

# Plus qu'un nouvel outil de commercialisation



« Les clients apprécient qu'on leur demande leur opinion; nous apprécions leurs commentaires positifs... »

En vertu du programme de satisfaction de la clientèle (PSC) de la Standard Life, un sondage est effectué auprès de nos clients pour :

- Évaluer nos produits
- Évaluer notre processus de vente
- Améliorer notre service de façon continue

Plusieurs de nos producteurs connaissent probablement le programme, mais certaines agences générales dont la création est plus récente ne sont peut-être pas au fait de tous les détails du sondage expédié aux clients environ 60 jours après l'établissement d'une police. Ce sondage s'est révélé un outil de communication très précieux. Il permet à la Standard Life d'évaluer la satisfaction des clients à l'égard de leur conseiller en sécurité financière, de la Compagnie ainsi que du processus de souscription.

Après le lancement du programme, nous avons découvert que les commentaires de nos clients étaient plus révélateurs que nous l'aurions cru initialement. Notre premier publipostage aléatoire couvrait 100 polices et nous avons reçu 19 réponses. Actuellement, la Compagnie poste plusieurs centaines de sondages par mois et le taux de réponse varie de 15 % à 20 %, un résultat qui dépasse légèrement la norme de l'industrie.

Vous trouverez ci-dessous un exemplaire du sondage auprès de la clientèle. Les explications qui suivent précisent les raisons qui nous incitent à poser chaque question et expliquent le traitement accordé aux renseignements recueillis.



Chère cliente, Cher client:

Nous vous remercions d'avoir souscrit l'un de nos produits récemment. Nous profitons de l'occasion pour vous assurer de notre engagement à répondre aux besoins de nos clients comme vous. D'ailleurs, vous pouvez nous aider à améliorer la qualité de notre service en nous expliquant pourquoi et comment vous avez décidé de souscrire un produit de la Standard Life.

Nous vous serions reconnaissants de remplir le court questionnaire ci-joint et de nous le retourner dans l'enveloppe-réponse, qu'il vous suffira de mettre à la poste, car elle est déjà affranchie. Le sondage est réalisé à notre demande par LIMRA, un organisme de recherche indépendant.

À ce jour, vous devriez avoir déjà reçu votre police, sinon elle vous sera livrée prochainement. En cas de problème, ou pour toute question, veuillez communiquer avec votre conseiller en sécurité financière ou avec notre centre de Services à la clientèle au 1-888-841-6633.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Joseph Iannicelli  
Président et chef de la direction

1. Lors de votre dernière expérience, avez-vous trouvé utile:	Extrêmement	Beaucoup	Quelque peu	Pas vraiment	Aucunement
a) le service offert par votre conseiller en sécurité financière?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) la description des produits et la documentation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Lesquels de nos produits avez-vous souscrits au cours des trois derniers mois?					
<input type="checkbox"/> Assurance-vie	<input type="checkbox"/> Rente	<input type="checkbox"/> Produits de placement (CPG, Fonds Distincts, etc.)			
<input type="checkbox"/> Autre type d'assurance	<input type="checkbox"/> Aucun				
<i>(Si vous n'avez pas souscrit d'assurance-vie, passez directement à la question 7.)</i>					
3. Dans quel(s) but(s) avez-vous souscrit une assurance-vie chez nous? (Cochez toutes les cases appropriées.)					
<input type="checkbox"/> Pour couvrir les frais funéraires et d'autres frais engagés au moment du décès	<input type="checkbox"/> Dans un but commercial (personne-clé, partage des primes, assurance de société, rachat d'actions, etc.)				
<input type="checkbox"/> Pour subvenir aux besoins de votre famille après votre décès	<input type="checkbox"/> Pour laisser des liquidités à la succession (ex.: pour payer les droits de succession, les frais d'homologation, l'impôt exigible, etc.)				
<input type="checkbox"/> Pour économiser en vue de la retraite	<input type="checkbox"/> À titre de placement				
<input type="checkbox"/> Pour économiser en vue des études de vos enfants	<input type="checkbox"/> À titre d'épargne à l'abri de l'impôt				
<input type="checkbox"/> Pour assurer le remboursement de l'hypothèque après votre décès	<input type="checkbox"/> À titre de don de charité				
4. De quelle source proviennent les sommes que vous affecterez au règlement de l'assurance vie que vous avez récemment souscrite? (Cochez toutes les cases appropriées)					
<input type="checkbox"/> Vos revenus actuels	<input type="checkbox"/> Le capital d'une autre assurance-vie toujours en vigueur				
<input type="checkbox"/> Vos économies	<input type="checkbox"/> Autre				
<input type="checkbox"/> La valeur de rachat d'une assurance-vie					
5. Avez-vous reçu votre police d'assurance?					
<input type="checkbox"/> Oui, mon conseiller en sécurité financière me l'a livrée en personne.	<input type="checkbox"/> Non, je ne l'ai pas encore reçue.				
<input type="checkbox"/> Oui, mon conseiller en sécurité financière me l'a expédiée par la poste.					
6. À la livraison de la police, votre conseiller en sécurité financière a-t-il revu avec vous les dispositions contractuelles de façon satisfaisante?					
<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Quelque peu	<input type="checkbox"/> Nous n'avons pas revu les dispositions		
7. Avez-vous d'autres commentaires ou, encore, des suggestions sur la façon dont nous pouvons améliorer le service que nous vous offrons?					
_____					
_____					
_____					
Date complétée _____					
Compagnie d'assurance Standard Life du Canada					

