

« Élu Service Client de l'Année », Direct Assurance est récompensée pour la qualité et l'innovation de sa relation client !



Paris, le 20 novembre - Direct Assurance a obtenu pour la 2^{ème} année consécutive, le trophée « Élu Service Client de l'Année », dans la catégorie « Assurance de biens ». Cette récompense promeut les entreprises françaises qui placent la qualité de la Relation Client au centre de leurs préoccupations. Être reconnu comme un acteur majeur du Service Client conforte la stratégie de Direct Assurance alliant la simplicité du digital et la disponibilité et le professionnalisme des équipes.

« C'est une grande fierté pour nos collaborateurs, tous les jours au contact de nos clients, de voir la qualité de leur travail reconnue, d'autant plus dans le contexte particulier de cette année. La capacité de Direct Assurance à s'adapter et à se réorganiser extrêmement rapidement pour assurer une parfaite continuité de notre service client est un élément de fierté supplémentaire. Avec le confinement et le télétravail de nos équipes, nous avons dû également innover et repenser notre dispositif habituel de communication, de formation et d'animation. L'ensemble des modules de formation à la Gestion de la Relation Client ont été digitalisés dans une logique de e-learning... », commente Anne-Sylvie Vaconnet, Directrice Expérience Client chez Direct Assurance.

Être pour la seconde fois « Élu Service Client de l'Année » vient récompenser l'investissement de toutes les équipes. Et pour aller plus loin en 2021, Direct Assurance continue à travailler sur de nombreux projets visant à simplifier et améliorer l'expérience des clients avec pour objectif toujours plus de fluidité dans le parcours clients.

« Notre entreprise, Direct Assurance, est la seule néo-assurance qui a 28 ans d'expérience. La capacité de nos équipes à allier le savoir-faire d'un expert de l'assurance à l'agilité d'une jeune pousse est le fruit d'une stratégie dont la préoccupation centrale est le client. Nous avons à cœur d'innover constamment, nous n'allons pas nous arrêter là et des annonces à venir démontreront une nouvelle fois notre agilité toujours au service de la relation client » explique Olivier Mariée, Président-directeur général de Direct Assurance.

LES 4 PILLIERS DE LA RELATION CLIENT DIRECT ASSURANCE

UNE ÉCOUTE ATTENTIVE

Les 1000 conseillers doivent être à la fois de bons techniciens en assurance (connaître les produits, les garanties, le cadre légal, en particulier en gestion de sinistre) tout en sachant faire preuve d'empathie et d'écoute pour le client.



DES RÉPONSES SIMPLES QUEL QUE SOIT LE CANAL DE CONTACT

Direct Assurance offre la possibilité à ses clients d'adresser leur demande par le canal de contact qui leur convient à un instant donné.



UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

La Relation Client est assurée par un conseiller unique qui gère le sinistre de bout en bout. Personnaliser la relation, c'est aussi savoir remettre en cause, parfois, le modèle de société « directe » de Direct Assurance.



UNE FORTE RÉACTIVITÉ AU QUOTIDIEN

Direct Assurance s'est imposé des standards de qualité de service : un client doit obtenir la réponse à sa question par mail en moins de 24 heures, sur les réseaux sociaux en moins d'1 heure, et il doit pouvoir joindre un conseiller par téléphone en moins d'1 minute.



LES CHIFFRES CLES DE LA RELATION CLIENT CHEZ DIRECT ASSURANCE :

- ☑ 28 ans d'expérience
- ☑ 1 million de clients
- ☑ 1 046 collaborateurs pour gérer les demandes clients (souscription, contrat, sinistre) **
- ☑ 3 000 000 d'appels téléphoniques/an **
- ☑ 185 000 sinistres gérés/an en auto, 55 000 en habitation **
- ☑ Près de la moitié des clients a téléchargé l'application Direct Assurance pour la gestion de leur contrat et de leur sinistre. **
- ☑ 93 % des clients sont satisfaits de l'accueil et de la compétence des collaborateurs qui ont géré leur demande. **
- ☑ 93 % des clients déclarent que la souscription était claire, simple, rapide. **
- ☑ Nombre d'interactions avec les clients sur les réseaux sociaux : 429 000. ***

*Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur escda.fr

Chiffres 2020 * Estimation pour fin 2020

À propos de Direct Assurance

Direct Assurance est le leader français de l'assurance auto en direct et propose également des offres d'assurance moto et habitation. Aujourd'hui plus d'un million de clients lui font confiance. Pionnier depuis 1992, Direct Assurance est une filiale du groupe AXA.



Contacts presse - Shadow Communication

