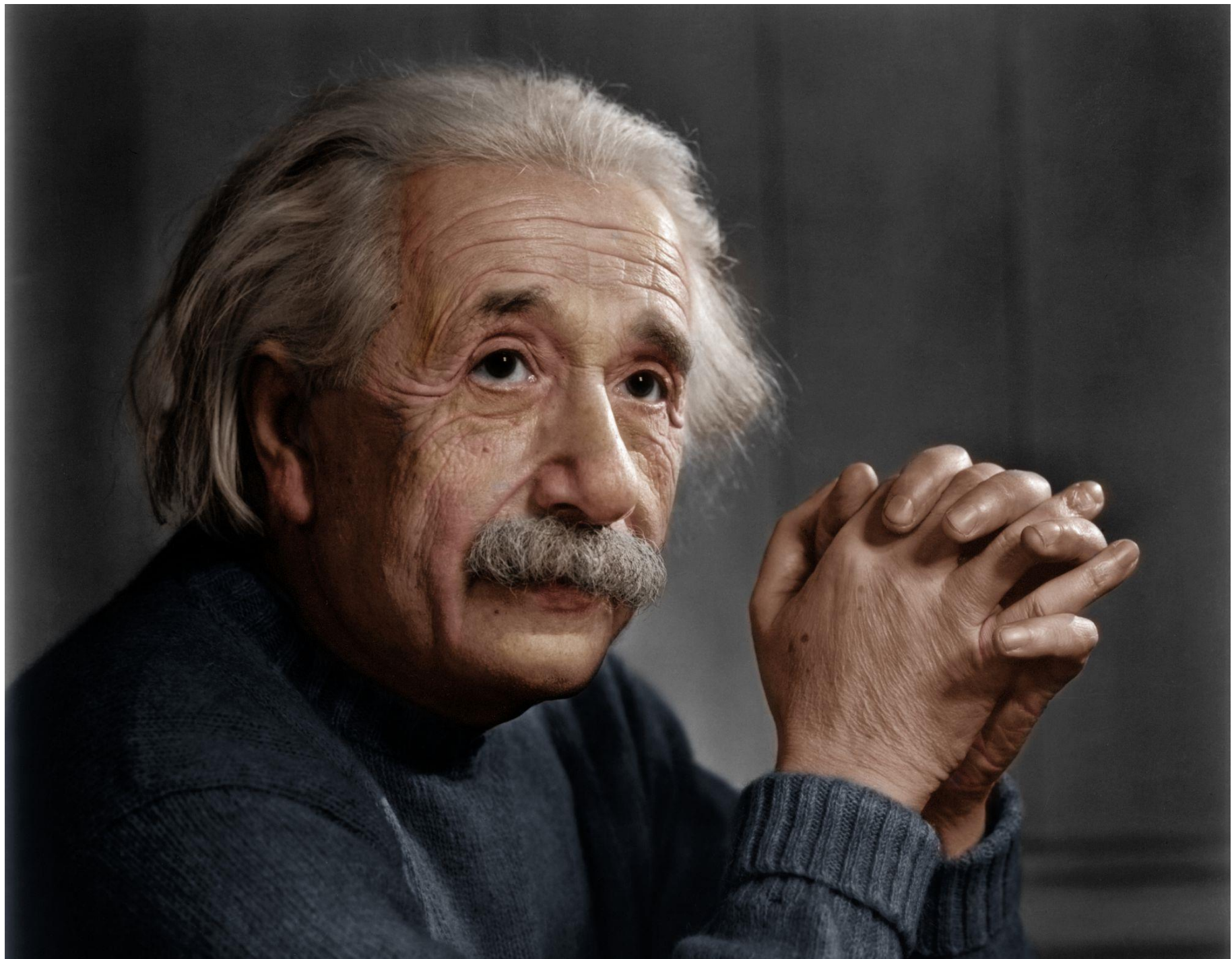


()
ÉMOTIONS







Ajuster ses procédures à la réalité du terrain

7 octobre 2016

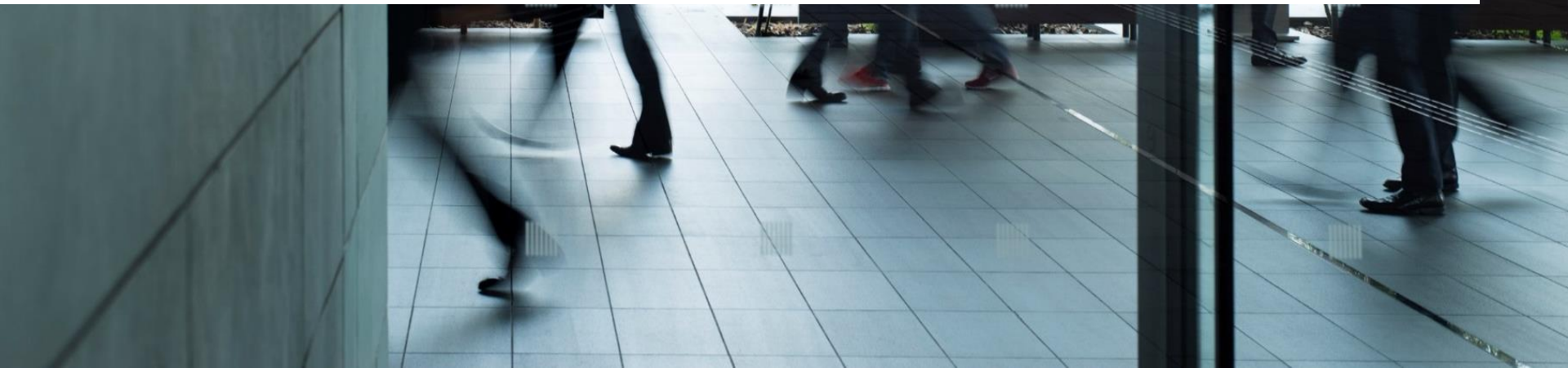


SOMMAIRE

- 1 LE GROUPE HENNER
- 2 LES PROCESS.
- 3 SAVOIR SE REMETTRE EN CAUSE
- 4 DROIT A L'ERREUR : UN OUTIL DE MANAGEMENT



LE GROUPE HENNER



Le Groupe HENNER en quelques mots

Courtier grossiste en assurances de personnes

Marchés collectif et individuel.

France et International

