



En quoi le traitement de la réclamation peut servir la stratégie client d'AGF

Laurent Doubrovine

Réclamation et stratégie client

- **Le client est au centre des projets du groupe AGF.**
- **La réponse aux attentes fondamentales des clients et prospects structure toutes les étapes de nos réflexions.**

Réclamation et stratégie client

Attentes fondamentales de nos clients

Les réponses du groupe AGF

Des offres adaptées
de produits et services

Être bien assuré au juste prix

Établir une relation client de
proximité et de confiance

Être vite et bien pris en charge

Offrir des services de qualité
tout au long de la vie des
contrats

Réclamation et stratégie client

- **Au fur et à mesure que la stratégie client d'AGF se met en place et s'affine, la place du traitement des réclamations évolue**

Réclamation et stratégie client

- **Trois approches dans la perception de la réclamation :**
 - fatalité
 - opportunité
 - sollicitée

Réclamation et stratégie client

- **Trois approches pouvant être évolutives**
- **AGF entre la 2ème et la 3ème**
 - réclamation = « moment de vérité »

Réclamation et stratégie client

- **La réclamation à AGF**
 - Traitement de proximité des réclamations
 - Procédures d'escalade
 - Services centraux (définition des procédures, aide aux structures de proximité, traitement des dossiers très délicats)

Réclamation et stratégie client

- **La réclamation à AGF**
 - Politique de règlement amiable
 - Recueil des données
 - Exploitation des données

Réclamation et stratégie client

- **Entrer dans la « troisième phase »**
- **Favoriser la parole des clients**
- **Contribuer à répondre à leurs attentes**
- **Servir la stratégie Client d'AGF**