



G A R A N C E
Garants de votre
indépendance

COMMUNIQUE DE PRESSE

27 novembre 2018

Pour GARANCE, 2019 sera placée sous le signe du Client

Si Garance entreprend déjà de nombreuses démarches en faveur de ses adhérents, 2019 sera une année ponctuée de nombreux projets orientés client, telle la mise en œuvre du projet « LE LIEN », intégrant un CRM et la mise en place d'un référentiel de service. Dans une optique de sensibilisation et d'implication de l'ensemble des collaborateurs autour du Client, elle les invite le 29 novembre 2018 à une journée sur cette thématique animée par Jean-Jacques GRESSIER, *leader au service de l'équipe de l'Académie du Service.

Le client est l'affaire de tous

Qu'est-ce que la culture de la relation client en 2019 ? C'est la question à laquelle répondra Jean-Jacques GRESSIER lors de la journée organisée au siège de GARANCE et destinée à l'ensemble des salariés de la Mutuelle. Grâce aux outils de formation de l'Académie du Service - La Boussole de la Relation Client© et le jeu des deux acteurs -, les collaborateurs pourront également développer les bonnes attitudes de service pour réussir la rencontre avec le client. Un moyen de mettre en évidence l'importance de l'ensemble des maillons de la chaîne et pas uniquement ceux qui sont en relation directe avec le client.

Une démarche complète et déjà engagée

Démarche qualité globale, excellence des garanties d'assurance, distinctions en 2012 et 2015 à l'élection service clients de l'année, certification AFNOR des collaborateurs commerciaux... Ce sont quelques-unes des démarches déjà mises en œuvre en faveur des clients.

Tout au long de l'année 2019, plusieurs projets seront lancés, telle la mise en place d'outils de business intelligence permettant de mieux connaître le client et de lui répondre plus rapidement et plus précisément, mais aussi un programme d'excellence managériale orienté clients ou encore un référentiel de service. Cette méthodologie proposée par l'Académie du Service permet d'engager chaque collaborateur dans l'amélioration de la



GARANCE

Garants de votre
indépendance

relation client en lui donnant les repères clés du succès en matière d'accueil et de service du client.

« Nous avons une relation particulière avec nos clients, en se rappelant que nous avons été à l'origine créés par eux et pour eux, précise Marie-Jeanne AMATA, directeur général de GARANCE. Aujourd'hui, la relation clients évolue et il nous revient de faire évoluer nos métiers tout en gardant nos valeurs : proximité, service et innovation. Cette démarche prolonge également nos actions en faveur de nos clients internes, car qui mieux qu'un collaborateur satisfait peut enchanter nos clients ? »

« Je suis ravi de cette collaboration avec Garance, affirme Jean-Jacques Gressier. Elle prouve que le client est au cœur de la stratégie des entreprises et qu'une amélioration constante de la connaissance client par les collaborateurs est la clé de voûte de la poursuite de son développement. »

À PROPOS DE GARANCE

GARANCE est la première mutuelle de France, en chiffre d'affaires, sur le marché de la retraite Madelin. Acteur majeur de l'épargne retraite avec près de 275 000 adhérents et 350 000 contrats en portefeuille, GARANCE a également su développer une offre globale d'assurance de personnes, désormais ouverte à tous. www.garance-mutuelle.fr

À PROPOS DE L'ACADÉMIE DU SERVICE

Fondée en 2004, l'Académie du Service, passionnée des métiers de service, est le leader en France du conseil et de la formation aux entreprises pour le développement de la culture du service et l'amélioration de la relation client. Pour former nos clients à la culture du service, elle place l'humain au cœur de l'organisation et s'appuie sur le principe de Symétrie des attentions®, quand la qualité de la relation entre une entreprise et ses clients est égale à la qualité de la relation de cette dernière avec ses propres collaborateurs. Le cabinet intervient dans plus de 20 pays et compte plus de 300 références prestigieuses en France et à l'international, dans tous les secteurs d'activité. www.academieduservice.com/fr www.symetriedesattentions.com blog-cultures-services.com

Contacts presse

Elisabeth MARZAT – Relations presse – 01 53 21 12 44 / 06 65 59 61 69 emarzat@garance-mutuelle.fr

Philippe BOLLECKER – Directeur général délégué – 01 53 21 11 62 pbollecker@garance-mutuelle.fr

Louise HENRY – Académie du Service – 01 41 10 08 03 / 06 84 34 55 35 louise.henry@lesroismages.fr