



PACIFICA – ASSURANCES DOMMAGES



MODÈLE
RELATIONNEL
DÉMARCHE CONSEIL

TRAME GÉNÉRALE

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



ASSURANCES

La Démarche Conseil

Au cœur du Projet Client, la Démarche Conseil est un pilier clé du nouveau Modèle Relationnel.

Elle incarne la raison d'être du Groupe, *celle d'agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société*, en permettant d'atteindre une très haute satisfaction client tout en continuant à développer une relation durable auprès nos clients.

Une véritable signature Crédit Agricole pour l'ensemble des entités du Groupe.

Ce support en est la déclinaison PACIFICA, en reprenant les 3 temps de l'entretien :

La préparation

L'entretien

Le suivi

Ainsi que l'ensemble des pratiques conseil adaptées et cohérentes avec nos solutions Dommages .

ENTRETIEN CONSEIL OMNICANAL

MODÈLE
RELATIONNEL
DÉMARCHE CONSEIL



Physique



Visio



Téléphone



E-mail



PRÉPARATION

Poser les bases de la relation client



ENTRETIEN

Optimiser la satisfaction client



SUIVI

Accompagner et fidéliser

État des lieux et analyse

Accueil Début d'entretien

Découverte

Analyse Co-construction

Concrétisation Fin d'entretien

Accompagnement dans la durée

LES FICHES CONSEIL À MA DISPOSITION

- Organiser et construire une interaction personnalisée



- Prendre en charge mon client immédiatement sans RDV

- Capter l'état d'esprit de mon client et demander son ressenti par rapport à la relation Crédit Agricole

- Évoquer les dernières interactions et la fidélité de mon client

- Évoquer les traitements des irritants potentiels avant que mon client n'en parle (proactivité)



- Rendre utile pour mon client la mise à jour de ses données (KYC)



- Découvrir les besoins de mon client à travers son contexte et ses modes de vie



- Faire le point sur la maturité digitale de mon client et fixer le contrat de communication mutuelle



- Promouvoir les outils de conseil en co-construction (Questionnaire ESG TP, E-roue, MBQ ...)



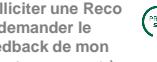
- Proposer une alternative digitale (l'autonomie digitale)



- Prendre le temps de la synthèse de l'entretien (reformulation)



- Traduire la fidélité dans notre proposition



- Proposer à mon client de poursuivre l'interaction selon le canal de son choix



- Solliciter une Reco et demander le feedback de mon client par rapport à l'entretien

- Assurer le suivi de la relation client



Promouvoir le modèle du Crédit Agricole au service de l'utilité aux territoires (Pratique Mutualiste)



ETAT DES LIEUX ET ANALYSE : Organiser et construire le rendez-vous personnalisé

Pratiques Conseil	Eléments de langage	Outils
<ul style="list-style-type: none"> Consulter le Dossier Client PUCC: optimiser le KYC La composition familiale : point d'attention à apporter aux CC liés composant du foyer La situation professionnelle La situation patrimoniale (épargne CA, épargne externe – autre établissement- PEE, patrimoine immobilier) La FAPE Les comptes rendus d'entretien - CRE/ Rapport d'activité commerciale - RAC / bloc notes Avantage Fidélité (CASA) Les historiques de compte Les consultations à distance (CAEL / MaBanque) Les dernières interactions du client Vérifier les opportunités de contact Consulter le Dossier Client Assurances de l'ensemble du foyer : <ul style="list-style-type: none"> les produits Dommages déjà détenus ou récemment résiliés <ul style="list-style-type: none"> Pour les contrats résiliés, consulter le motif de résiliation Sinistres clos, s'il y en a Formules des contrats détenus Contrats à échange proche (Hamon / Châtel) la réalisation d'un devis/proposition dans les 30 jours l'appétence digitale (actions réalisées à distance) l'acquisition d'un cadeau de franchise des contrats NH/A4 L'acquisition des bonus fidélité et/ou 50/50 pour le contrat Santé les pièces justificatives manquantes (...) Confirmer le RDV à J-2 et les informations liées au RDV : le lieu, le jour, l'heure, durée du rdv, l'objet du rdv S'assurer d'avoir proposé le bon canal de communication au client (agence, Visio, téléphone) Rappeler les pièces nécessaires à l'entretien en lien avec la conformité du dossier mais aussi pour un déroulement optimisé de l'entretien (contrats assurance / relevés annuels / avis d' échéance + PIAF) Utiliser l'outil Minalea pour comparer les contrats à la concurrence en amont du rdv Utiliser la boîte à outils de l-e-Roue pour revoir les + produits, les vidéos, les OAV., les Réflexes Protection . Labels, classements , articles de presse L'interroger sur le budget mensuel qu'il souhaite consacrer à son projet L'informer sur l'accompagnement global du projet en y intégrant l'assurance → identifier d'éventuels irritants , incidents de comptes, ... 	<p>« Afin de préparez au mieux notre RDV pouvez-vous m'envoyer une copie du/des contrats// relevés annuels/ avis d'échéance que vous détenez à la concurrence ? Afin de vérifier que vos garanties actuelles sont toujours en adéquation avec vos besoins »</p> <p>« Je constate que dans votre dossier il nous manque pouvez-vous vous munir de ces documents pour notre rdv ? »</p> <p>« Mr le client, c'est avec plaisir que nous échangerons (mardi prochain à 15h) sur (objet du rdv: acquisition, assurances, financement, BAQ, ..). Notre entretien aura lieu (à l'agence/ téléphone/ visio : et aura une durée de (1h) est-ce toujours bon pour vous ?... Par ailleurs afin d'optimiser notre rencontre, pouvez-vous, vous munir des documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - indiquer l'ensemble des documents nécessaires au rdv - - ainsi que votre/vos me permettant lors de notre entrevue de mettre à jour votre dossier client» 	<p>Documents à fournir :</p> <p>AUTO : RI – CG Santé : attestation carte vitale – code organisme</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>PUCC</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Dossier Client Assurances</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>FAPE</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>CC liés</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>E-Roue</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Fiche produits Moments de vie Vidéos</p> </div> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Minalea</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Réflexes Protection</p> </div>



ACCUEIL : Prendre en charge mon client immédiatement sans rdv

Pratiques Conseil

(Quand l'organisation le permet) :

« Le client de tous »

Le client, quel que soit son mode d'interaction : présence en agence, appel entrant, mail,.. doit être guidé et accompagné.

