

AXA Assurance Maroc L'assistance par la preuve, plutôt que par la promesse

L'été est là et les idées de voyage aussi. Les familles pensent aux retrouvailles et les amis planifient leurs aventures. Pour tout le monde, c'est l'heure de prendre la route si l'on n'y est pas déjà. Chacun fait en sorte que son voyage se déroule dans les meilleures conditions. On pense à sa destination, à son hôtel, à son itinéraire et, bien sûr, à sa sécurité et à celle de ses proches. Car, pour autant que la voiture demeure le mode de transport le plus usité en été, elle n'est restée pas moins le mode de transport le plus aléatoire !

Malheureusement dès qu'une panne ou un accident survient et que le véhicule est immobilisé, le temps s'arrête et le voyage paraît compromis. Ne restent en tête que la sécurité de sa famille et le remorquage de sa voiture. Sur ce dernier point, des études menées par AXA Assurance Maroc ont démontré que l'attente de la dépanneuse est un sujet de stress en ville et d'anxiété en dehors des villes. Le confort des automobilistes est, ainsi, fonction du temps d'attente et de la qualité de l'assistance qui est proposée. Les promesses vaines ou non tenues ne font qu'envenimer la situation.

Dans le cadre du nouveau positionnement de sa marque (passer du territoire de la promesse à celui de la preuve), AXA Assurance Maroc a introduit, depuis le 1er juillet, une preuve inédite de son service d'assistance. En fonction du niveau de couverture souscrit, un client, qui est immobilisé en dehors du périmètre urbain, n'aura plus à signaler sa panne ou accident qu'une seule fois aux services d'assistance de la Compagnie. La nouveauté réside dans le fait que la Compagnie s'engage à rappeler régulièrement le client pour l'informer de la position de sa dépanneuse par rapport à son lieu d'immobilisation. Cette action permet de tempérer l'attente et d'apporter le soutien moral tant nécessaire lorsque l'immobilisation du véhicule survient dans un endroit reculé.

Cette nouvelle preuve est la deuxième traduction directe du nouveau territoire de la marque AXA, la preuve par opposition à la promesse, et sa déclinaison à travers les 3 attitudes fondamentales à avoir envers son client : être disponible, attentionné, et fiable. Le premier service a été révélé en janvier 2009. AXA s'était engagée à dépanner tous ses clients immobilisés en ville dans l'heure qui suit l'alerte donnée à ses services. En cas de non respect de ce délai, la Compagnie s'engageait à verser une pénalité de retard. Promesse tenue. Les statistiques de janvier à mai 2009 démontrent qu'AXA a respecté le délai de rigueur dans 99,56% des cas de clients dépannés et a dépanné et versé une pénalité de retard aux autres clients.

Cette pro-activité prouve que le changement de territoire pour la marque AXA, révélé en décembre 2008, est loin d'être "un simple coup marketing". Le changement profond répond à une problématique caractéristique de la relation client dans le secteur des Assurances. Celle-ci est faite trop souvent de promesses, sources d'un manque de crédibilité ambiant. Pour remédier à cela, tous les produits et services d'AXA Assurance Maroc adopteront le mécanisme de la preuve pour répondre directement à une problématique client. Objectif : devenir la société préférée du marché en créant une nouvelle relation, basée sur la confiance, entre le client et le métier d'assureur au Maroc.

Contact : narjisse.laraqui@axa.ma
www.axa.ma

A propos d'AXA Assurance Maroc. Acteur majeur de son secteur d'activité, AXA Assurance Maroc est la troisième Compagnie du pays en terme de parts de marché et la première en assurances dommages. En 2008, la société a réalisé un chiffre d'affaires de 2868 millions de dirhams en progression de plus de 13 %, performance importante justifiée par la qualité du portefeuille des contrats d'assurance. AXA offre une gamme complète de produits couvrant l'ensemble des risques des particuliers et des entreprises selon un principe simple : chaque question, projet, besoin ponctuel ou de long terme doit trouver une réponse adéquate. Son credo : gagner la confiance du client en étant attentionné, fiable et disponible.

réinventons /
l'assurance et l'épargne

