Convention Relations Clientèle

Gagner la préférence

AXA PROTECTION FINANCIÈRE

Vivre Confiant

Juin 2006

Sommaire

- Introduction
- Un contexte particulier dans l'assurance
- Le positionnement d'AXA
- Rappel des chiffres clés
- Être la société préférée des français
- Gagner la préférence des clients
- Des engagements clients
- Des projets innovants
- Des actions de prévention fortes

Une stratégie indispensable de différenciation par le service

- La qualité de service et la mobilisation de l'entreprise autour du client

- La mission de la Direction relations clientèle : rétablir la confiance avec nos clients

- L'importance d'une bonne synergie avec la Direction de la communication

Un contexte particulier dans l'assurance

- L'image de la profession
- La circulation de flux de capitaux importants
- Des règlements de sinistres quotidiens, générant parfois des réactions émotionnelles fortes

Le positionnement d'AXA

Gagner la préférence

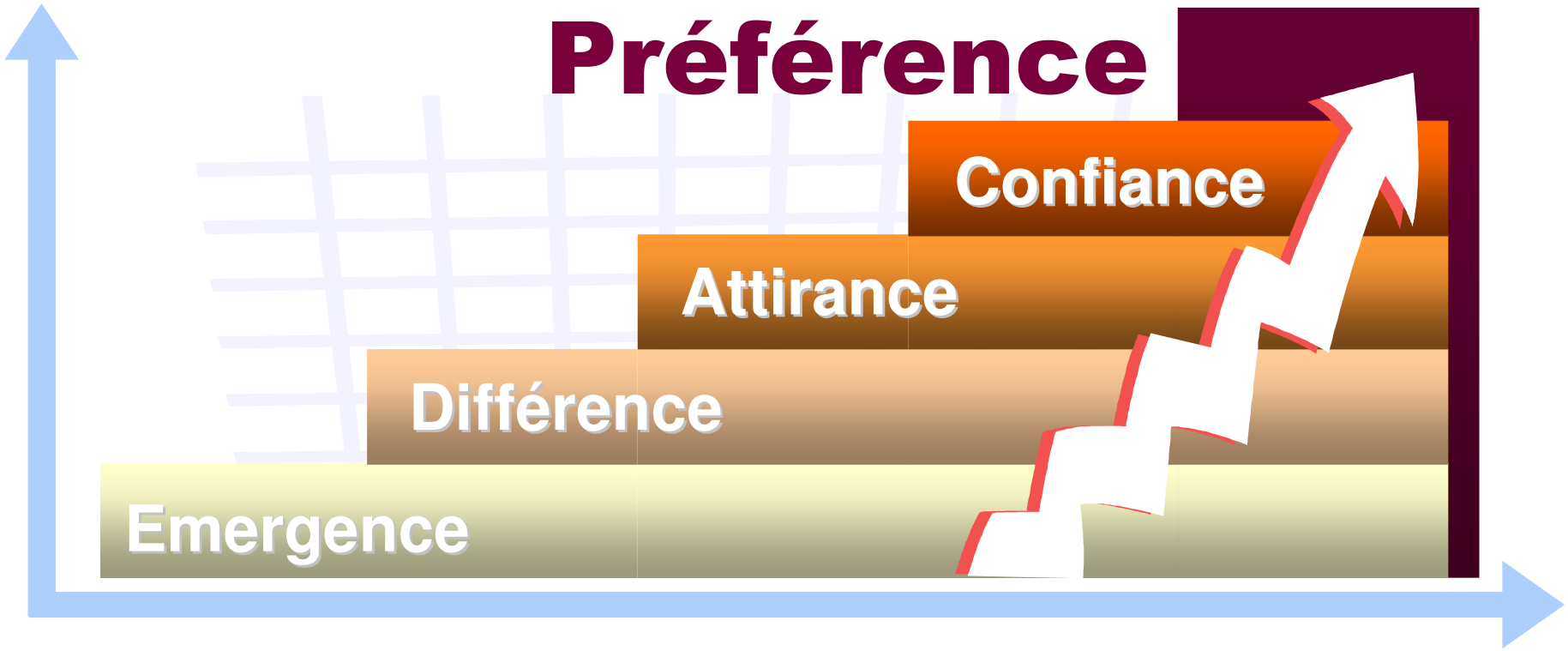
- Leader du marché de l'assurance en France
- 9 millions de clients et 36 000 acteurs
- Une forte visibilité dans les médias
- L'ambition de gagner la préférence…

Rappel des chiffres clés d'AXA et d'AXA France

- Un des leaders de l'assurance mondiale
  - 64.5 millions de clients
  - 129 000 collaborateurs dans le monde
  - 92.6 milliards d'€ de chiffre d 'affaires
- Le leader de la Protection Financière en France
  - 9 millions de clients
  - 36 000 acteurs
  - 19,8 milliards d'€ de chiffre d'affaires

Être la société préférée des Français

Les paliers de la préférence



Gagner la préférence des clients

- La Voix de nos clients : pour mieux comprendre leurs attentes
  - ⇨ Enquêtes de satisfaction
  - ⇨ Cercles d'échanges
- La Qualité du conseil
  - ⇨ Formation encore mieux adaptée afin de développer l'expertise de nos conseillers
- La Qualité du service
  - ⇨ Un objectif transversal pour tous les niveaux de l' entreprise

Des engagements clients

Gagner la préférence

- Des frais de santé réglés en 48 heures !
- 72h chrono en entreprise
- L'Assistance dépannage en moins d'une heure

Des projets innovants

- Coaching Santé : une nouvelle offre de prévention santé
- OLIGO : des cotisations d'assurance prélevées sur un compte AXA Banque qui font l'objet d'un remboursement partiel
- Une garantie « gestion de crise » offerte à tout chef d'entreprise, client AXA depuis plus de 3 ans
- Le fil orange d'AXA Assistance

Juin 2006 : Le mois de la chance

Des actions de prévention fortes

- Journées AXA Prévention
  - Du 1er janvier au 31 mars 2006
- Les programmes courts « partage de la route »
  - Sur RTL - Juin 2006
- Des gilets de prévention