



## **Trophées Qualiweb 2015, MMA récompensé pour la qualité de sa relation client en ligne**

Chaque année les Trophées Qualiweb récompensent les entreprises les plus performantes pour leur relation client on line.

Ainsi, 360 entreprises représentant 18 secteurs d'activités (tourisme, VPC, grande distribution, Beauté, Assurance...) ont été testées par l'institut d'études indépendant Cocedal Conseil. Au total 16 sites étaient évalués pour le secteur Assurance.

Sept e-mails mystères ont ainsi été envoyés sur le site [mma.fr](http://mma.fr): une réclamation client, quatre demandes d'information, un problème technique sur le site et un témoignage de sympathie. L'indice Qualiweb est ensuite calculé sur 100 points, en fonction du délai de réponse, de la pertinence et de la forme des réponses (personnalisation, ton, qualité rédactionnelle).

Avec 70 points, MMA remporte le Trophée Qualiweb du secteur Assurances (la moyenne s'élevant à 46 points pour ce secteur).

L'équipe Contact Clients Multicanal de MMA comprend 10 conseillers qui assistent quotidiennement les internautes de 9h à 19h par « net message » déposés sur le site [mma.fr](http://mma.fr), chat en ligne pour les aider à réaliser des simulations tarifaires Auto et Santé ou encore pour répondre à leurs questions par téléphone.

Après la seconde place à ce même trophée Qualiweb en 2010, l'équipe Contact Clients Multicanal de MMA est donc une fois de plus à l'honneur.

### Contacts Presse :

Christine Givernaud : 01 55 50 65 12

Marie-Pierre Michel : 01 55 50 63 57

Site MMA : [www.mma.fr](http://www.mma.fr)

Site QUALIWEB : [www.qualiweb.com](http://www.qualiweb.com)

