

Bienvenue

Cicero Member only Event

Le conseil à la clientèle à l'ère du numérique.



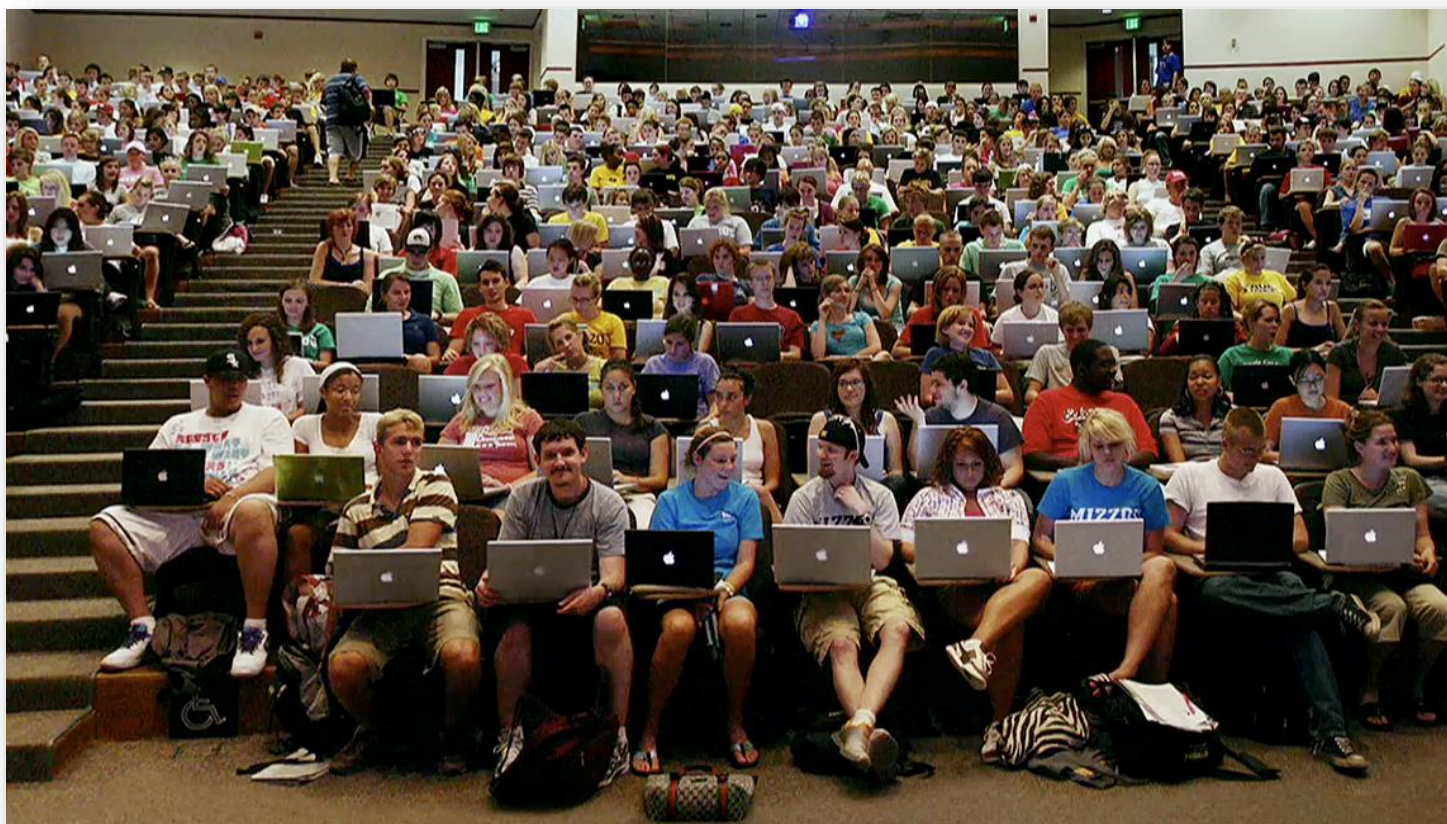
Le dinosaure au micro



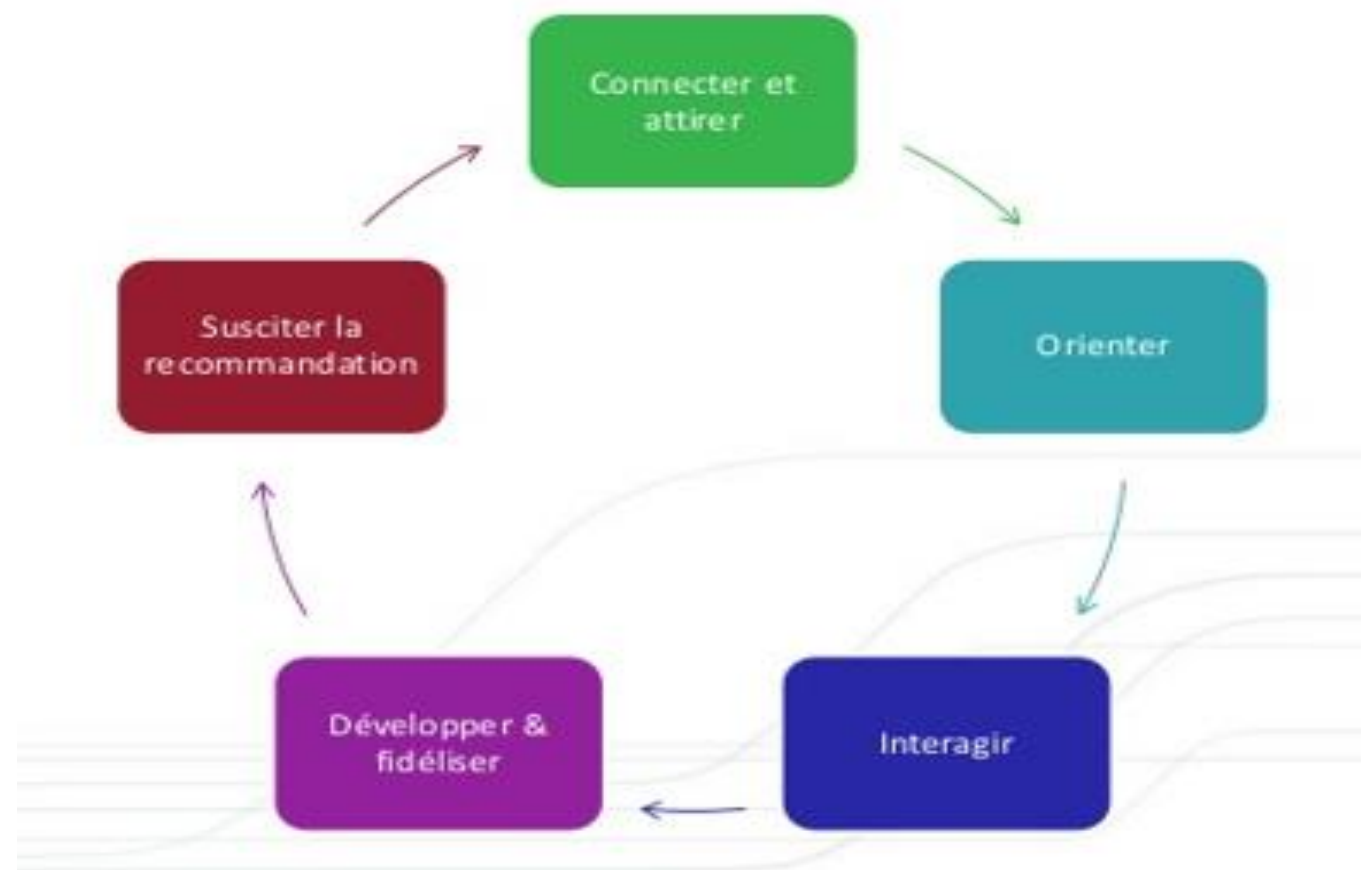
La digitalisation, c'est aussi le buzz



Insuretech, pour les start up et surtout pour les grands acteurs !



Insuretech, comment interagir avec le client ?



Que veut le client ?



Une connaissance limitée

Les assurances se ressemblent toutes

Connues seulement de nom avec très peu de valeurs différenciantes

Ignorance des types de contrats et des offres disponibles

Ignorance des détails de son propre portefeuille



Une bonne image des assurances

Sérieuses,
efficaces et
professionnelles

Rôle
économique

Responsabilité
sociétale et
civilisationnelle



Néanmoins quelques tendances négatives

X Assureurs escrocs, faire du profit en priorité, vendeurs agressifs

X Assurances à tailles inhumaines qui perdent en proximité et culture cantonale

X Assureurs qui essaient de sortir de leurs responsabilités lors de sinistres

Attitude lors d'une souscription future

Comparerait et
souscrirait en ligne



43%

Rencontrerait le
conseiller/courtier avant
de souscrire



36%

Se ferait conseiller au
téléphone avant de
souscrire



14%

Délèguerait à un
intermédiaire



7%

Assurance auto, ménage,
protection juridique :

Assurance Vie :

30%

51%

10%

9%

Q17. Si vous deviez souscrire les contrats suivants avec une nouvelle compagnie d'assurance, quel serait votre attitude ?

Base totale - N = 700

Les agents voient-ils passer le train...?



La confiance est centrale !

Les 4 bases de la confiance

Recommandations
des proches

Notoriété et
réputation

Qualité du premier
contact

Longues années
sans problème