→ Les conseillers de l'agence se mettent au service des clients pour une prise en charge personnelle et immédiate.

→ Proposer l'accompagnement du CCM/CRC selon la demande du client

→ Le digital comme alternative pour répondre à sa demande.

Rappeler les actes réalisables à distance via les applications Mes Assurances - MaBanque , le NPC.

- Devis/ souscription en ligne
- Caractéristiques des contrats détenus
- Cotisations
- Demande d'attestations
- Envoi de documents
- Demande des numéros d'urgence
- Déclaration de sinistres

Eléments de langage

« Mr vous pouvez télécharger à tout moment, vos attestations directement depuis votre application Mes Assurances ou votre espace personnel. C'est immédiat et accessible où que vous soyez, et gratuit»

Numéros sinistres :

- Roulant, habitat, AAV : 0800 810 812
- Santé : 09 77 40 50 00
- PJ : 0800 813 810
- ATM : 0800 201 050

« Concernant votre demande, pour une prise en charge immédiate et personnelle je vous propose, qu'un collègue à distance s'occupe de vous. Je vous mets en relation ou vous préférez être recontacté ? »

« En l'absence de votre interlocuteur habituel , je m'occupe de vous.»

« L'agence dispose d'une adresse mail, je vous invite à envoyer votre demande sur l'adresse de l'agence, agence@ca-caisseregionale.fr, nous nous engageons à vous répondre sous un délai de 24h/ 48h maximum. »



DÉBUT D'ENTRETIEN : Capter l'état d'esprit de mon client et demander son ressenti

Évoquer les dernières interactions, la fidélité de mon client

Pratiques Conseil

- ❖ Consacrer en début d'entretien du temps pour écouter et capter l'état d'esprit du client.

Permet d'instaurer un climat de confiance et de convivialité

Laisser le client parler de ce qui le préoccupe ou lui tient à cœur (en dehors de l'objet du rdv)

Pratiquer l'écoute active

Sans ordinateur ou tablette

Prendre éventuellement des notes

- ❖ Questionner le client sur son niveau de satisfaction globale avec le CA et ses solutions d'assurance

Prendre note de la satisfaction exprimée pour capitaliser en cours ou en fin d'entretien.

Prendre note des éventuels irritants ou points d'attention exprimés. Une insatisfaction exprimée est l'occasion de pouvoir la traiter et satisfaire le client

- ❖ Selon les dernières interactions notées lors de la préparation d'entretien réalisée
- ❖ Évoquer la gestion de sinistres clos, s'il le client est concerné

- ❖ Noter et remercier le client de sa fidélité (bancaire ou assurance)

→ Valoriser son rôle de banquier-assureur

→ Conseil global

À ce stade, remercier sans valoriser d'avantage tarifaire

Eléments de langage

« Avant d'aborder votre projet, comment allez-vous depuis notre dernier entretien ? Avez-vous des sujets que vous souhaitez évoquer, avant l'objet de notre rdv ? »

« Avant que nous commençons notre entretien, prenons quelques instants et parlez moi de vous (famille, travail, préoccupations du moment..) »

« J'ai vu que vous aviez déclaré un sinistre, tout s'est bien passé ?

« Pour optimiser la prise en charge de votre sinistre, nous vous invitons à réaliser la déclaration directement sur l'application Mes Assurances et être appelé dans les meilleurs délais »

« Est-ce que tout se passe bien dans la gestion de vos contrats d'assurance ? »

« Je vous remercie de votre retour / de votre franchise. Je me permettrai de remonter l'information au service concerné. »

« J'ai constaté que vous aviez contacté mes collègues Experts Assurances, sur le centre d'appels. Vous avez pu traiter vos opérations avec eux ? ... »

« Vous nous faites confiance depuis 10 ans concernant votre relation bancaire, j'aimerais vous faire bénéficier du même niveau de conseil/ de qualité/ d'expertise ..pour vos assurances. Nous l'évoquerons au cours de notre rdv / Nous y reviendrons au cours de notre entretien »

« En préparant notre rdv j'ai noté que grâce à votre fidélité en assurance, nous avez acquis votre cadeau de franchise sur votre contrat A4 / NH / bonus fidélité / bonus 50/50 sur votre contrat santé. »



DÉBUT D'ENTRETIEN : Évoquer le traitement des irritants potentiels avant que mon client n'en parle

Pratiques Conseil

Il s'agit d'évoquer l'irritant bancaire ou assurance, identifié en préparation de rdv et son traitement ou son explication, **dès le début de l'entretien**.

- Bancaire : dysfonctionnement de compte -moyens de paiement
- Assurances : joignabilité, réception des documents règlementaires, (Carte verte, carte Tiers Payant , Avis de renouvellement), gestion de sinistres ..
- Autres: délai de réponse / non retour ...

Cette action a pour bénéfice d'aborder sereinement la suite du rdv et d'avoir toute l'attention du client.

