



Communiqué de presse

MMA reçoit le Trophée Qualiweb 2022 de la meilleure relation client online

*Le service client MMA, 1^{er} prix de la relation client online tous secteurs confondus
Le service client MMA, 1^{er} prix de la relation client online dans la catégorie Assurance pour la
sixième année consécutive*

Paris, jeudi 17 mars 2022 : **MMA remporte le Trophée Qualiweb 2022 de la meilleure relation client online tous secteurs confondus et le Trophée de la meilleure relation client online dans la catégorie Assurance. Le baromètre Qualiweb des meilleurs acteurs de la relation client est établi chaque année à partir de mails et posts mystères adressés à un panel de 220 entreprises couvrant 16 secteurs d'activité.**

95.4/100 : MMA a obtenu la meilleure note parmi les 220 marques testées fin 2021. Cette note obtenue par MMA apprécie les délais, la pertinence et la forme des réponses ainsi que la qualité d'accueil sur les 3 canaux de communication online : messagerie, mails et réseaux sociaux. Cette note récompense la capacité de MMA à prendre en charge toutes les demandes, avec simplicité et via une vraie démarche d'accompagnement sur l'ensemble des canaux digitaux. Empathie, écoute et optimisme : ces trois valeurs portées par les équipes du service client MMA ont une fois de plus fait la différence auprès de l'Institut d'études marketing Cocédal Conseil, organisateur des Trophées Qualiweb.

*« La qualité de la relation avec nos clients est ce qui fait aujourd'hui la force de MMA. Nous sommes totalement mobilisés pour offrir à nos clients une expérience simple, efficace et personnalisée. C'est vrai à distance comme en agence. Nous croyons profondément à la valeur de la relation humaine comme clé de la satisfaction de nos clients. Nous sommes donc particulièrement fiers de recevoir ces deux trophées qui viennent récompenser l'engagement des équipes et une vraie dynamique d'entreprise autour de la relation client »,
déclare Éric Lécuyer, Directeur général de MMA.*

Les équipes MMA engagées pour un service client de qualité

La vingtaine de collaborateurs du service client et réclamations MMA œuvre chaque jour depuis plus de dix ans à soutenir et guider dans leurs démarches les assurés en difficulté. Ces équipes essaient toujours de placer l'humain et la sincérité au coeur de leurs échanges. Depuis 2019, l'activité du service sur les réseaux sociaux a augmenté de 125%⁽¹⁾ et au plus fort de la crise sanitaire, les équipes ont su conserver un lien de proximité et personnaliser leurs réponses pour conseiller au mieux les assurés particuliers mais aussi professionnels, en quête de réponses claires, simples et rapides.

Les tendances des canaux de communication du service client MMA

Au total, plus de 105 000 demandes ont été examinées en 2021 via les différents canaux de communication MMA : les réseaux sociaux, le site internet, les messageries instantanées, les contacts directs en agence et le téléphone. Depuis mai 2021, le service client répond aussi aux assurés via un nouveau canal : What's app. Avec 20 demandes traitées par jour, la messagerie What's app a rapidement trouvé son public, en recherche d'échanges informels, de réactivité et d'instantanéité. La mise en place d'un « chat » sur l'Espace Client MMA sera expérimentée courant 2022.

De la relation à l'expérience client : créer un lien émotionnel avec le client

Les collaborateurs MMA sont soucieux des retours clients sur leur service et prennent en compte l'ensemble des émotions ressenties lors de leurs échanges. Enquêtes de satisfaction, remontées des feedbacks et commentaires clients sont régulièrement examinés pour parfaire la qualité d'écoute et de conseil des conseillers MMA, dans une démarche toujours collaborative et d'anticipation des besoins clients.

*« Depuis quelques années, la réclamation est devenue un moment de vie qui fait entièrement partie de la relation client. D'ailleurs nous ne parlons plus de « relation client » mais d'« expérience client ». Nous travaillons beaucoup à identifier l'humeur, à décrypter les émotions des sociétaires pour choisir la bonne intonation de voix, le bon verbatim qui saura les mettre en confiance et les rassurer sur leur prise en charge. Se mettre à la place du client est très important car quelle que soit l'issue de sa réclamation, la bienveillance de nos conseillers prime. À travers leur posture relationnelle et leur implication, nous pouvons dire que chez nous l'expérience client ne se conçoit pas, elle se vit. », ajoute **Mélanie Locht, responsable du service client MMA.***

(1) Source MMA

À propos de MMA :

Marque du groupe Covéa et assureur multi-spécialiste, MMA s'adresse à la fois aux entreprises, aux professionnels et aux particuliers. Fer de lance du Groupe Covéa sur le marché des Pros, des Entreprises et de l'Affinitaire, MMA est le 2ème acteur sur ce marché. MMA assure plus de 3,1 millions de sociétaires et clients.
<https://www.mma.fr/>

À propos de Covéa :

Groupe d'assurance mutualiste français, Covéa est leader en dommages et responsabilité et protège un ménage sur trois grâce à ses 21 000 collaborateurs en France, engagés quotidiennement au service de plus de 11,5 millions d'assurés. Fort de ses trois marques MAAF, MMA et GMF, Covéa est un acteur financier solide et dynamique. Le groupe Covéa est également présent à l'international. <https://www.covea.eu/fr>

À propos des Trophées Qualiweb :

Créés par Cocédal Conseil, les Trophées Qualiweb récompensent les meilleurs acteurs de la Relation Clients online, par e-mail et sur les réseaux sociaux. Les classements s'appuient sur une étude réalisée chaque année, depuis 1996, au cours du dernier trimestre, auprès d'un très large panel d'environ 220 entreprises couvrant 16 secteurs d'activité.
<http://www.cocedal.fr/trophees-qualiweb/methodologie>

Contacts presse MMA

Shanez Richert +33(6) 10 50 44 44 – shanez.richert@advocaciz.com

Ambre Fourneau +33(6) 44 39 89 25 – ambre.fourneau@advocaciz.com

Contact presse Covea

presse@covea.fr

MMA IARD – Société anonyme au capital de 537.052.368 euros entièrement versé –
Entreprise régie par le Code des assurances – RCS Le Mans 440 048 882 – Siège social :
14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72030 Le Mans CEDEX 9