

cmonassurance

Élu Service Client de l'Année 2014



Pour sa deuxième participation au concours Élu Service Client de l'Année organisé par Viséo Conseil, cmonassurance est lauréat dans la catégorie « Assurance ». Cette victoire récompense le travail mis en œuvre par cmonassurance depuis sa création il y a 5 ans en matière d'attention portée à ses clients. Cette victoire est aussi celle d'un petit qui vient taquiner les gros. Déjà récompensé en 2010 par les Trophées du e-commerce pour son application iPhone, devant Vente Privée et Nespresso, cmonassurance récidive en étant Élu Service Client de l'Année 2014 après avoir terminé deuxième de la précédente édition.

« Pour une petite structure comme la nôtre, être Élu Service Client de l'Année, c'est une magnifique récompense, dit Marie Content, Directrice Générale de cmonassurance. Nous sommes d'autant plus fiers que nous nous hissons au niveau d'entreprises comme Vente-privée et Nespresso, qui sont pour nous des références en termes de qualité de la relation client. Ce trophée confirme nos choix et notre orientation : simplifier l'assurance, à tous les stades de la relation. »

Un outil de communication unifié « tous canaux » (téléphone, mail, ...) pour gérer chaque contact

cmonassurance s'est doté au cours de l'année 2013 d'un nouvel outil de communication unifiée qui compte parmi les références du marché (Avaya). Cet outil permet **d'offrir à chaque client un interlocuteur commercial unique**, qu'il peut contacter sur sa ligne téléphonique directe, par mail et bientôt par chat'.

Anthony Gobin, manager commercial en charge du projet Téléphonie chez cmonassurance, raconte « Nous avons noté une nette hausse de la satisfaction de nos interlocuteurs, qui nous disent que nous sommes beaucoup plus facilement joignables qu'auparavant. Quant à notre équipe commerciale, elle est fière de ne manquer aucun appel ! »

Un outil de Gestion de la Relation Client au service du client... et des conseillers

Pour une gestion optimale des dossiers, et pour tenir compte des spécificités de l'activité de courtage d'assurance, cmonassurance a créé *ex nihilo* et en interne son outil de gestion de la relation client. A chaque appel, le dossier du client s'affiche sur l'écran du conseiller clientèle.

« C'est en conceptualisant le fonctionnement idéal, à la fois pour les clients qui sont en attente d'une réponse rapide et fiable et pour les conseillers qui souhaitent une interface simple à utiliser, que nous avons imaginé et créé une GRC sur mesure, explique Lorys Chevalier, responsable Assistance à Maîtrise d'Ouvrage chez cmonassurance. L'outil évolue en permanence pour s'adapter au développement de l'entreprise et aux nouveaux usages des consommateurs (multi-canal, par exemple). »

Au final, les 2 outils (outil de communication unifiée et CRM) sont au service de la personnalisation de la relation entre le client et son conseiller.

A chaque client, son conseiller : pour un gain de temps, une relation pérenne et une meilleure efficacité

...

La qualité de la relation client au cœur du management de cmonassurance

Une optimisation des bonnes pratiques du métier de la relation client

Formation continue, écoutes des conversations avec évaluation immédiate, attention portée à la bienveillance vis-à-vis des clients, rémunération des conseillers, interdiction stricte de vente agressive qui se ferait au détriment de la qualité du conseil apporté : c'est ce qui fait la marque de fabrique de l'équipe commerciale depuis l'origine de l'entreprise. Résultat : des clients contents (à plus de 95% selon les études menées chaque année) et fidèles.

Pour Carine Mancilla, responsable du service client, « *Élu Service Client de l'Année 2014 est très utile pour nous aider à valider les bonnes pratiques de notre métier et nous faire progresser sur certains axes. Toute l'équipe, qui est totalement mobilisée depuis 4 ans vers la qualité de la relation clientèle, trouve très enrichissant d'avoir un retour très précis sur leur activité. Cela permet de prendre de la hauteur sur l'activité et de savoir la voie à suivre* ».

« *Rempporter un concours aussi relevé que celui-ci avec plus de 150 participants, c'est un travail quotidien et permanent, pas seulement pendant la durée du concours, renchérit Olfa Nasraoui, responsable de la qualité et de l'organisation chez cmonassurance. Mais ce que je retiens avant tout, c'est l'aventure humaine : chacun dans l'entreprise s'est encore plus mobilisé qu'à l'accoutumée. Il y a eu des moments de tension, de stress, beaucoup de rires et une grande énergie* ».

