

27.01.2014 - 14:00 Uhr

Résultats pour le client 2013/14 - Allianz Suisse mise sur la satisfaction des clients (Annexe)

Zurich (ots) -

- Allianz Suisse publie le rapport «Résultats pour le client 2013/14».
- La satisfaction des clients est essentielle pour garantir une croissance durable.
- La satisfaction augmente dans deux des trois domaines évalués.
- Le conseil à la clientèle d'Allianz Suisse frôle l'excellence avec la note de 9,03.

Allianz Suisse publie aujourd'hui le rapport «Résultats pour le client 2013/14». Pour la deuxième fois consécutive, nous avons évalué la satisfaction de nos clients dans le domaine du service, du conseil et des sinistres, et faisons ainsi encore davantage preuve de transparence.

Dans le cadre de l'initiative internationale d'Allianz «Résultats pour le client», Allianz Suisse révèle ouvertement et en toute transparence, cette année aussi, ce que ses clients pensent de ses prestations dans le domaine du service, du conseil et des sinistres. Plus de 30.000 avis de clients ont une nouvelle fois été évalués. «Notre objectif est de faire partie des meilleurs lorsqu'il s'agit d'être à l'écoute des clients et de leur offrir un véritable plus», affirme Martin Jara, responsable Gestion du marché et membre de la direction d'Allianz Suisse. «Nous voulons comprendre les attentes de nos clients et nous prenons leur avis très au sérieux, car c'est ainsi que nous améliorons nos prestations et les adapterons de manière optimale à leurs besoins - le potentiel est énorme en la matière.»

Outre d'excellents produits, un conseil de haute qualité, un service performant et un traitement efficace des sinistres contribuent à la satisfaction des clients et par là même au succès économique pérenne d'Allianz Suisse. Comme l'explique Martin Jara: «Pour garantir une croissance durable, nous devons augmenter sans cesse le nombre de clients satisfaits. Et nous y sommes parvenus jusqu'à présent.»

La prise en compte systématique des besoins des clients est primordiale chez Allianz Suisse. Car seuls des clients satisfaits recommandent les produits et les prestations de l'entreprise à leurs proches ou connaissances; il s'agit donc d'une condition essentielle pour garantir une croissance future.

Afin de cerner encore plus précisément les besoins des clients, ces derniers sont invités à participer à des enquêtes pour évaluer la qualité de service sur une échelle de 0 à 10, selon des aspects préalablement définis, tels que le traitement des sinistres ou l'entretien-conseil.

Les avis des clients portent leurs fruits

Les réactions recueillies l'année dernière ont d'ores et déjà engendré des améliorations concrètes. Aussi Allianz Suisse a-t-elle notamment investi dans la formation de ses collaborateurs du Centre de service à la clientèle. Avec un résultat réjouissant puisqu'elle a obtenu de meilleurs résultats que l'an dernier dans deux des trois principaux aspects évalués.

Les clients ont attribué une note légèrement supérieure à celle de l'année dernière à la qualité de service (8,39 contre 8,30). Le climat des entretiens a notamment obtenu la note appréciable de 8,48. Globalement, tous les aspects plus spécifiques ont légèrement progressé aux yeux des clients.

Nos clients ont tout particulièrement apprécié le conseil professionnel et lui ont même attribué la note de 9,03 contre 9,02 l'année dernière. Les quelque 1000 conseillers d'Allianz Suisse ont vu leurs résultats progresser dans quasiment tous les domaines. Comme l'an passé, la présentation et la compétence des conseillers ont été spécialement bien notées, avec respectivement 9,19 et 9,11, tandis que l'étendue du conseil (8,82) peut encore être améliorée.

La note attribuée à la gestion des sinistres a toutefois légèrement baissé, passant de 8,23 à 8,20. Quatre aspects spécifiques sur cinq ont toutefois largement dépassé cette moyenne: la simplicité et la rapidité du traitement des cas (8,42), l'amabilité (8,56), la compétence des collaborateurs (8,33) et l'information sur la suite de la procédure (8,29).

Le rapport «Résultats pour le client 2013/14» est disponible à l'adresse: www.allianz.ch/resultats-pour-le-client

Vous trouverez de plus amples informations de presse d'Allianz Suisse sur notre site Internet:
www.allianz.ch/news

Contact:

Communication Allianz Suisse
Hans-Peter Nehmer
Téléphone: 058 358 88 01
Courriel: hanspeter.nehmer@allianz-suisse.ch

Harry H. Meier
Téléphone: 058 358 84 14
Courriel: harry.meier@allianz-suisse.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008591/100750364> abgerufen werden.