Eléments de langage

« En préparant notre échange, je me suis aperçu de...»

« Dans ce contexte, j'ai pris en charge ce point et j'en ai parlé à mon collègue/responsable. Nous allons vous tenir informé rapidement.»

« Je vais prendre quelques instants pour vous expliquer que... Cette situation n'est due au fait que...»

« Concernant la gestion de votre sinistre, vous bénéficiez d'un interlocuteur dédié, expert en gestion de sinistre. Toutes nos Unités de Gestion de Sinistres sont basées en France, sûrement à proximité de chez vous. »



DÉBUT D'ENTRETIEN : Promouvoir le modèle du Crédit Agricole au service de l'utilité aux territoires (Pratique Mutualiste)

Pratiques Conseil
<ul style="list-style-type: none"> • Valoriser nos partenaires locaux notamment notre réseau d'artisans en cas de sinistre • Nos nouvelles UGS sont écoresponsables – bas carbone (ex : Arras, Caen, Dijon, Rouen, St Etienne et celles à venir) • Construire 100% de nos offres avec notre référentiel RSE engagé et responsable • Mettre en avant notre positionnement sur le marché • Valoriser le rapport qualité/prix et mettre en avant les labels de l'excellence sur nos produits coeurs : Habitation, Santé, Auto, AAV • Valoriser la satisfaction de nos clients sinistrés • Valoriser l'application santé (dans l'application Mes Assurances) – Trophée d'OR en 2021 – meilleur parcours client décerné <u>par les clients</u> <p>2022 (chiffre d'affaires) : 1^{er} Bancassureur et 1^{er} assureur Auto : 1^{er} Bancassureur / 7^{eme} assureur NH : 1^{er} Bancassureur / 2^{eme} assureur Santé : 1^{er} Bancassureur / 5^{ème} assureur</p> <p>IRC Sinistres 2022: 92% de clients sinistrés satisfaits (Dommages) 95% en AUTO 90% en NH 91% en ATM 81% en PJ</p> <p>64% des clients sinistrés préfèrent être clients Pacifica plutôt que d'un autre assureur 37% des clients sinistrés ont effectivement recommandé Pacifica à la suite d'un sinistre</p>

Eléments de langage
<p>« Nous sommes le 1^{er} assureur en France en 2022 selon l'Argus de l'Assurance »</p> <p>« Saviez-vous que le CA est régulièrement récompensé pour la qualité de ces offres à travers des distinctions comme les Labels de l'excellence et vous propose ainsi un bon équilibre garanties / prix »</p> <p>« 93% de nos clients sont satisfaits de la prise en charge de leurs sinistres »</p> <p>« 86% de nos clients estiment qu'ils n'ont quasiment aucun effort à fournir pour que leur sinistre soit traité »</p> <p>« Saviez que nous sommes leader en France concernant l'assurance ? »</p> <p>« On se voit aujourd'hui pour parler de vos assurances, et cela tombe bien, en 2022 Pacifica est le 1^{er} Assureur, selon l'argus de l'assurance.</p> <p>« Depuis 1990 via sa filiale PACIFICA, le Crédit Agricole propose des solutions d'assurance, le saviez vous? »</p> <p>« Vous avez eu un sinistre Auto/Habitation il y a quelques temps. Comment cela c'est passé ?... je vous propose de bénéficier de la même qualité de services concernant les autres contrats d'assurance que vous détenez »</p> <p>« L'argus de l'assurance récompense le CA et la qualité de ses contrats depuis X années. »</p> <p>« Le magazine Auto plus a désigné le contrat auto du Crédit Agricole comme étant le meilleur en termes de rapport qualité/prix »</p> <p>→ Article disponibles dans la Boîte à outils de l'e-Roue (article 60 millions consommateurs NH / UFC que choisir)</p>



DÉCOUVERTE : Rendre utile pour mon client la mise à jour de ses données (KYC)

Pratiques Conseil

- Poser des questions ouvertes pour créer l'échange et pratiquer l'écoute active.
Comment/Quoi/Qui/Combien/Où/Pourquoi/Quand ?
 - Les questions fermées permettent de valider les informations
Est-ce que cela vous convient?
Est-ce claire pour vous ?
- Evoquer avec le client ses « 4 P » dans ses différents domaines ;
- Personnels
 - Professionnels
 - Patrimoniales
 - Projets

La connaissance du client permettra de personnaliser les solutions d'assurances et favorise la transition vers la détection des besoins assurance.

Donner du sens : ex : l'avis d'imposition

- ❖ frais réels kilométriques → utilisation voiture → assurance Auto en adéquation de son usage
- ❖ Parts → enfants → contrats NH et/ou AAV
- ❖ Revenus fonciers → NH PNO
- ❖ Réduction impôts → dispositif fiscal → biens VEFA

Eléments de langage

« Monsieur le client, nous allons prendre le temps de mettre à jour vos données patrimoniales et personnelles. Cela nous permettra deux choses : d'une part de personnaliser la manière dont vous souhaitez que l'on fonctionne ensemble et d'autre part d'adapter mes conseils à votre situation, vos projets, vos besoins, vos attentes»

« Afin de vous apporter le meilleur conseil / un conseil personnalisé il est important de mettre à jour vos données / votre dossier. Pour ce faire je vais être amené à vous poser quelques questions ».

« En préparant notre RDV j'ai constaté que vous déteniez votre contrat Habitation chez nous, qu'en est-il de vos autres contrats d'assurance ?