### Question 1

Dans 98 % des cas, le service fourni par nos agences et nos producteurs a été jugé extrêmement ou très utile. Ainsi, les réponses au questionnaire vous procurent une rétroaction positive sur vos efforts, et – avantage supplémentaire – elles renforcent la perception des clients à cet égard. La partie «b» de la question nous est utile, car elle nous fournit des indications sur ce qui fonctionne bien ou non dans nos stratégies de commercialisation.

### Question 2

Cette question confirme quel produit le client a souscrit et permet de savoir si ce dernier est conscient ou non du type de produit – assurance vie ou rentes – qu’il détient.

### Question 3

Cette question nous permet de savoir dans quel but notre produit a été souscrit, ainsi qu’à quel besoin il a répondu dans la vie du client.

### Question 4

Une question qui peut être délicate, car elle aborde les sujets de la résiliation d’une police d’assurance vie ou de l’emprunt de sommes à partir d’un autre produit. En revanche, ces deux sujets mettent en lumière toute situation de remplacement, à laquelle le producteur peut porter, le cas échéant, une attention immédiate.

### Question 5

Dans 99 % des cas, afin d’éviter de dérouter le client ou de nuire à la vente, nous expédions le questionnaire longtemps après la livraison de la police. La livraison d’un contrat donne au producteur l’occasion de discuter avec un nouveau client, de consolider la vente et la relation d’affaires, et, peut-être, d’obtenir d’autres clients potentiels !

### Question 6

Cette question permet de savoir si, à la livraison de la police, le producteur a revu les dispositions contractuelles de façon satisfaisante avec le client. Environ 90 % de nos producteurs ont obtenu un OUI retentissant à cette question. Quel chiffre encourageant ! Voilà un résultat qui confirme la qualité de votre travail !

### Question 7

Une question qui invite le client à émettre des commentaires ou des suggestions supplémentaires. La plupart du temps, nous recevons des commentaires très positifs au sujet du personnel de vente :

« Tout s’est déroulé de façon très professionnelle. »

« Le conseiller financier a fait le maximum pour nous aider. »

« Notre conseiller en sécurité financière était vraiment bien informé. Il nous a été très utile pour choisir la police la plus adaptée à notre situation. »

« Conseils et service très professionnels. Sur demande, je recommanderai le représentant à d’autres personnes. »

## Sommaire des avantages

Comme on peut le constater, les résultats de ce sondage peuvent être utiles à toute personne qui est partie prenante à une vente. Les clients apprécient qu’on leur demande leur opinion et, dans le cadre du présent processus, nous avons reçu un nombre très élevé de commentaires positifs. Le PSC aide à renforcer les motifs pour lesquels le client a décidé de souscrire son contrat, ainsi que la valeur de celui-ci pour la satisfaction de ses besoins.

Dans certains cas, le sondage permet de découvrir des domaines à l’égard desquels une formation supplémentaire apparaît nécessaire. Il peut aussi protéger les producteurs en procurant aux clients un moyen d’exprimer certaines plaintes avant qu’elles ne prennent des proportions trop importantes. À quoi d’autre peut encore servir un sondage ?

- Remercier l’acheteur d’avoir choisi de traiter avec nous.
- Confirmer la satisfaction du client.
- Renforcer la décision d’achat – et ainsi améliorer le taux de maintien en vigueur des affaires.
- Garantir la conformité du processus de souscription et, par le fait même, renforcer la protection du producteur et de l’assureur.
- Contribuer à prévenir les plaintes et les malentendus.

## Pour vous tenir au courant

Nous posterons régulièrement à nos agences générales les réponses qui sortent de l’ordinaire. En conservant ces réponses, vous disposerez d’un excellent outil de vente pour encourager de nouveaux clients à traiter avec vous.

Les principaux avantages et mérites du sondage sont la rétroaction reçue du titulaire de police et le renforcement obtenu par ce dernier à l’égard du fait qu’il a choisi un produit de qualité. Ainsi, ce qui a commencé comme un projet pilote est aujourd’hui devenu un outil de vente, de commercialisation et de conformité extrêmement précieux.

Félicitations à nos producteurs pour les témoignages élogieux qu’ils reçoivent à propos de leur professionnalisme et de leurs connaissances. Bonne chance dans vos activités de vente en cours, et si vous avez des réflexions ou des idées supplémentaires à partager, n’hésitez pas à communiquer avec nous.

### Administrateur du PSC

**Expérience Client, Marchés individuels**

**La compagnie d’assurance Standard Life du Canada**

**1245 rue Sherbrooke Ouest, bureau 800**

**Montréal (Québec) H3G 1G3**