



COMMUNIQUÉ DE PRESSE
07 NOVEMBRE 2017

MAAF RÉINVENTE LE PARCOURS CLIENT

#relationclient #innovation #digital



Agence MAAF Daumesnil en mode prototype au 218 bis avenue Daumesnil (75012 Paris).

MODERNISATION DU POINT DE VENTE ET EXPÉRIENCE CLIENT REVISITÉE

Dans le cadre de sa politique d'amélioration continue de la satisfaction clients, MAAF expérimente un nouveau type d'agence à Paris. Ce prototype situé dans le 12^e arrondissement a pour objectif de tester de nouveaux espaces et de nouveaux outils au service du parcours client, pour une relation rendue plus fluide et performante. Résolument digital, le nouveau concept a été créé par Carré Noir, agence spécialisée en stratégie de marque, identité et architecture commerciale.

Stéphane Duroule, directeur général de MAAF, fait de la satisfaction client l'une des clés de la modernisation des points de vente de la marque : « *S'adapter aux nouveaux comportements des clients est une nécessité. Face au changement numérique important que traverse notre société, nous accompagnons nos assurés en capitalisant sur l'écoute et l'expertise de nos équipes en place tout en adoptant une approche digitale dans le conseil et la réponse que nous apportons chaque jour aux 3,7 millions de sociétaires MAAF* ».

L'agence de Paris Daumesnil a été pensée dans un esprit « Test and Learn » avec à la clé : un espace épuré et confortable, un accueil personnalisé, un « digital d'usage » transparent pour le client et au service de la relation, une zone d'attente confortable (café/bibliothèque/Wi-Fi) équipée d'outils connectés valorisant les offres et services de la marque. Le client peut réaliser seul certaines opérations utiles (imprimer une attestation, réaliser un devis, recharger son téléphone, s'informer sur Internet ...).

Pour les collaborateurs de l'agence, cet environnement moderne incite à la mobilité au sein des espaces (informatique et téléphonie mobile) et permet une relation de confiance plus personnalisée avec l'assuré ou le prospect.

« Nous souhaitons faire vivre une expérience positive et différenciante aux personnes qui poussent les portes de l'agence MAAF Paris Daumesnil. Il s'agit d'optimiser la prise en charge du client, fluidifier son parcours grâce au « digital d'usage », organiser l'agence autour de ses attentes et donner à l'équipe les moyens d'y répondre. Notre réflexion a donc porté sur l'immobilier, la communication intérieure et extérieure, l'ergonomie des lieux, les outils digitaux, l'organisation et la posture des collaborateurs », souligne Nathalie Ciornei, directrice département réseau agences MAAF.

> Plus d'informations sur @MAAFAssurances, Facebook Agence MAAF Paris Daumesnil et www.maaf.fr

MAAF en chiffres (2016)

574 points de vente en France
7 500 collaborateurs
3,7 millions de sociétaires et clients dont 395 000 professionnels
4,1 millions de véhicules assurés
2,6 millions d'habitations assurées

CONTACTS PRESSE

Agence Scenarii
Christophe Baudouin
01 40 22 66 44
cbaudouin@scenarii.fr

MAAF
Christine GIVERNAUD
01 55 50 65 12
presse@covea.fr

A PROPOS DE MAAF

Marque du groupe Covéa, MAAF est l'un des premiers assureurs généralistes en France. Il propose à ses 3,7 millions de sociétaires et clients des solutions globales d'assurances (auto, habitation, risques professionnels, santé, prévoyance, assurance vie...) et des services à forte valeur ajoutée (assistance, crédits...).