

## Chez Solly Azar, on écoute ce que nos clients ont à nous dire, en partenariat avec Eloquant !

Face aux attentes de confiance des clients qui souhaitent une assurance qui les accompagne tout au long de leur contrat et attendent réactivité et simplification de leurs démarches administratives, Solly Azar place la satisfaction client au cœur de son métier de courtier. Comprendre et écouter ses assurés est plus que jamais une priorité pour continuer à offrir des services de qualité et une expérience positive qui s'alignent parfaitement à leurs envies et attentes.

### Le dispositif Eloquant : écouter la parole de ses clients et recueillir leurs avis

Parce que chez Solly Azar on a compris qu'il est essentiel d'aller à la rencontre des clients en recueillant directement leurs avis, un nouveau dispositif d'écoute client est déployé depuis le mois d'août 2022. Grâce à des outils, tels qu'un questionnaire, un barème de satisfaction, un suivi en temps réel et une analyse sémantique des verbatims client, Eloquant a pour objectif de recueillir les commentaires et de connaître plus précisément le niveau de satisfaction de chacun des assurés Solly Azar.

L'enquête, réalisée après chaque interaction clé (demande de devis, souscription de contrat en ligne, déclaration d'un sinistre, etc.), met l'accent sur trois éléments : la satisfaction générale, l'expérience utilisateur à toutes les étapes du parcours, et le taux de recommandation.

Solly Azar va plus loin grâce à une analyse sémantique qui détaille le ressenti de ses assurés : ce qu'ils ont apprécié ou pas, leurs suggestions et recommandations éventuelles. Une synthèse permet ensuite d'évaluer la satisfaction de l'échange selon des indicateurs de suivi comme le Net Promoter Score<sup>®</sup> (NPS<sup>®</sup>), le CSAT (Customer Satisfaction Score) et le CES (Customer Effort Score).

### Solly Azar, un courtier engagé sur la satisfaction client

Sur près de 10 000 enquêtes envoyées en 2022<sup>1</sup>, Solly Azar a passé en revue près de 2 000 retours clients. Avec un **taux de retour de 21%** (en moyenne, dans le secteur de l'assurance, le taux de retour est de 17%) et après une analyse des avis, Solly Azar affiche un **taux de satisfaction de 90 %** et un NPS à 36, la moyenne du secteur de l'assurance se situant entre 20 et 23.

Ce que les assurés déclarent avoir apprécié :

- **La posture des collaborateurs** (attitude émotionnelle, amabilité, politesse, empathie, attention et écoute) ;
- **La compétence des équipes** (capacité de la société et de ses interlocuteurs à remplir leurs tâches et missions, efficacité, rapidité, bons conseils, professionnalisme, qualité de service, assistance, proactivité, expression et niveau des échanges).

---

<sup>1</sup> Du 01 août au 31 décembre 2022, 9243 enquêtes ont été envoyées aux souscripteurs selon Solly Azar.

Ce dispositif, pensé pour permettre aux clients de s'exprimer, est un formidable outil pour optimiser aussi l'expérience du collaborateur. Lorsqu'un client laisse un avis positif, une notification est même envoyée directement au collaborateur pour le féliciter et l'encourager.

### Une politique de qualité : l'ADN de Solly Azar

Fier de son métier de courtier, Solly Azar est engagé depuis plus de 40 ans au service de la transparence et de la confiance à honorer auprès de ses clients. Le dispositif Eloquant répond à cette ambition de qualité de service. En 2022, Solly Azar était d'ailleurs **le premier courtier grossiste certifié « Service France Garanti » par l'AFNOR**, une reconnaissance de l'engagement du courtier au sein du territoire, au service de la qualité de ses clients et au profit du réseau de ses 10 000 courtiers partenaires.

« Le dispositif Eloquant, c'est l'opportunité pour le client de s'exprimer sur l'expérience vécue chez Solly Azar et pour Solly Azar, l'opportunité d'accueillir des critiques positives ou négatives pour nous aider à nous améliorer en permanence ! Notre objectif est que nos assurés se sentent écoutés partout où ils s'expriment pour nous permettre de mieux les comprendre et proposer une expérience optimale et adaptée à chacun ». **Philippe Saby**, Directeur Général de Solly Azar.

« Nous sommes fiers d'accompagner Solly Azar sur cet enjeu majeur qu'est l'écoute et l'anticipation des attentes de ses clients. » déclare **Laurent Duc**, Président de Eloquant. « Avec notre plateforme Feedback à 360, nous agissons comme des facilitateurs auprès de Solly Azar pour inscrire durablement l'expérience client au cœur de son business, de sa culture et de ses processus opérationnels. »

#### À propos de Solly Azar

Crée en 1977, Solly Azar, courtier grossiste conçoit, distribue et gère des assurances dommages et des assurances de personnes, destinées à une clientèle de particuliers et des professionnels. Solly Azar est aussi un acteur reconnu sur le marché des risques locatifs. Ses produits sont distribués via un réseau de 10.000 intermédiaires.

297 collaborateurs – 50,6 millions d'euros de chiffre d'affaires. Filiale à 100% de Verspieren, 1<sup>er</sup> courtier français indépendant. <https://www.sollyazar.com/espace-presse>

#### À propos de Eloquant

Eloquant accompagne, depuis 2001, les entreprises dans l'amélioration de leur relation client avec ses solutions :

- Centre de contact gestion multicanale des interactions, chatbot/callbot
- Voix du client : enquêtes multicanales, analyse sémantique, publication d'avis

Eloquant se distingue par un accompagnement de haut niveau et ses certifications ISO 27001 / 27701 qui garantissent une protection complète des données.

#### Agence Rumeur Publique pour Solly Azar

Taline Sarkissian – 06 13 36 70 23 – [taline.sarkissian@rumeurpublique.fr](mailto:taline.sarkissian@rumeurpublique.fr)

#### Agence Oxygen pour Eloquant

Audrey Pizard - 06 35 54 45 96 - [audrey.p@oxygen-rp.com](mailto:audrey.p@oxygen-rp.com)