
Comment les meilleurs courtiers se démarquent

Pourquoi la fidélisation de la clientèle,
l'identification de nouvelles affaires et la
communication personnalisée comptent

AVERTISSEMENT

Lorsque vous lisez chaque variante du mot « agence », celle-ci inclut la variante correspondante du mot « courtier ».

La base du succès futur

Les agences indépendantes font aujourd'hui face à un marché de plus en plus standardisé, avec de nouveaux concurrents toujours plus nombreux, et des jeunes entreprises technologiques qui posent continuellement des défis au modèle d'agence traditionnel. Pour s'assurer la réussite, il est important de commencer avec une base solide : mettre en place la technologie et les outils qui vous aideront à rester compétitif et à préparer votre croissance future.

Une base solide comprend trois domaines précis sur lesquels l'agent indépendant peut se concentrer pour se préparer au succès: **fidéliser les clients existants, identifier de nouvelles opportunités d'affaires,** à la fois avec les clients existants et les prospects, et **connecter avec les clients de la manière qu'ils le souhaitent.**

Se concentrer sur ces avenues aidera les agents indépendants à s'assurer qu'ils sont préparés pour l'avenir.

« Pour réussir, il faut penser à l'avenir. Ceux qui réussissent sont ceux qui gardent une longueur d'avance sur les autres. »

Rob Macoviak, président, Oyer, Macoviak et Associés

Conserver vos clients existants

Augmenter la rétention des clients et les renouvellements

Une façon pour les agents indépendants de demeurer compétitifs et d'accroître leur volume d'affaires est de faire un suivi automatique sur les renouvellements afin de contacter les clients au bon moment, chaque fois. Augmenter votre taux de rétention des clients nécessite peu de travail avec les bons outils en place; par exemple, les alertes automatiques, simples à utiliser, facilitent de beaucoup le processus des renouvellements.

Un processus de renouvellement manuel peut prendre plus de 10 minutes - et bien que ce nombre en soi n'est pas particulièrement élevé, le volume considérable de renouvellements peut en faire un processus très long qui, en bout de ligne, est sujet à des erreurs et à la perte de clients. La mise en place d'un processus automatique peut garantir que l'agence est en mesure de rejoindre les clients avant leurs dates de renouvellement, de fournir un service client exceptionnel et de vous assurer une croissance renouvelée.

« Pour les renouvellements, le système insère automatiquement les données précédemment saisies. Cette fonctionnalité à elle seule nous a permis de réduire le temps nécessaire pour effectuer un renouvellement de 10 minutes en moyenne à environ 3 minutes. »

Jorge Gonzalez, vice-président, Marsh Saldana, Inc.

« Lorsqu'un renouvellement doit être fait, nous allons à la page des déclarations de la police et envoyons cet avis par courriel directement au client. Il affiche la valeur de la propriété, la responsabilité et une liste de tous les certificats, de même que des détails sur les endroits où nous les avons faits économiser. »

Don Taylor, président, Bennion Taylor Insurance

Identifier de nouvelles opportunités d'affaires grâce aux prospects et aux clients existants

Gagner de nouvelles affaires avec un marketing simplifié

Les agents indépendants qui cherchent à rester compétitifs et accroître leur volume d'affaires connaissent l'importance d'identifier et de gagner de nouvelles affaires parmi leurs clients existants – en faisant des ventes croisées et en bonifiant les comptes par exemple – tout en étant préparés pour les prospects qui franchissent la porte. Pour pouvoir les aider, il est important de disposer d'outils permettant de simplifier les activités de marketing et les campagnes publicitaires, et de générer facilement de nouveaux prospects et de nouvelles opportunités d'affaires.

Les outils de gestion des activités de vente qui permettent de fermer les nouvelles affaires plus rapidement sont ceux qui utilisent des processus sans papier et transparents. Le personnel peut alors se concentrer davantage sur l'excellence du service client qu'il offre. La mise en place du bon système pose les jalons nécessaires à une excellente croissance dans le futur.



