



ELISABETH BOISVERT

L'assistance, au service de votre clientèle

Dans ce monde où nous passons nos journées à courir, nous rêvons tous d'avoir un assistant personnel. Nous espérons tous qu'en claquant des doigts nous puissions nous libérer de nos corvées et de nos soucis. C'est exactement ce que les produits d'assistance offrent! Voyons comment un représentant peut en tirer avantage.

QU'EST-CE QUE L'ASSISTANCE ?

L'assistance se définit de plusieurs façons. Elle aide les personnes en détresse, simplifie la vie, laisse plus de temps, améliore la qualité de vie et offre paix et tranquillité d'esprit au quotidien. L'assistance, c'est tout cela mais, tout dépendant de la situation ou du produit d'assistance, une de ces définitions prévaudra sur les autres.

NAISSANCE ET ÉVOLUTION DE L'ASSISTANCE

L'assistance a débuté en Europe. Elle y est bien implantée, au point même où les spécialistes affirment que les Français n'achètent pas de produits si l'assistance n'y figure pas. L'assistance y est tellement démocratisée que certains produits de consommation courante, tels que les couches ou l'essence, s'accompagnent de services d'assistance. Cette industrie présente un marché très concentré. Ainsi, quatre assureurs (Europ Assistance, AXA Assistance, Mondial Assistance et IMA) contrôlaient près de 80% du marché français en 2006. Enfin, on évalue que près d'un Français sur cinq (douze millions) a utilisé les services de son assistant en 2006.

Au Canada, l'assistance a fait ses débuts en 1913 avec CAA et l'assistance routière. Il a fallu attendre jusqu'au début des années 1980 pour l'arrivée du second produit d'assistance, l'assistance voyage. Quelques années plus tard, au milieu des années 1980, a suivi le programme d'aide aux employés (PAE).

Depuis, plusieurs produits d'assistance ont été développés. Les Canadiens connaissent généralement ces trois produits traditionnels, mais très peu les autres produits d'assistance. Parmi ceux-ci, on note par exemple l'assistance habitation, l'assistance vol d'identité et restauration, l'assistance juridique, l'assistance convalescence. En fait, les Canadiens peuvent bénéficier de près d'une vingtaine de produits d'assistance différents. Chez nous, cette jeune industrie a l'avantage d'être source de dynamisme et d'innovation, mais l'inconvénient est qu'elle n'est pas encore familière à beaucoup de gens. Nous en sommes toujours au stade du besoin d'informer sur une base continue et d'intégrer l'assistance dans nos us et coutumes.

Dans cette industrie, les assistants présents au pays sont soit généralistes et offrent une gamme complète de produits d'assistance (ex.: Sigma Assistel), soit spécialistes et misent sur un créneau de produits d'assistance (ex.: CAA). Beaucoup d'assistants ont un modèle d'affaires de commerce électronique interentreprises (B2B), mais certains font du commerce électronique de détail (B2C). Il en résulte très souvent qu'il y a un preneur entre l'assistant et le client final, un peu comme en assurance collective.

Donc, une banque, une association professionnelle, un émetteur de carte de crédit, un assureur de dommages, un assureur vie ou un employeur peuvent offrir une série de produits d'assistance sans que les bénéficiaires aient consciemment choisi ceux-ci.

D'où l'importance de faire connaître les diverses offres disponibles et aussi les avantages auxquels elles donnent droit. Ces offres constituent d'excellentes occasions pour un représentant qui souhaite se démarquer auprès de sa clientèle.

CONSEILS POUR VOS CLIENTS

Un représentant qui investirait du temps dans ces trois étapes simples recevrait un retour plus qu'intéressant en rétention, en satisfaction ou en référencement de clientèle ainsi qu'en vente de produits.

1. Rechercher sur les contrats la description des produits d'assistance et questionner les compagnies offrant le produit;
2. Se familiariser avec les distinctions entre les produits d'assistance et être assez à l'aise pour les expliquer et les vulgariser auprès de sa clientèle;
3. Aider ses clients à se souvenir qu'ils ont accès à l'assistance (ex.: inscrire le numéro de téléphone et d'accès sur le réfrigérateur ou le téléphone cellulaire, faire une liste des produits d'assistance et de leur numéro d'accès).

Après ces trois étapes, si M^{me} Sansoucy a évité des frais parce qu'elle a utilisé l'assistance juridique, si M. Parent va travailler car une gardienne a rapidement été trouvée pour ses enfants ou encore si les Dubois rénovent leur habitation sans problème après avoir reçu de bonnes références et de bons conseils, vous en bénéficierez également. Vous serez artisan de leur mieux-être et, qui sait, s'ils économisent grâce aux produits d'assistance offerts par l'émetteur, ils pourraient réinvestir l'argent auprès de vous. **OC**

Elisabeth Boisvert, B.A.A., M.Sc., conseillère, mise en marché, Sigma Assistel, elisabeth.boisvert@assistel.com