« Vous nous faites confiance aujourd'hui pour votre compte bancaire/ votre épargne/ vos financement immo-conso, qu'en est-il concernant vos assurances ? Auprès de quel assureur êtes-vous assuré ? »

« Je vous propose dès aujourd'hui de réaliser ensemble un bilan pour votre (.....besoin..). Lors de notre prochain RDV, nous réaliserons un bilan personnalisé pour la protection de vos biens et celle de votre famille. »

« Votre changement d'adresse est susceptible d'impacter l'ensemble de vos contrats d'assurance, je vous propose de faire le nécessaire et nous en profiterons pour vérifier qu'ils sont toujours adaptés à votre situation. »

« Je vous propose de vérifier que les garanties de votre contrat sont toujours en adéquation avec vos besoins. »



DÉCOUVERTE : Découvrir les besoins de mon client, en assurance

Pratiques Conseil

Présenter l'e-Roue et l'ensemble des solutions d'assurance

Utiliser l'e-Roue ou Interaction : en s'appuyant sur les OAV (chiffres clefs, infographie, vidéo produit, avis client) pour sensibiliser le client à l'assurance et aux offres et ainsi réaliser un diagnostic de ses besoins

Sensibiliser sur la protection globale du projet et des risques possibles en faisant la promotion des outils de conseil en co-construction avec le client

Utiliser les questions ouvertes pour faire parler le client concernant son ou ses projets

Outil



Eléments de langage

« Dans la continuité de mes questions précédentes, je vous propose d'être acteur de nos échanges. Nous allons nous appuyer sur un outil de découverte des besoins / pour identifier vos besoins d'assurances.»

Parlez moi de votre projet ? Dites m'en plus ?

Quel est le montant de votre projet ?

Quelle mensualité souhaitez-vous consacrer à ce projet ? Quelle est votre mensualité maximale souhaitée pour ce projet voiture/ immo / voyage ..

Est-ce un véhicule neuf ou d'occasion ? Votre achat se fait-il auprès d'un professionnel ou d'un particulier ?

Et vous comment souhaitez-vous être protégé ?

AUTO : Et vous comment souhaitez-vous être protégé ? Votre contrat d'assurance couvre tous les dommages causés à des tiers (passagers, piétons ...) par la garantie Responsabilité civile. Mais en tant que conducteur du véhicule, est-il important pour vous d'être indemnisé pour tous les dommages corporels même sans déficit fonctionnel permanent ?

AUTO/AAV/NVEI/PJ : « Comment utilisez-vous votre véhicule au quotidien ? L'utilisez-vous pour vous rendre au travail ? Quelle est la distance entre votre domicile et votre lieu de travail ? Comment allez vous chercher vos enfants, en voiture, en vélo/trottinette (rebond AAV-NVEI) ? Comment prévoyez vous de vous rendre sur votre lieu de vacances ? (rebond PJ)

AUTO « Comment souhaitez-vous être indemnisé en cas de bris de glace ? Comment souhaitez vous être pris en charge en cas de vol ou vandalisme ?

AUTO -PJ: Est-ce un véhicule neuf ou d'occasion ? Votre achat se fait-il auprès d'un professionnel ou d'un particulier ?

AUTO-ATM : Je vous rappelle que dans le cadre de la formule Tous Risques Intégral que détenez, les appareils nomades que vous pourriez oublier dans votre habitacle sont couverts. En revanche, je vous alerte sur le fait que dès lors que vous sortez de votre véhicule, votre smartphone, tablette ou ordinateur portable ainsi que ceux de votre famille ne sont pas protégés. Je vous propose une solution couvrant l'ensemble de vos appareils et ceux de vos proches, quel que soit leur ancienneté. Qu'en pensez-vous

NH : Nous nous voyons aujourd'hui pour le financement de votre bien maison / appartement. Parce que bien protéger votre lieu d'habitation est important pour nous, nous vous proposons une solution globale pour votre projet en y intégrant l'assurance.

NH/AUTO : Vous nous faites confiance pour le financement de votre bien (immo/auto), je vous propose de bénéficier de la même qualité d'expertise / niveau de conseil concernant la protection de votre bien (immo / auto)

NH-PJ : Avez-vous déjà rencontré un conflit avec un voisin ou la copropriété ?



DÉCOUVERTE : Découvrir les besoins de mon client, en assurance

Pratiques Conseil

Présenter l'e-Roue et l'ensemble des solutions d'assurance

Utiliser l'e-Roue ou Interaction : en s'appuyant sur les OAV (chiffres clefs, infographie, vidéo produit, avis client) pour sensibiliser le client à l'assurance et aux offres et ainsi réaliser un diagnostic de ses besoins

Sensibiliser sur la protection globale du projet et des risques possibles en faisant la promotion des outils de conseil en co-construction avec le client

Utiliser les questions ouvertes pour faire parler le client concernant son ou ses projets

Outil



Eléments de langage

SANTE : Qu'est ce qui est important pour vous en matière de remboursement santé ? D'ailleurs concernant ces garanties, pensez-vous qu'elles soient toujours adaptées à votre situation personnelle ? Comprenez-vous toujours vos remboursements de soins ?

AAV-PJ : Avez-vous prévu de réaliser les travaux vous-même ou faites vous appel à un professionnel/artisan ? Ou : Votre voyage, vous l'organisez vous-même ou passez-vous par une agence ? Ou : Comment organisez-vous votre déménagement, avec des professionnels ou entre amis ?

AAV : valorisez des éléments factuels, ex : « Saviez-vous que 75% du temps, nous ne sommes pas couvert en cas d'accident, saviez vous également qu'une aide ménagère coûte 480 €/mois en moyenne pour 6h de ménage par semaine... »

AAV-ATM : Une chute lors d'une sortie au parc, en vacances à la montagne, ou lors de toutes autres activités Est-ce que vous seriez rassuré d'avoir d'une solution complète, qui allie protection pour les membres de votre famille en cas d'accident, mais en cas de bris, casse ou vol concernant vos appareils nomades (téléphones tablettes ..) qu'en dites vous ?

