conseillers en gestion sinistre et santé, collaborateurs des fonctions supports et transverses : tous engagés par nos attitudes !



Et dans mon métier ?

### Je fais preuve d'empathie

- J'écoute activement mon client, je pose des questions, et je reformule sa demande.
- Je montre au client qu'on lui accorde de l'importance, en lui donnant des signes concrets d'attention.
- Je m'assure que mon client se sente compris, même en cas de mécontentement.
- J'utilise des mots simples et non techniques.

### Je m'adapte à la situation de chaque client

- J'exploite les informations sur la fiche de mon client, et je l'enrichis à chaque occasion.
- J'actionne les gestes commerciaux et dérogations pour débloquer une situation ou éviter une insatisfaction.
- Je vais au-delà de la demande initiale, en anticipant un besoin ou une prochaine étape à venir.

### Je facilite les démarches

- J'accompagne rapidement et efficacement mon client dès le premier contact sur les canaux où l'on peut me joindre.
- J'exprime clairement les prochaines étapes et les délais associés, et je les respecte.
- Je tiens proactivement mon client informé à chaque étape clé.

### Je joue collectif

- Je traite directement une demande si je peux la résoudre sans la transférer.
- Je facilite le passage de relai en partageant les informations clés à mes collègues.
- J'écoute mes collègues avec attention et je tiens compte de leurs contraintes et priorités.