



www.moto-station.com

Date : 19/05/2014

Assurance moto : Plus de 9 clients sur 10 satisfaits d'AMV

Par : -



© www.moto-station.com

Depuis 1 an, **AMV** a confié à l'institut **BVA** la mise en place d'un observatoire de la satisfaction Clients. Il s'agit de suivre, dans le temps, l'évolution des principaux indicateurs qui mesurent :

- La satisfaction des clients (récents, historiques, ayant subi un sinistre ou ayant résilié) à l'égard d'**AMV**
- Leur intention de renouveler leur contrat auprès d'**AMV**
- La recommandation d'**AMV** auprès de leurs proches

D'après cette étude, qu'en tête des critères qui entrant dans le choix d'une **assurance** viennent :

- Le tarif
- Les garanties
- La facilité à entrer en contact avec son assureur

Une prestation globale plébiscitée

Cette étude menée, auprès d'environ 3 000 sondés en ligne, montre que 93% des clients **AMV** (y compris ceux qui ont résilié sans s'être assurés ailleurs) sont satisfaits des prestations d'**AMV**. Ce taux atteint même 98% parmi des clients les plus récemment arrivés **chez AMV**. 89% des clients sont satisfaits du rapport garantie/prix proposé par **AMV**, ce taux atteignant même 91% auprès des clients qui ont résilié leur contrat !

Évaluation du site

Magazine en ligne dédié à la moto. Le site propose donc des essais, des infos, un agenda des rendez-vous, et une multitudes de services.

Cible
Spécialisée

Dynamisme* : 26

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine



Cette performance particulièrement élevée se retrouve dans le taux de recommandation d'**AMV** auprès des proches : 8 clients sur 10 sont prêts à recommander **AMV** auprès d'amis pour assurer leur **deux-roues** et plus de 9 clients sur 10 ont l'intention de renouveler leur contrat à échéance. Un niveau de satisfaction élevé à l'égard de la gestion des sinistres.

La promesse **AMV** tenue !

La promesse d'**AMV** est d'être présent au côté de ses clients au moment du sinistre : être disponible et à l'écoute lors de la déclaration, organiser l'intervention de l'expert, apporter des réponses claires et rapides lors de l'instruction du dossier et obtenir le meilleur dédommagement possible en égard des préjudices subis.

Sur cette prestation, près de 80% des clients **AMV** se disent satisfaits de la gestion de leur sinistre. *"Les résultats de cette première année sont donc extrêmement encourageants : le prix et les garanties que nous proposons, associés à notre réputation de solidité, remportent chaque année la confiance de milliers de motards et usagers 2-roues"* déclare Agnès Rouvière.

Des engagements forts

*"En arrivant **chez AMV**, ils réalisent que le client est placé au coeur même de notre organisation, ce qui nous permet de prendre des engagements forts à son égard : la réponse aux courriers sous 24 heures, la mise à disposition d'un gestionnaire dédié tout au long de l'instruction d'un dossier sinistre, l'absence d'avance de frais en cas de réparation après accord entre **AMV** et le concessionnaire."* précise la directrice commerciale d'**AMV**

"Cette étude montre qu'ils sont sensibles à cette attention que nous leur portons quotidiennement et ils le font savoir... le bouche à oreille a toujours été notre meilleur vecteur de communication !" se réjouit-elle.