PJ : Les litiges sont aujourd'hui nombreux et vous n'êtes pas à l'abri d'une malfaçon causée par un artisan. Si cela devait arriver, comment envisagez-vous de vous défendre et faire valoir vos droits ?

ATM : Concernant les nombreux appareils nomades de la famille, comment les avez-vous assuré ?

ATM/AAV : Un accident est vite arrivé, pour vous comme pour vos appareils nomades, qu'avez-vous prévu pour vous ou les protéger ? **NH**

ATM : Savez-vous que votre contrat Habitation couvre vos appareils nomades (téléphone, PC, tablette) en cas d'incendie ou de dégât des eaux mais qu'ils ne sont pas protégés dès que vous ou vos proches sortez de votre logement ?

Je vous propose une solution qui couvrira l'ensemble des appareils de votre foyer quel que soit leur âge ? Qu'en pensez-vous ?



DÉCOUVERTE : Faire le point sur la maturité digitale de mon client

Fixer le contrat de communication mutuelle

Pratiques Conseil	Eléments de langage
<ul style="list-style-type: none"> Vérifier la conformité de la convention de communication Tel/ @/ opt'in-opt'out Présenter et orienter le client sur les outils à sa disposition <ul style="list-style-type: none"> Espace en ligne Application Mes Assurances Application Ma Banque Les liens d'accès et les codes (à renvoyer au client si nécessaire) 	<p>« Comment fonctionnez-vous pour consulter et gérer vos comptes, avez-vous téléchargé l'application MaBanque, l'application Mes Assurances, ou accès à votre espace en ligne / portail client ?</p> <p>« Vous sentez vous à l'aise avec ces outils ? Avez-vous déjà signé un contrat directement en ligne ? »</p> <p>« Je peux vous faire une démonstration de notre application Mes Assurances. Elle présente de nombreux avantages et vous permet de gagner du temps pour récupérer certains documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> Attestations : AUTO/A2, NH, AAV, l'ensemble des RC Santé : Carte de tiers payant Numéros d'urgence Conseils préventions Déclaration de sinistres... <p>« Je vous propose de découvrir nos outils, les application Mes Assurances et Ma Banque, votre espace en ligne, à travers des tutos de démonstration. Qu'en pensez-vous ? »</p>





DÉCOUVERTE : Promouvoir les outils de conseil en co-construction

Pratiques Conseil

Présenter les outils d'échange permettant d'évoquer l'ensemble des besoins du client et d'embarquer l'intégralité des solutions à sa disposition .

Partager les avantages et limites des solutions proposées et s'assurer que le client a compris les garanties qu'il s'apprête à souscrire

Outil



Eléments de langage

Nous disposons d'un outil interactif (e-Roue) qui va vous permettre de cibler vos besoins en matière de protection. Vous allez être acteur de nos échanges. Je m'engage à vous expliquer chaque étape, avec transparence. A l'issue de notre entretien, la synthèse de nos échanges vous sera transmise.

Après étude de vos besoins, la solution qui correspond le mieux à votre situation est....., vous pouvez voir à l'écran les avantages de cette solution sont... et les limites sont...»

Nous vous préconisons la formule intégrale pour assurer votre véhicule/ votre maison/ votre famille, qu'en pensez vous ?



ANALYSE CO-CONSTRUCTION : Montrer de l'intérêt et rassurer mon client

Pratiques Conseil

- Pratiquer l'écoute active.
- Etre curieux et intéressé concernant le projet du client.
- Rebondir sur les projets/ propos du client en y apportant une solution d 'assurance

Outil

Minaléa

Bonne pratique : comparer les garanties actuelles du contrat détenu via Minaléa

Eléments de langage

Vous avez raison concernant les prestations de votre habitation, au vu des éléments que vous m'avez donnés, c'est vraiment utile de l'assurer contre ces types de risques, vous serez beaucoup plus sécurisé. »

« Vous avez raison, à la veille des congés, c'est le bon moment pour changer de voiture. Pour partir l'esprit tranquille nous évoquerons les solutions d'assurance et surtout d'assistance »

Vous avez raison, c'est le bon moment pour changer de Complémentaire Santé, on peut dire que la loi Hamon va nous y aider ...

Vous avez raison de vouloir changer de Mutuelle, aux vues de l'augmentation des cotisations de votre contrat collectif, vous bénéficierez d'un meilleur rapport /qualité prix en nous faisant confiance.

En effet si vous prévoyez une hospitalisation, la formule intégrale et soin est tout à fait adaptée. Rassurez vous, en cas de besoin ponctuel vous pouvez effectuer sur simple appel et sans délai de cadence, une montée en gamme immédiate de vos garanties.

En complément de votre mutuelle collective, nous avons la possibilité de compléter vos garanties en les adaptant à vos besoins et ceux de votre famille.

« Ce nouveau projet est l'occasion justement de vérifier les garanties essentielles qui sont les plus importantes pour vous et de les comparer à celles que vous avez actuellement. → Minaléa Avez-vous rencontré votre assureur pour vérifier que vos garanties correspondent toujours à vos besoins?»

Je vous propose de regarder ensemble les garanties qui nous différencient de votre contrat actuel »



ANALYSE CO-CONSTRUCTION : Proposer un éventail de solutions 1/3

Pratiques Conseil

- S'appuyer sur la synthèse e-Roue réalisée en amont afin d'avoir une vision globale sur les propositions d'assurance
- Préférer l'approche globale dans la restitution de la proposition et ainsi éviter l'effet vente additionnelle
- Etre transparent dans les avantages mais également des limites du contrat / formules choisis

Eléments de langage

« Pour mener à bien votre projet, je vous propose une approche globale de celui-ci et vais revenir de manière simple et transparente sur les avantages et limites des offres sélectionnées ensemble ... »

Vous m'avez indiqué qu'il était important pour vous Je vous propose la formule XXX qui comprend toutes les garanties essentielles comme (2 + produits) mais aussi votre protection xxxx ... Qu'en pensez-vous ?»

