

Synaxia Conseil a réalisé un Livre Blanc* mettant en exergue les attentes et conditions de fidélité des Français à leurs assureurs et l'efficacité des stratégies de fidélisation sur la loyauté des clients.



6 FRANÇAIS SUR 10

considèrent la **gestion des sinistres** comme 1^{ère} condition de fidélisation



PRÈS DE 9 FRANÇAIS SUR 10

déclarent qu'avoir un **contact humain** est important pour développer une **relation durable**



6 FRANÇAIS SUR 10

estiment que leur assureur doit s'améliorer en termes de **qualité de services**



Fort de ces constats, Synaxia Conseil est convaincu que des actions simples, efficaces et visibles pour le client peuvent être menées pour renforcer la fidélisation de vos clients.

Décloisonner les organisations métiers pour garantir la **fluidité** des interactions clients tout au long de leurs parcours

Générer des contacts réguliers et pertinents pour pérenniser la relation

Proposer aux clients de contribuer aux évolutions des offres pour valoriser l'expression de leurs besoins

Communiquer une information claire pour établir naturellement une relation de confiance durable avec le client

Mettre en place un dispositif transverse pour assurer le suivi des échanges clients sur l'ensemble de la chaîne de valeur

Créer des **opportunités de contacts** avec vos clients à des **moments clés**, notamment via des services innovants et l'exploitation de la data

S'appuyer sur des **interlocuteurs à double compétence** : Gestion et Relation client



Mettre à disposition des clients des **espaces d'échanges digitaux** avec les communautés internes

Créer et animer des **communautés de clients** pour la création et la promotion des offres

Simplifier les offres et les démarches afin d'éviter tout risque de **déception** lors de la survenance d'un sinistre

(*) Sondage réalisé auprès d'un échantillon représentatif de la population nationale Française, enquête terrain effectuée auprès d'entreprises, souscriptrices de contrats d'assurance et entretiens menés auprès d'assureurs et de mutuelles

Vous souhaitez en savoir plus ? N'hésitez pas à nous contacter !