



Communiqué de presse

## **Trophées Qualiweb 2024 : MMA à nouveau récompensée pour l'excellence de sa relation client**

*MMA, 1<sup>er</sup> prix de la relation client digitale dans la catégorie Assurance*

Le Mans, 14 mars 2024 : **MMA, assureur multi-spécialiste du groupe Covéa, remporte pour la 9<sup>ème</sup> année consécutive le Trophée Qualiweb de la meilleure relation client digitale dans la catégorie Assurance. Cette distinction atteste de son engagement continu en matière de relation client. Le baromètre Qualiweb des meilleurs acteurs de la relation client digitale est établi chaque année à partir de mails et posts mystères adressés à un panel de 250 entreprises couvrant 15 secteurs d'activité.**

**Éric Lécuyer, directeur général de MMA, déclare :** « *Je suis ravi de voir nos équipes reconnues pour leur engagement quotidien pour la neuvième année consécutive. Empathie, écoute et simplicité : ces trois valeurs portées par les équipes de la relation client MMA ont une fois de plus fait la différence auprès de l'Institut d'études marketing Cocédal Conseil, organisateur des Trophées Qualiweb. Cette récompense témoigne de notre dévouement à accompagner nos assurés, particuliers, professionnels et entreprises avec bienveillance et professionnalisme.* »

### **MMA, 1<sup>ère</sup> marque dans la catégorie Assurance**

1<sup>ère</sup> marque dans la catégorie Assurance, MMA arrive en 19<sup>ème</sup> position parmi les 246 marques testées au classement général avec une note 73,98/100. L'évaluation, basée sur le délai de réponse, la pertinence, la qualité rédactionnelle et la considération apportée au client, reflète la capacité de MMA à répondre aux attentes des clients sur l'ensemble des canaux digitaux.

### **MMA, un acteur proactif de la relation client**

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 tout en faisant preuve d'empathie et d'optimisme. Pour y parvenir, le service client MMA poursuit sa quête d'amélioration continue en challengeant son style relationnel, en perfectionnant les réponses et les informations apportées aux clients dès le premier contact et en testant de nouveaux canaux de communication.

### Une démarche d'amélioration continue

Les conseillers MMA sont formés depuis plusieurs années sur la prise en compte des émotions des sociétaires. Le style relationnel MMA, qui encadre l'ensemble des échanges écrits et oraux, est actualisé chaque année pour répondre aux évolutions des besoins des clients.

### Des réponses qualitatives dès le premier contact client

Le service client MMA a mis en place une approche proactive pour apporter une réponse complète, adaptée et personnalisée aux sociétaires, et ce, dès le premier contact.

### Une expérience omnicanale toujours plus simple et fluide

MMA continue d'explorer de nouveaux canaux pour être toujours au plus près de ses clients et faciliter leur démarche. Un chat proactif a été expérimenté au premier trimestre 2023. Il sera suivi de l'ouverture d'un compte Instagram courant 2024.

*Pour en savoir plus sur les Trophées Qualiweb : [Trophées Qualiweb](#)*

### **À propos de MMA :**

Assureur multi-spécialiste, MMA accompagne les entreprises, les professionnels et les particuliers au travers d'un réseau d'agents, de courtiers et de partenaires. Chaque jour, 3 millions d'assurés font confiance à MMA pour protéger leur famille, leur entreprise, leurs biens et leurs projets. Avec 1600 agences dans les territoires, MMA offre à ses clients la proximité, l'écoute et le sens du service : l'irremplaçable « plus » humain.  
<https://www.mma.fr/>

### **Contacts presse MMA**

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

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

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 : 160 rue Henri Champion, 72030 Le Mans CEDEX 9. IDU REP Eco circulaire : FR231780\_03XLOT