

# Groupe France Mutuelle : Mieux comprendre son métier pour mieux servir l'adhérent

## Contexte

Depuis sa création en 1936, France Mutuelle défend les valeurs mutualistes, de prévoyance et d'entraide. Membre de la Fédération Nationale de la Mutualité Française FNMF depuis l'origine, le Groupe France Mutuelle propose des solutions de protection innovantes, pérennes, adaptées aux besoins de chacun : artisans, particuliers, commerçants, professions libérales et entreprises. Relation de confiance, qualité des services et disponibilité des équipes, les valeurs humaines sont largement véhiculées par la marque qui protège aujourd'hui plus de 155 000 personnes.

« Le service Relation Adhérents traite aujourd'hui l'accueil, la fidélisation et la réclamation à travers les canaux face à face, courrier et à distance. Le portefeuille clients est majoritairement composé d'adhérents de plus de 60 ans, fidèles à France Mutuelle depuis plus de 10 ans pour 43% d'entre eux » explique Véronique Lupo, Responsable de la relation Adhérents.

« Notre challenge était de résoudre l'équation de la proximité client tout en gagnant en performance et en efficacité dans la prise d'appels.

Nous avons fait le choix d'Activeo et de la solution QM de Verint pour nous accompagner dans notre projet.

## Solution

En 2016, nous avons démarré avec la mise en place de l'enregistrement des appels et des grilles d'écoute et de suivi des compétences des équipes sur les techniques d'entretien et de communication rapidement suivie par des grilles plus personnalisées. » poursuit Véronique Lupo.

Une première phase qui fait ressortir des axes d'amélioration sur la qualité du discours. Une formation, un challenge, du suivi hebdomadaire, des ateliers de double écoute voient le jour. Rapidement les chargés de clientèle deviennent acteurs du dispositif. Les phases d'identification, d'écoute, de discours sont analysées, partagées, travaillées, améliorées en grande partie par les conseillers eux-mêmes qui gagnent en visibilité sur leurs propres performances.

Puis une deuxième phase avec la construction et l'utilisation des grilles d'écoute (personnalisées par canal de contact) via le Quality Monitoring s'installe. Elle fait ressortir tout l'apport fonctionnel de l'outil très visuel, simplifie les processus et automatise les tableaux de bord.

**VERINT**

## Customer Success Story



### Solution

Quality Monitoring



### Secteur

Mutuelle Santé



### Pays

France

## Résultats

- Amélioration de la qualité du discours des conseillers
- Simplification des processus
- Automatisation des tableaux de bord

# “ Groupe France Mutuelle : Mieux comprendre son métier pour mieux servir l’adhérent ”.

– Confie Véronique Lupo, Responsable de la relation Adhérents

« Les experts techniques et fonctionnels d’Activeo nous ont permis de gagner en autonomie dans l’usage de la solution. L’adhésion au principe de double écoute est largement facilité, les conseillers sont convaincus car plus armés pour mieux vivre leur métier. Ils écoutent les appels depuis leur poste et nous débriefons en atelier. L’objectif est d’analyser « humainement » l’appel. En effet, l’adhérent est au centre de toutes nos attentions et sa satisfaction est notre obsession. » explique Véronique Lupo.

« Sortir de la mécanique pour donner du sens et de la transparence à la démarche était un incontournable. Notre métier se vit et l’émotion positive est un différenciant. Au final, le sourire s’entend et de pouvoir l’entendre change la donne. » conclut Véronique Lupo.

## The Customer Engagement Company™

### Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

### Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

### Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com

Toute utilisation, reproduction ou modification non autorisée de ce document, dans sa totalité ou en partie, effectuée sans l'accord écrit de Verint Systems Inc., est strictement interdite. En fournissant ce document, Verint Systems Inc. ne fait aucune déclaration quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité de son contenu et se réserve le droit de le modifier sans préavis. Les caractéristiques citées dans ce document peuvent changer à tout moment. Les fonctionnalités dépendent des configurations proposées. Pour tout renseignement sur les caractéristiques et les spécifications actuelles des produits, veuillez vous adresser à Verint. Toutes les marques citées dans ce document qui sont suivies du symbole ® ou TM sont des marques déposées ou des marques commerciales de Verint Systems Inc. ou de ses filiales. Tous droits réservés. Toutes les autres marques sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs. © 2019 Verint Systems Inc. Tous droits réservés mondialement. 12.19

# VERINT®