« Nous venons d'identifier ensemble les solutions qui correspondent à vos besoins. Je vous propose maintenant de vous faire une proposition avec un tarif global »

Exemple : « Pour xx€/mois , je protège votre logement en cas de dommages et de vol mais aussi votre famille grâce à nos offres AAV et PJ »

AUTO / AAV:

« Concernant votre projet vous avez différentes solutions :

La première solution est la plus couvrante, pour la protection de votre véhicule ainsi que pour votre protection personnelle.. Il s'agit de l'assurance AUTO avec formule A++ et l'AAV en formule A++.

Qu'en pensez vous ?

(.....)

Il existe d'autres solutions pour une couverture essentielle.

AUTO formule B + AAV formule B.

Qu'est ce qui vous paraît le mieux ?»



ANALYSE CO-CONSTRUCTION : Proposer un éventail de solutions 2/3

Pratiques Conseil

- S'appuyer sur la synthèse e-Roue réalisée en amont afin d'avoir une vision globale sur les propositions d'assurance
- Préférer l'approche globale dans la restitution de la proposition et ainsi éviter l'effet vente additionnelle
- Etre transparent dans les avantages mais également des limites du contrat / formules choisis

Eléments de langage

NH/AAV:

Comme évoqué ensemble je vous propose une solution globale afin de protéger votre bien (maison/appartement) ainsi que votre famille contre les accidents de tous les jours survenant au sein de la maison comme à l'extérieur » Qu'en pensez vous ?

NH/PJ :

«Pour une couverture complète de votre logement, je vous propose l'assurance habitation formule XX ainsi que la protection juridique vous permettant de faire valoir vos droits en cas de conflit avec vos voisins ou la copropriété ou avec votre propriétaire.

De plus vous serez couverts dans bien d'autres domaines comme achats, travail, fiscalité, santé. Qu'en pensez vous ?

AUTO/PJ :

Nous venons d'aborder ensemble la protection de votre véhicule et de son contenu. En revanche, je vous alerte sur le fait qu'en cas de litiges liés à la vente ou à l'entretien de votre véhicule, vous ne serez pas couvert. Je vous propose une solution qui vous apportera une assistance et un accompagnement juridique pour faire face à ces problèmes à la fois chronophage et coûteux. Qu'en dites-vous ? »

AUTO/ATM :

Nous venons d'aborder ensemble votre protection celle de votre véhicule et de son contenu. En revanche, je vous alerte sur le fait que dès lors que vous sortez de votre véhicule, votre smartphone, tablette ou ordinateur portable ainsi que ceux de votre famille ne sont pas protégés. Je vous propose une solution couvrant l'ensemble de vos appareils et ceux de vos proches, quelle que soit leur ancienneté. Qu'en pensez-vous ? »



ANALYSE CO-CONSTRUCTION : Proposer un éventail de solutions 3/3

Pratiques Conseil

- S'appuyer sur la synthèse e-Roue réalisée en amont afin d'avoir une vision globale sur les propositions d'assurance
- Préférer l'approche globale dans la restitution de la proposition et ainsi éviter l'effet vente additionnelle
- Etre transparent dans les avantages mais également des limites du contrat / formules choisis

Eléments de langage

NH/ATM:

Comme évoqué ensemble je vous propose une solution globale afin de protéger votre bien et optimiser la protection du contenu. savez-vous que votre contrat Habitation couvre vos appareils nomades (téléphone, PC, tablette) en cas d'incendie ou de dégât des eaux mais qu'ils ne sont pas protégés dès que vous ou vos proches sortez de votre logement ? Je vous propose une solution qui couvrira l'ensemble des appareils de votre foyer quel que soit leur âge ? Qu'en pensez-vous ?

AAV/SANTE : Au de-là de prise en charge des conséquences d'un accident de la vie, je vous propose de compléter votre protection concernant votre besoin de prise en charge de vos frais de santé. Qu'en pensez vous ?

→SANTE/AAV : en complément de la prise en charge de vos frais de santé grâce à la formule X, je vous propose de compléter votre protection avec l'assurance des accidents de la vie qui permettra de maintenir votre qualité de vie en cas d'accident du quotidien, qu'en dites vous ?

SANTE / PJ : Nous venons d'aborder ensemble les solutions concernant vos dépenses de santé.

Mon conseil est de compléter vos garanties pour que vous soyez totalement protégé et accompagné par nos experts en cas de litiges juridiques, qu'ils relèvent d'un désaccord avec votre régime obligatoire (CPAM, MSA,...) concernant le versement de vos indemnités journalières par exemple ou d'un autre litige relevant de votre vie privée et/ou salariés . Qu'en pensez-vous ? »



ANALYSE CO-CONSTRUCTION : Faire appel à une expertise personnalisée

Pratiques Conseil

Selon l'organisation de la CR, peuvent venir compléter l'expertise Assurance :

- Les ambassadeurs/experts Assurances en CR
- Les collègues du CCM/CRC
- Les destinataires des prescriptions assurance (faites par les marchés spécialisés comme les Assurpro par ex)

Utiliser la hotline Ma Protection Maison, disponible tout au long du parcours de souscription : 02 51 43 52 07 (usage interne uniquement)

- Accompagnement technique, ou commercial
- Réponses aux interrogations concernant les offres, le matériel, le process...
- Conférence à 3 possible avec un expert NEXECUR

Eléments de langage

«Pour traiter au mieux votre demande, je vais vous mettre en relation avec un expert en ... du Crédit Agricole.»

