

41^{ÈME} CONVENTION AMARC

Amarc

BENOIT GOMMARD

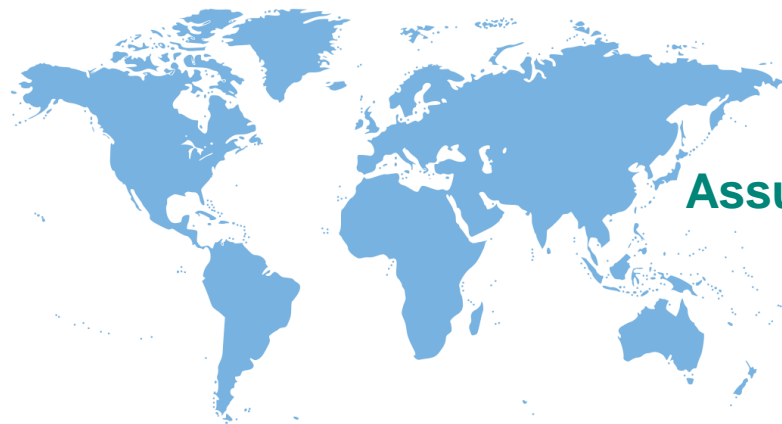
Vendredi 9 décembre 2016



**BNP PARIBAS
CARDIF**

L'assureur d'un monde qui change

BNP PARIBAS CARDIF



Assurance Vie
Assurance Des Emprunteurs
Prévoyance
Santé



Implantation dans 36 pays

CA: 27,5 Mds

10 000 collaborateurs

90 Millions d'assurés



BNP Paribas Cardif France

CA: 11.5 Mds €

1 800 collaborateurs

9.5 Millions de clients



Chiffres 2015



**BNP PARIBAS
CARDIF**

L'assureur d'un monde qui change

Notre rôle en tant qu'assureur



« Cardif renforce ma liberté d'action »

Intégré dans l'offre produit et parcours

=

construire les éléments de preuve



✓ 3 avantages / 3 limites

✓ Amélioration continue à partir des réclamations



Transformer le pépin en pépite

✓ 10 principes expérience client



Une idée simple : les collaborateurs sont tous des consommateurs.



Proposer à ces collaborateurs d'intervenir au sein de l'entreprise avec un prisme de consommateur :

→ panel naturel de clients

→ en faire des ambassadeurs de la marque



➤ **COCLICO: la Communauté des Clients Collaborateurs**

➤ **GAINS: Facilité, réactivité, gratuité !**

- ✓ Un cercle vertueux où le collaborateur et l'entreprise sont gagnants !
- ✓ Fierté d'appartenance des collaborateurs !
- ✓ La relation client-collaborateur comme un levier au service de l'excellence de l'expérience client.

COCLICO en quelques chiffres



➤ **2** ans



➤ **350** MEMBRES

➤ **12** ANIMATEURS



➤ **1** enquêtes / mois en 2016

(Exemples: test wording réponses aux réclamations, test d'offres, test d'applications ...)

➤ **100** répondants par enquête
en moyenne