Marchés direct et indirect

Le Centre de Relations Clients

Une équipe de 30 conseillers polyvalents

**Commercialisation des produits
assurance**

**Relations Clients : informations et
demandes clients. B to B-B to C**

Gestion des réclamations niveau 1 et 2



Les Process



Les Process

Définition : ensemble de méthodes qui permettent d'atteindre un résultat.

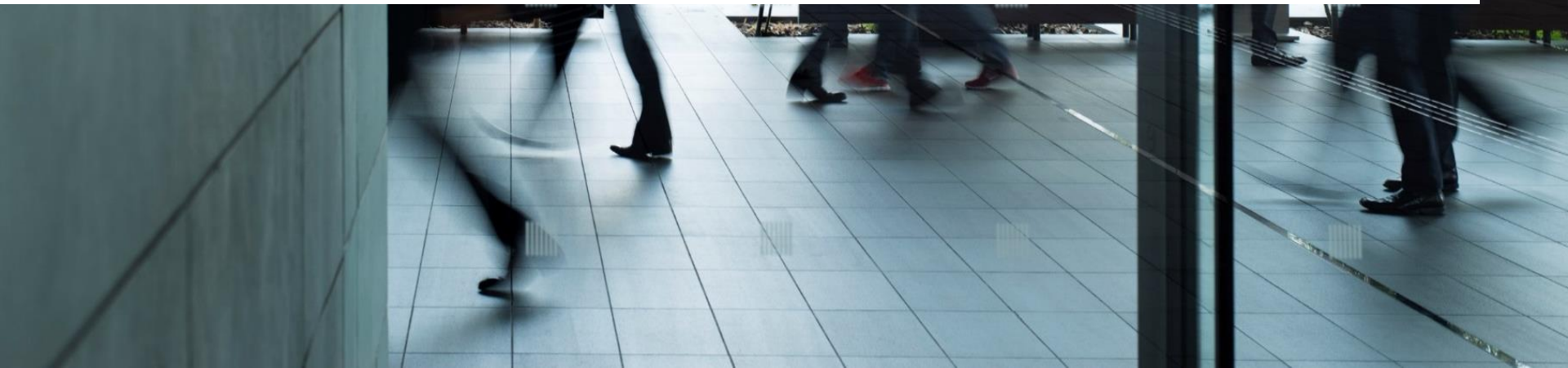
Banque /assurance : un secteur très « normé et règlementé

