

EXAMEN MODULE

**« UE4 – LA RELATION CLIENT AU CŒUR DE LA STRATEGIE
DES ENTREPRISES »**

Mercredi 5 septembre 2012

13 H 00 – 15 H 00

Durée 2 heures

(ni document ni calculatrice autorisés)

Vous êtes salarié(e) d'une grande entreprise d'assurance, STA Assurances.

Votre entreprise perd des parts de marché depuis plusieurs années (- 5% en 5 ans), sur les risques de particuliers. La direction générale décide de s'engager dans une démarche offensive de défense de portefeuille.

Les ambitions de votre société sont claires : investir dans la fidélisation du client. Et donc :

- Bâtir avec lui une relation durable et un projet à long terme.
- Communiquer sur le savoir-faire et la qualité du service.
- Axer le marketing relationnel sur la relation de confiance.

Un plan d'actions est prévu, faisant appel à l'imagination des équipes. Le site internet va être remodelé. Un projet de formation à la vente et à la relation client, pour toutes les équipes en relation avec les assurés, est à l'étude.

Une enquête sur la perception des assurés a été réalisée.

70% se déclarent satisfaits globalement.

40 % réclament davantage d'informations et d'explications lors des contacts avec l'assureur.

50 % annoncent qu'ils sont satisfaits des remboursements.

10% estiment que le rapport qualité-prix n'est pas bon

et 19% ont le sentiment d'un manque de considération.

Supprimé : 4

Ils sont seulement 40 % à déclarer qu'ils vont rester assurés chez STA Assurances.

Par ailleurs, vous savez que le taux de notoriété est dans la moyenne, par rapport au secteur de l'assurance.

Voici les reproches les plus marquants :

- « Quand il faut payer, on sait où nous trouver, mais le reste du temps, on ne nous connaît pas. »
- « C'est ésotérique, on ne sait pas à quoi on a droit ».
- « Les prix augmentent toujours ! Nous nous demandons pourquoi ».
- « Nos interlocuteurs ne sont pas joignables ». « Nous n'avons jamais la même personne ».
- « Ils ne sont pas très professionnels »

Dans le cadre de votre activité de Chargé d'étude à la Direction commerciale, votre manager vous demande de lui **faire une proposition de Charte de service** (annexe) avec **6 thèmes d'engagements en faveur des clients**.

En analysant la situation,

1. vous proposez **un titre** « commercial » pour cette charte,
2. vous **définissez les 6 thèmes** essentiels répondant aux préoccupations des clients,
3. vous les déclinez en **3 engagements concrets, opérationnels et réalistes**, avec un **objectif défini pour chacun** d'eux,
4. vous décrivez la **conduite ou la réalisation de chaque action ou engagement telle que vous la concevez**.

Les points 1 à 3 doivent être rédigés pour pouvoir figurer sur des communications : Sites internet, Agences, Supports...

Le point 4 permettra au manager de présenter le projet aux collaborateurs internes.

Supprimé : 4

ANNEXE à rendre obligatoirement avec la copie

N° de table :

Titre/

Thèmes :	Engagements	Objectifs	Réalisation de l'engagement ou de l'action
①	①		
	②		
	③		
②	①		
	②		
	③		
③	①		
	②		
	③		

Supprimé : 4

④	①		
	②		
	③		
⑤	①		
	②		
	③		
⑥	①		
	②		
	③		

Supprimé : 4