«Suite à nos échanges, je vous propose de vous mettre en relation avec un expert.»

« Je vous propose de contacter ensemble nos experts des solutions de Télésurveillance afin de bénéficier de leur expertise »



ANALYSE CO-CONSTRUCTION : Acculturer le client avec humilité en rendant visuels les échanges

Pratiques Conseil	Éléments de langage
<ul style="list-style-type: none"> La compréhension du client est indispensable à son adhésion Notre discours d'assureur doit être adapté pour une bonne compréhension du client Un support permet une meilleure compréhension de la proposition : synthèse e-Roue Mettre en avant les avantages / + produits , les limites de chaque offre personnalisée selon les besoins clients <ul style="list-style-type: none"> AUTO : PDC et sa portabilité / assistance +/- indemnisation + et spéciale LOA/LLD / prêt de véhicule .. NH : statut personnalisé / spécial coup dur / droit à l'erreur .. Santé : sans questionnaire médical / prise d'effet immédiate / montée en gamme immédiate/ bonus 50/50.. AAV : seuil d'intervention de 1% pour tous/ 2 millions d'€ / sans âge limite pour bénéficier des garanties.. PJ : nombreux domaines de la vie privée et salariée / plafond de garantie élevé .. ATM : 1 seul contrat pour tous les appareils / dommage accidentel / vol / sans limite d'âge ... Boîte à outils : vidéos pédagogiques, les témoignages, articles de presse, Labels d'excellence, point d'entrée Minalea. Minalea 	<p>« Je vous propose de regarder une vidéo qui résume notre offre / solution. » (.. Visionnage vidéo...) Qu'en dites vous ?</p> <p>« Pour vous expliquer de façon claire et transparente comment fonctionne l'offre de (...) Je vais vous en donner les 3 principaux éléments. »</p> <ul style="list-style-type: none"> « Est-ce que tout est clair pour vous ? » « Avez-vous besoin que je revienne sur un point ou une garantie ? » « Avez-vous des questions complémentaires ? » <p>« J'attire votre attention sur le fait que vos garanties actuelles ne sont pas suffisantes par rapport aux besoins exprimés / à vos attentes. »</p>



CONCRÉTISATION - FIN D'ENTRETIEN : Proposer une alternative digitale (l'autonomie digitale)

Pratiques Conseil	Eléments de langage
<ul style="list-style-type: none"> • Présenter les outils digitaux à disposition du client <ul style="list-style-type: none"> ◦ Espace assurances en ligne ◦ Application Pacifica : Mes Assurances ◦ Application Ma Banque (onglet assurances) ◦ SEA • Les valoriser auprès du client <ul style="list-style-type: none"> ◦ Simplicité ◦ Autonomie ◦ Disponibilité 7/24 ◦ Archivage 	<p>« <i>Ma proposition sera sur votre espace personnel en ligne, ainsi lorsque vous aurez pris votre décision, vous pourrez la signer directement de chez vous</i> »</p> <p>« <i>Vous souhaitez réfléchir, je comprends, vous savez que vous pouvez reprendre ce devis sur votre espace client CA et même signer le contrat en toute autonomie ?</i> »</p>



CONCRÉTISATION - FIN D'ENTRETIEN : Prendre le temps de la synthèse

Pratiques Conseil

- Présenter la modularité de nos offres
- Valoriser la proposition tarifaire qui tient compte des besoins du client en mettant en avant 2 garanties essentielles pour une meilleure implication de ce dernier
- Penser à valoriser une promotion (nationale et/ou locale) qui serait en cours
- Promouvoir la mensualisation gratuite des cotisations

Éléments de langage

« *Sachez qu'au Crédit Agricole, il est possible d'adapter la couverture de votre contrat à tout moment en fonction de vos besoins* »
Vous m'avez indiqué qu'il était important pour vous de (citer les 2 garanties essentielles pour le client). La solution que je vous propose intègre ce niveau de couverture »
En tant que client fidèle, je vous fais bénéficier d'une réduction de x€ ou x mois gratuits »
Vous avez la possibilité de mensualiser vos cotisations, ce qui vous permet de mieux maîtriser votre budget et cela sans frais supplémentaires»
Monsieur, si je résume notre entretien, nous avons découvert vos besoins en matière de protection de votre famille / biens. Ce qui est important pour vous c'est la prise en charge avec minimum de reste à charge sur tel domaine, tel domaine, c'est bien cela ? »
Pour ce faire nos préconisations sont (formule)..., est ce clair pour vous ? avez-vous des questions complémentaires ? »