Certains process répondant à l'obligation légale. D'autres à des habitudes.....

Savoir différencier les deux



Savoir se remettre en cause



Les questions à se poser

Obligations légales ou pas ?

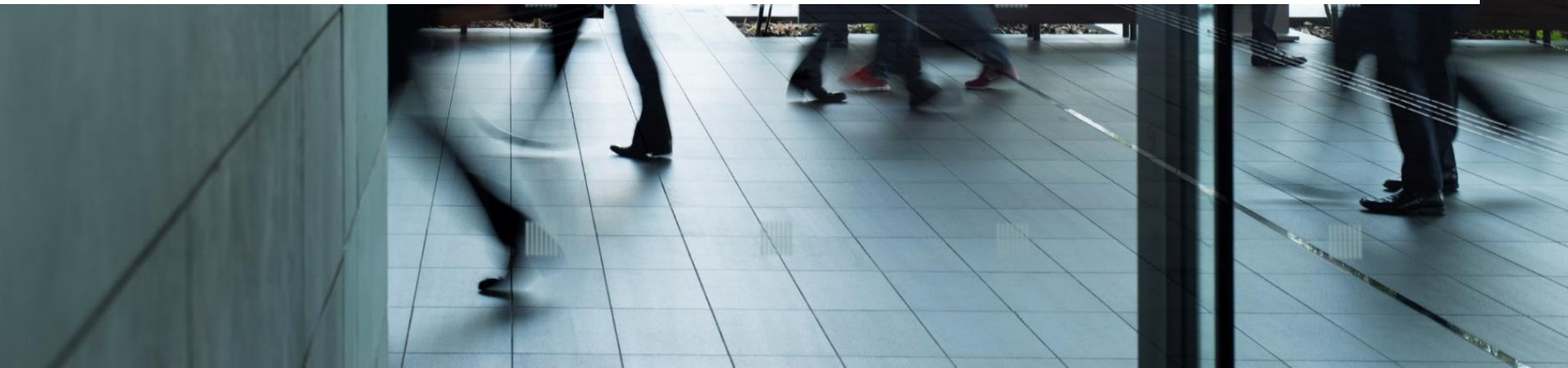
Quelle est son utilité^{dés} ?

Est-ce bénéfique pour nos clients ?

**Est-ce bénéfique pour nos
collaborateurs ?**



Un outil de Management



Faire du droit à l'erreur un outil de management

Mobiliser toute son équipe sur les process

Les concerter sur les process en place

Les faire réfléchir sur les nouveaux à mettre en place

Rendre son équipe « acteur » au quotidien

Quelques exemples

Favoriser partout et tout le temps les relations par téléphone

Traiter les demandes des clients au fil de l'eau

S'adapter aux clients internationaux

Ne pas demander de documents aux clients quand nous les avons déjà

KUONI

- › **Charles de Vivie**, directeur des ressources humaines et de la relation client

iDTGV

- › **Sébastien Bordier**, chargé du suivi prestataires



- › **Catherine Rucki**, responsable relation client