

### Systematiser les accusés de réception en personnalisant la réponse

Devenir *la marque d'assurance préférée des français* est devenu une priorité pour la MAAF, et même un slogan.

Pour répondre à cet enjeu, l'assureur a sélectionné différents axes à développer, auxquels il est nécessaire d'apporter un soin particulier. Dans le cadre du traitement des réclamations, cela se traduit par la systématisation des accusés de réception par email.

Ces AR sont chartés et doivent intégrer nécessairement les 3 éléments suivants :

- La reformulation des propos du client pour s'assurer de la bonne compréhension de la ou des demande(s) du client et ce qu'il attend. Cela doit se faire en personnalisant au maximum ses propos pour faire preuve d'empathie et d'assurance,
- La mise à disposition d'un contact unique et privilégié pour le suivi de la réclamation,
- La date à laquelle on s'engage à recontacter le client pour le tenir informé de l'évolution du dossier.

## AVANTAGES CLIENT

Etre rassuré dans sa prise en charge

Pouvoir suivre le traitement de sa réclamation et avoir un contact privilégié

Avoir une vision claire sur les modalités et le délai de traitement

Etre considéré dans son besoin de proximité

### AVANTAGES ENTREPRISE

Désamorcer les tensions et l'énervement

Améliorer le temps de traitement des réclamations

Mieux répondre aux attentes des clients et éviter de nouvelles insatisfactions liées au parcours réclamation

Augmenter la satisfaction client et fidéliser

Deux ans après la mise en place de ces AR, la MAAF fait deux constats positifs :  
-les réclamations sont traitées plus rapidement.

En effet, personnaliser la réponse et reformuler la demande permet de s'approprier la problématique du client et de trouver plus rapidement une réponse. Par ailleurs, la rédaction de l'accusé de réception avec ce niveau de détail étant chronophage, les conseillers préfèrent souvent appeler directement le client et répondre à sa demande en one-shot quand cela est possible.

-les enquêtes de satisfaction post-réclamation montrent une augmentation du taux de satisfaction supérieur de 1 point (sur une échelle de 1 à 10) !

### CONSEILS DE MISE EN PLACE

Lever les freins auprès des conseillers sur la systématisation du mail AR. En effet, certains craignent d'être rappelés et ou contactés aussitôt après l'envoi du mail : une crainte non justifiée !

Cette bonne pratique a été partagée par Geneviève RICHETTA (MAAF) lors d'un club Grand Ouest. Vous retrouverez ses coordonnées sur l'extranet de l'AMARC.