



Communiqué de presse

MMA triplement récompensée pour la qualité de sa relation client

Le Mans, 16 mars 2023 : en l'espace de quelques jours, MMA se voit triplement récompensée pour la qualité de sa relation client. D'abord, MMA monte sur la 2^{ème} marche du Podium de la Relation Client Bearing Point/Kantar tous secteurs confondus. Ensuite, MMA remporte le Trophée Qualiweb de la meilleure Relation Client Online dans la catégorie Assurance, et enfin se classe à la 1^{ère} place du Baromètre Isoskele de la Reconnaissance Client dans la catégorie Assurance.

« Chez MMA, nous croyons profondément à la valeur de la relation humaine comme clé de voûte de la satisfaction client. Nous sommes particulièrement fiers de ces récompenses. Elles témoignent de l'engagement des équipes qui chaque jour, se mobilisent sur l'ensemble du territoire pour accompagner nos assurés, particuliers et entreprises. Ces prix reviennent aux agents et employés des 1600 agences MMA, ainsi qu'à tous les collaborateurs de MMA en relation client. Depuis plusieurs années, nous défendons un modèle « PHYgital » qui place l'humain au cœur de la relation client physique et digitale. Ce modèle fait ses preuves. », déclare Éric Lécuyer, directeur général de MMA.

MMA n°2 du Podium Général de la Relation Client

Baromètre de référence, le Podium de la Relation Client récompense depuis 2003 les grandes marques qui, dans leur quotidien, excellent en matière de relation client. Chaque fin d'année, BearingPoint et Kantar invitent 4 000 Français à se prononcer sur la performance des organisations dont ils sont clients ou usagers. **Grâce à la reconnaissance de ses sociétaires, MMA atteint la 2^{nde} marche du Podium Général.**

Pour en savoir plus sur le Podium de la Relation Client : <https://www.podiumdelarelationclient.fr/>

Baromètre de la Reconnaissance Client d'Isoskele : MMA 1^{ère} marque assureur et 5^{ème} toutes marques confondues

Établi depuis trois ans, le baromètre de la reconnaissance client d'Isoskele a pour objectif d'analyser la capacité des marques à tisser un lien robuste et pérenne avec leurs clients grâce à des critères définis : personnalisation, interaction, considération, propagation et émotion. En 2023, plus de 163 marques dans une dizaine de secteurs ont été étudiées. Parmi elles, **MMA est classée 1^{ère} marque dans la catégorie assurance et 5^{ème} tous secteurs confondus.**

Pour en savoir plus sur le baromètre de la relation client : <https://lp.isoskele.fr/reconnaissance-client>

Les Trophées Qualiweb : la relation client online MMA récompensée pour la 8^{ème} année consécutive

Depuis 1998, les Trophées Qualiweb récompensent les meilleurs acteurs de la relation client Online. Basé sur le principe du « client mystère », il mesure la qualité de la relation client sur l'ensemble des canaux digitaux : e-mail, Facebook, Twitter et Instagram. **Pour cette 25^{ème} édition, MMA remporte pour la 8^{ème} année consécutive le 1^{er} prix dans la catégorie Assurance.** Cette récompense vient à nouveau souligner l'engagement du service client MMA qui œuvre chaque jour pour apporter une réponse, simple efficace et personnalisée à ses sociétaires.

Pour en savoir plus sur le baromètre Qualiweb : <http://www.cocedal.fr/>

« Une expérience client réussie et différenciante consiste à prendre en charge toutes les demandes, via tous les canaux, avec simplicité et dans les meilleurs délais, en faisant preuve d'empathie et d'optimisme pour faciliter la vie de nos clients. Écouter, s'adapter, être réactif sont les attentes fondamentales de nos clients mais s'en contenter ne suffit plus aujourd'hui comme le démontre le dernier Baromètre Qualiweb. Les collaborateurs du Pôle relation client font preuve au quotidien de proactivité en anticipant les besoins des clients et en limitant leurs efforts, à travers des relations humaines toujours vraies et sincères. Avec créativité, ils placent à chaque instant le client au cœur de notre dynamique. Notre véritable force : ce sont eux ! » expliquent Mélanie Lochet - responsable du pôle Culture & Relation Client MMA et Élodie Deroo – manager du service client et agent.

Une approche de la relation client basée sur la personnalisation et la co-construction

Dans un environnement très évolutif, les clients demandent aux marques de récompenser leur fidélité et d'offrir des expériences personnalisées. Pour y parvenir, MMA utilise l'ensemble des outils à sa disposition : réseaux sociaux, site internet, messageries instantanées, WhatsApp, contacts en agence ou par téléphone. Dans une démarche toujours collaborative et d'anticipation des besoins clients, les résultats des enquêtes de satisfaction, les remontées des feedbacks et commentaires clients sont régulièrement examinés pour parfaire la qualité d'écoute et de conseil des conseillers MMA.

En juin 2022, MMA a lancé « **imaginons.mma** », **une plateforme collaborative digitale** qui a pour vocation de co-construire les offres et services d'assurances de demain. Cet espace de discussion entre MMA et ses sociétaires vient compléter les efforts que l'entreprise déploie depuis de nombreuses années autour de la qualité de la relation clients.

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>

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