

## Communiqué de Presse

### La MNRA élue Service Client de l'Année dans la catégorie Assurance

**Paris, 21 octobre 2011. Pour sa première participation, la MNRA, la Mutuelle des artisans est élue Service Client de l'Année 2012 dans la catégorie Assurance. Edifiée autour d'une méthodologie minutieuse et scrupuleuse, cette distinction couronne et consolide la volonté de la MNRA d'être au plus près des attentes de ses adhérents.**

Réalisée depuis cinq ans, l'Élection du Service Client de l'Année repose sur le principe du client mystère. Ainsi, toutes les entreprises testées le sont de manière anonyme. L'enquête réalisée par l'institut d'étude Inférence Opérations du groupe BVA porte sur les trois canaux de communication (téléphone, internet, courrier) et prennent en compte l'évolution des comportements des clients.

#### L'enquête en détail

150 appels téléphoniques

54 contacts internet (via email et directement sur le site)

11 lettres postales

Une grille d'évaluation permet d'établir une note basée sur des critères, tels que :

- le relationnel ;
- la disponibilité ;
- la qualité des réponses ;
- la qualité humaine des contacts...

#### Les points forts de l'enquête sur le service client de la MNRA

##### Au téléphone :

- 99% des appels ont abouti ;
- 95% des clients ayant demandé de parler à un conseiller ont pu le faire en moins d'une minute ;
- 100% des clients ont eu accès au service désiré par le biais d'un Standard Vocal Interactif ou d'un opérateur en moins d'une minute.

En cas de saturation, un message de saturation ou de dissuasion est toujours communiqué. Les conseillers se présentent avec une élocution et un débit corrects ; ils ne coupent pas la parole au client et recentrent le discours sur l'objet de l'appel de manière professionnelle et positive.

La MNRA obtient la note finale de 15,68 dans sa catégorie qui enregistre une note moyenne de 13,21.

##### Via internet :

Les e-mails envoyés ont donné satisfaction en termes :

- De gestion de la disponibilité : les e-mails reçoivent une réponse sous deux jours ouvrés.



- De relationnel : la réponse est personnalisée ; les interlocuteurs sont identifiés, laissent leurs coordonnées et utilisent des formules de politesse. Le ton employé convient également.
- De la qualité de la réponse : le courrier est lisible et n'a pas de signe d'incompatibilité avec le navigateur internet.

### **Le service au cœur de l'entreprise MNRA**

Séparer le produit du service est aujourd'hui inconcevable. Dans l'univers très concurrentiel de l'assurance où le portefeuille des offres est fourni, le service et la proximité avec le client sont essentiels pour se différencier.

Fondée par et pour les artisans, dirigée par un conseil d'administration uniquement composé d'artisans, la MNRA a, dès sa création, intégré cette dimension de service. Daniel AMATA, directeur commercial, rappelle que « *la Mutuelle des artisans s'appuie sur des collaborateurs experts, formés en permanence au sein de notre propre école de formation, ainsi que sur un mode de management participatif qui développe le sens de l'écoute au sein des équipes* ».

Cette culture de service se traduit également par :

#### **Un accompagnement personnalisé des adhérents pour leur protection sociale :**

La protection sociale complémentaire est un domaine complexe qui nécessite une véritable approche personnalisée. C'est le diagnostic en protection sociale que propose la MNRA à ses adhérents. Là où de nombreux acteurs du marché vendent des bilans de carrières aux indépendants, la MNRA leur offre un service entièrement gratuit qui consiste à établir un bilan chiffré et argumenté de l'ensemble des droits acquis par le chef d'entreprise. Un véritable outil d'aide à la décision.

#### **Un mouvement qualité globale pour encore mieux satisfaire les adhérents**

L'élection du service client de la MNRA s'inscrit dans une démarche plus globale de qualité au sein de l'entreprise. Ainsi, la MNRA a engagé ses collaborateurs de la Direction Clients dans une démarche de certification individuelle de type « excellence commerciale » délivrée par l'AFNOR (norme n°17024). Cette démarche consiste à faire certifier le professionnalisme des collaborateurs de la Mutuelle ; à ce jour, 9 conseillers mutualistes ont déjà obtenu cette labellisation ; d'autres sont en cours de préparation.

#### **Le service client de la MNRA**

- Le centre de relations clients : 22 conseillers sont à l'écoute des clients au téléphone du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 ; c'est un service interne à l'entreprise et non une plateforme externalisée
- Le réseau des conseillers mutualistes : 100 experts mutualistes de proximité sont disponibles partout en France pour rencontrer les adhérents et leur apporter des réponses personnalisées.

#### **A propos de la MNRA**

Créée voici 25 ans par les artisans, la MNRA est, en chiffre d'affaires, la première mutuelle de France pour la retraite Loi Madelin des indépendants. Avec 300 000 adhérents et 400 000 contrats en portefeuille, la MNRA propose aussi aux dirigeants d'entreprise, à leur conjoint et aux retraités du secteur une gamme complète de garanties de prévoyance et de complémentaire santé, ainsi qu'un conseil personnalisé sur l'ensemble du territoire. [www.mnra.fr](http://www.mnra.fr)

**Contacts Presse MNRA :** Philippe BOLLECKER, Secrétaire général, 01 53 21 11 62, [pbollecker@mnra.fr](mailto:pbollecker@mnra.fr)

Elisabeth MARZAT, Relations presse, 01 53 21 12 44, [emarzat@mnra.fr](mailto:emarzat@mnra.fr)

*\*Étude Inférence Opérations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2011 sur le principe du client mystère au moyen de 215 contacts répartis entre appels téléphoniques, contacts Internet et courriers postaux.*

