



# Piloter la stratégie client par un benchmark stratégique régulier

#AMBITION #PRIORITES #TRACEMEMORIELLE #CONCURRENCE

## Les enjeux ?

**Fidéliser les clients en devenant leader de l'expérience client sur son marché, face au développement de la concurrence (Banques, Solutions digitales).**

Activer l'orientation client comme dénominateur commun des équipes pour accompagner la transformation du Groupe.  
Identifier et comprendre les évolutions de performance CX : moments clés pour les clients, leviers de satisfaction, benchmark avec la concurrence.

## La solution BVA ?

**Orienter la stratégie client grâce à un baromètre annuel de satisfaction et fidélité**

BVA a mis en place une enquête téléphonique annuelle à froid auprès de **particuliers et professionnels, clients ou non** de 3 marques actrices du secteur de l'assurance. Au total près de 7.000 répondants /an.

L'objectif est d'identifier les axes d'amélioration prioritaires permettant d'atteindre l'ambition du Groupe d'excellence et de leadership de l'expérience client.



**Marion Stephan**

[Marion.Stephan@bva-group.com](mailto:Marion.Stephan@bva-group.com)





# Piloter la stratégie client par un benchmark stratégique régulier

#AMBITION #PRIORITES #TRACEMEMORIELLE #CONCURRENCE

## Les résultats obtenus ?

**L'amélioration de la perception client et le repositionnement du Groupe dans la course concurrentielle.**

- Bilan stratégique d'avancement sur l'ambition client du Groupe et en regard de la course concurrentielle.
- Identification des leviers clés d'amélioration de l'expérience client et des concurrents les plus menaçants.
- Priorités d'actions associées aux différents types de clients et contrats pour chaque marque du groupe.

**La démarche globale s'étoffe au fil des années avec une intensification et diversification des actions**

- Mise en place d'un dispositif de pilotage de l'expérience client à chaud sur les moments clés, adapté aux parcours clients de chaque marque, souple et évolutif.
- Généralisation des audits internes de Culture Client