« Pendant que le monde entier adoptait le sans papier, notre bureau utilisait encore des registres téléphoniques manuels pour faire le suivi des échanges avec les clients et les prospects, tous les documents étant signés, datés et placés dans les dossiers des clients. Nous savions que nous avions besoin d'un système de gestion d'agence. »

Don Taylor, président, Bennion Taylor Insurance

Connecter avec les clients via des communications personnalisées

S'adapter aux attentes des clients

Les consommateurs sont devenus "branchés" mentalement et émotionnellement à leurs téléphones intelligents et leurs tablettes, ce qui les a amenés à abandonner de plus en plus les canaux de communication traditionnels au profit des communications numériques, telles que les SMS, et ce, tant dans leur vie personnelle que professionnelle.

En fait, les SMS sont la méthode de contact la plus appréciée par les clients par rapport à tous les autres canaux de communication. Selon un sondage Harris, 64% des consommateurs sont susceptibles d'avoir une perception positive d'une entreprise qui propose les textos comme moyen de communiquer.

Dans le monde d'aujourd'hui, la plupart des agences ont des clients qui s'attendent à communiquer par message texte. Cependant la plupart des systèmes de gestion d'agence ne prennent pas en charge la messagerie texte, ce qui entraîne des solutions de rechange lourdes qui réduisent la productivité des employés et entraînent une expérience client plus laborieuse. Sans les bons outils en place pour communiquer avec les clients via la messagerie texte, les RSCs finissent par utiliser leur téléphone cellulaire personnel pour envoyer des SMS à leurs clients, puis prennent une capture d'écran de la conversation par texte et l'envoient à leur courrier

électronique. Une fois que la conversation est dans leur courriel, le message peut être joint au système de gestion de l'agence à des fins de E&O, une étape qui est souvent oubliée, laissant l'agence exposée à des risques d'E&O qui pourraient coûter des centaines voire des milliers de dollars, et en bout de ligne, causer la fermeture du cabinet.

" Nous savions que si nous voulions grandir, nous devons investir dans un système de gestion qui nous donnerait plus de capacités et nous aiderait à servir nos clients plus efficacement. Nous vivons dans un monde de textos et de messagerie instantanée. Les clients attendent de nous le même type d'instantanéité. "

Don Taylor, président, Bennion Taylor Insurance

Pour s'assurer la réussite, il est important pour les agences indépendantes d'être munies d'outils qui simplifient les communications, disposent d'un processus cohérent et reproductible, et réduisent le risque d'exposition afin de servir les clients plus efficacement. Connecter avec les clients de la manière qu'ils le souhaitent aidera les agences à se démarquer, leur permettant de rester compétitives et de se préparer pour le futur.

Mettre en place dès maintenant les assises de votre futur

Le succès futur vient de la mise en place d'une base solide favorisant la croissance, l'expansion et un service client de qualité. Avec la bonne gamme d'outils, votre agence peut simplifier les processus internes, identifier les nouvelles affaires, fidéliser la clientèle et mieux communiquer avec les clients. Mais ce ne sont pas toutes les agences qui ont les bons systèmes pour assurer leur avenir.

Avez-vous préparé les bases de votre futur?

SIG est la solution de gestion fondamentale pour vos principales activités d'affaires. Elle fournit des outils intégrés qui aident à automatiser les processus manuels, à fidéliser les clients existants, et à favoriser des échanges simplifiés avec les clients, donnant ainsi aux agences plus de temps pour fournir un service de qualité supérieure à leurs clients et se préparer pour l'avenir.



Pour en apprendre davantage sur les outils qui peuvent vous aider à poser les jalons de votre futur, consultez la fiche technique.

[Lire maintenant](#)

Prêt pour la prochaine étape?

Communiquez avec nous ou appelez le 1.800.268.5325.



625 Ave du Président-Kennedy | Montréal, QC, H3A 1K2 | 800.268.5325 | [Vertafore.ca](https://www.vertafore.ca)

© 2021 Vertafore, Inc. et ses filiales. Tous droits réservés. Les marques commerciales contenues dans ce document sont la propriété de Vertafore, Inc. Ce document est fourni uniquement à des fins d'information. Vertafore n'offre aucune garantie, expresse ou implicite, concernant les informations contenues dans ce document. Les informations et opinions exprimées dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Les noms des entreprises et des produits mentionnés dans le présent document peuvent être les marques de commerce de leurs détenteurs respectifs.