CONCRÉTISATION - FIN D'ENTRETIEN : Traduire la fidélité dans notre proposition

Pratiques Conseil	Éléments de langage
<p>Valoriser le multi-équipement et l'ancienneté</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Présenter/rappeler les avantages liés au multi-équipement ❖ Avantages fidélités acquis et notés en préparation d'entretien <ul style="list-style-type: none"> • Avantage CASA <ul style="list-style-type: none"> ◦ Avantage intergénérationnel ◦ 30€ offerts utilisables pour la souscription d'une assurance ◦ NH à 1€ lors d'un PTH • Cadeaux de franchise, en formule Intégrale dès 3 ans d'ancienneté sans sinistre • Avantage Bon conducteur : jusqu'à 30% durant la vie du contrat A4 • Récompense fidélité Santé : 50€ offerts sur les forfaits dès 3 ans d'ancienneté • Avantages multi-équipement Assurance (pérenne) <ul style="list-style-type: none"> ◦ NH/AUTO de 5 à 10% selon nombre de contrat ◦ A4/A2 : 8% su l'A2 ◦ NH/PJ : 1,50€ sur la PJ ◦ NH/AAV : 2 ou 2,50€ selon les formules ◦ NH/ATM : 0,50 ou 1€ selon les formules 	<p>« Pour vous remercier de votre fidélité, j'ai le plaisir de vous faire bénéficier d'une remise de x% sur votre contrat Z grâce à votre contrat Y, et ce de façon pérenne. »</p> <p>→ Pour vous remercier de votre fidélité, j'ai le plaisir de vous faire bénéficier d'une remise de 2,50 €/mois sur votre contrat des accidents de la vie grâce à votre contrat Habitation, et ce de façon pérenne.</p> <p>« Pour vous remercier de votre fidélité, j'ai le plaisir de vous annoncer que vous n'aurez pas de franchise à régler lors d'un prochain sinistre (AUTO/NH) »</p>



CONCRÉTISATION - FIN D'ENTRETIEN : Prendre le temps de la synthèse

Pratiques Conseil

Accompagner le client dans sa prise de décision

Si le client a besoin de réfléchir :

- Lui adressez la synthèse e-Roue et/ou Minalea avec un mot d'accompagnement
- Lui déposez-les propositions évoquées sur son Espace Assurances avec la dépose internet

Promouvoir la signature en ligne (selon la maturité digitale du client)

Recontacter le client sous un **délai convenu** afin de ne pas perdre le bénéfice du rdv réalisé

Éléments de langage

« Afin d'avoir tous les éléments en votre possession pour pouvoir prendre votre décision je vous fais parvenir la synthèse de nos échanges par mail ainsi que la (les) proposition(s) d'assurance sur votre espace en ligne. Je vous propose de vous recontacter dans 2 jours afin de vous accompagner sur votre choix. Est-ce que cela vous convient ? »

Vous souhaitez réfléchir, je comprends, vous savez que vous pouvez reprendre ce devis sur votre espace client CA et même signer le contrat en toute autonomie ?

Très bien comme convenu je vous rappelle « tel jour tel heure », est ce bon pour vous ?



CONCRÉTISATION - FIN D'ENTRETIEN : Proposer à mon client de poursuivre l'interaction selon le canal de son choix

Pratiques Conseil

- Remettre au client le bilan e-Roue, les devis, les fiches mémos et lui proposer soit de se revoir à l'agence, soit de lui déposer la proposition sur son espace client, qu'il pourra ensuite signer en toute autonomie.
- Proposer le rdv visio ou par téléphone
- Présenter l'Espace en ligne, les applications Mes Assurances et Ma Banque, ainsi que leurs principales fonctionnalités offrant autonomie et réponse immédiate aux besoins client (transmission devis/facture, attestations, numéros d'urgence par ex)

Eléments de langage

« *M x , si vous n'avez pas d'autre question je vous propose de signer le contrat : vous souhaitez le signer tout de suite avec moi ici à l'agence , ou bien depuis chez vous après relecture ?* »

« *Je vous remercie pour votre confiance. Sachez que vous avez la possibilité d'entrer en contact avec nous et de faire des opérations par le biais de différents canaux par mail, téléphone et via notre site internet, nos applications etc.* »



CONCRÉTISATION - FIN D'ENTRETIEN : Solliciter une Recommandation

Demander le feedback de mon client par rapport à l'entretien

Pratiques Conseil

- Optimiser l'entretien
- Capitaliser sur la qualité des échanges

Eléments de langage

« Nous venons de voir ensemble la qualité de nos contrats, je vous propose d'en faire également bénéficier votre entourage » Qu'en pensez vous ?

Souhaitez vous que je contacte de votre part M X Mme Y ?

A cette occasion je vous remets 2 cartes de visites supplémentaires que vous pourrez remettre à quelqu'un de votre entourage susceptible d'être intéressé par nos solutions d'assurance.

« Monsieur, si vous avez apprécié l'échange, n'hésitez pas à recommander les solutions d'assurance du CA auprès de votre entourage. »

« Par rapport à ce que vous venez de me dire, avez-vous des personnes que je peux contacter de votre part pour (...) »

ACCOMPAGNEMENT DANS LA DURÉE : Assurer le suivi de la relation client

Pratiques Conseil	Eléments de langage
<ul style="list-style-type: none"> Valoriser l'application Mes Assurances (téléchargement attestation, déclaration sinistre, consultation contrat, bons conseils prévention etc.) favorisant l'autonomie du client Rappeler le client pour vérifier la conformité du contrat et réception des justificatifs : carte verte ou carte de tiers payant Envoi des doc règlementaires : RI , CG .attestation de carte vitale Prendre des nouvelles concernant le projet client Habitat → NH , MPM, ... Auto → AUTO , PJ .. Réitérer sa disponibilité 	<p>« <i>Sachez que vous pouvez retrouver facilement vos attestations d'assurance directement depuis l'application. Il est également possible de déclarer en toute simplicité un sinistre et les bons réflexes à adopter</i> »</p> <p><i>L'objectif de mon appel est de vous remercier pour votre confiance et de vérifier que :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vous vous bien reçu votre contrat ? Et que vous n'avez aucune interrogation sur celui-ci ?</i> - <i>Que vous bien réceptionné les documents suivants (carte verte, tiers payant) ?</i> - <i>Que votre achat / déménagement s'est bien passé ?</i> - <i>Que le rdv Ma Protection Maison s'est bien passé ?</i> - <i>...</i> <p>« <i>Je vous rappelle mes coordonnées , @ + Tel , et que je me tiens à votre disposition ..</i> »</p>