Des conseillers clientèle partie-prenante du projet d'entreprise

La plupart des projets sont menés de concert avec les équipes commerciales. L'ensemble des collaborateurs de cmonassurance partagent les mêmes locaux à Lyon. Les meilleurs résultats sont en effet obtenus en associant les conseillers clientèle, qui connaissent les attentes et exigences des clients avec lesquels ils sont en contact permanent, et les fonctions support de l'entreprise (management, organisation de la relation client, équipes informatiques, marketing...).

cmonassurance crée une relation fluide sur le web et les réseaux sociaux

Un site web repensé en 2013 pour s'adapter aux exigences des utilisateurs

Lancé le 12 mars 2013, www.c-mon-assurance.com a été totalement repensé pour offrir une expérience utilisateurs au meilleur niveau, à la fois pour les personnes à la recherche d'une assurance et pour les clients. Une foire aux questions enrichie permet de répondre à la majorité des questions. Des accès aisés aux formulaires de contact et de demandes de rappel facilitent la tâche des utilisateurs lorsqu'ils souhaitent joindre l'équipe de conseillers clientèle.

Pour Jean-François Vouge, responsable marketing de cmonassurance, « *offrir une fluidité dans le parcours de nos clients, qui sont en contact avec nous via le site, les e-mails et le téléphone, c'est une gageure quotidienne.* » « *Élu Service Client de l'Année 2014 cautionne notre démarche et jouera un rôle de réassurance auprès de nos clients et prospects. Cette victoire est vertueuse pour nos clients et pour notre équipe.* »

Les réseaux sociaux complètement intégrés dans l'entreprise

Les clients présents sur Facebook, Twitter et Google+ peuvent contacter cmonassurance. Quel que soit le type de question ou remarque, la réponse est assurée en temps réel par la personne compétente : un conseiller clientèle s'il s'agit d'une question à caractère commercial, la community manager pour les questions autres.

« Nous constatons depuis 1 an une hausse significative des interactions avec nos clients sur les réseaux sociaux, ceci couplé avec une augmentation très forte des usages mobiles, analyse Anne-Laure de Boissieu, la community manager de cmonassurance. Nous cherchons à apporter une réponse précise et concise dans un délai rapide aux questions posées via Twitter ou aux remarques qui nous sont faites sur Facebook. Avec un principe : c'est la personne la plus qualifiée pour répondre à la demande qui la prend en charge. »

A propos de cmonassurance

cmonassurance est un e-courtier, filiale d'Alptis Assurances, tous deux implantés à Lyon.

cmonassurance a été créée en 2007 pour répondre à une demande croissante d'internautes à la recherche d'une assurance santé adaptée précisément à leurs besoins et leur budget. cmonassurance

propose des garanties d'assurance de personnes : mutuelle santé, assurance emprunteur, assurance décès et garantie obsèques, produits de prévoyance professionnelle.

Sa mission est d'apporter à ses prospects et clients un conseil à forte valeur ajoutée dans le choix de leur assurance de personnes, en leur proposant analyse des besoins, réalisation d'un devis, conseil personnalisé, souscription à distance et suivi commercial du contrat.

cmonassurance, c'est 25 emplois créés à Lyon et une moyenne d'âge des collaborateurs de 29 ans

Depuis sa création, cmonassurance s'est distingué par son approche originale et innovante :

- Précurseur de la signature électronique sécurisée et dématérialisée des contrats d'assurance en juin 2009
- Application iPhone cmasanté lancée dès 2009 et plusieurs fois récompensées
- Premier simulateur gratuit et anonyme pour les contrats de mutuelle collective suite à l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2013
- Mise à disposition des internautes d'un module évolué d'édition d'une lettre de résiliation de son contrat d'assurance
- Une entreprise qui ne cache rien et qui dit tout sur son blog : www.c-mon-assurance.com/blog

www.c-mon-assurance.com

*Étude Inference Operations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2013 sur le principe du client mystère au moyen de 215 contacts répartis entre appels téléphoniques, e-mails, navigations Internet et réseaux sociaux.

Contact presse :



www.ljscope.com

Nathalie Garnier

01 45 03 89 95 n.garnier@ljcom.net