



28
Février 2017



De 8h30 à 10h30

Début : 9h00
Durée : 1h30



Optimind Winter

Leader du conseil en gestion des risques en France avec ses 180 collaborateurs, Optimind Winter constitue l'interlocuteur de référence pour les organismes assureurs, banques et grandes entreprises qui souhaitent un partenaire métier de haut niveau les accompagnant dans leurs projets stratégiques en actuarial services, employee benefits, risk management, finance & performance, business transformation, financial structuring.



Auditorium Optimind Winter

45 rue La Boétie
75008 PARIS

[Se repérer sur la carte](#)



Le nombre de place étant limité, nous vous invitons à confirmer votre présence avant le 31 janvier 2017.

Pour vous inscrire :
pdj@optimindwinter.com
réf. 20170228

ou sur notre site internet
www.optimindwinter.com

S'INSCRIRE

Actuarial
Services

Employee
Benefits

Risk
Management

Finance &
Performance

**BUSINESS
TRANSFORMATION**

Financial
Structuring

La satisfaction client

Levier stratégique de croissance et de rentabilité pour les assureurs



Le niveau global de satisfaction client dans le secteur de l'assurance tend à s'éroder continûment depuis plusieurs années. Pourtant, dans un contexte de pression sur les marges, de faible différenciation des produits et de forte volatilité de marché, la satisfaction client est un levier structurant de croissance et de rentabilité pour les organismes d'assurances. Elle le sera demain encore plus qu'aujourd'hui, alors que le secteur connaît un profond mouvement de transformation digitale qui redistribue les cartes et redéfinit largement les conditions de la concurrence entre les acteurs.

Dans cette perspective, il importe de s'interroger sur les moyens de créer davantage de valeur dans le modèle relationnel pour capter, satisfaire et fidéliser un client toujours plus mobile et aux attentes toujours plus difficiles à appréhender.

A l'occasion de ce petit déjeuner, les experts Optimind Winter vous présenteront leur analyse détaillée des drivers de la satisfaction, les enjeux stratégiques qui y sont associés et les moyens de mettre en place une dynamique d'amélioration garantissant pour les assureurs, croissance et rentabilité futures.



INTERVENANTS

Optimind Winter

Bertrand Pitavy, directeur métier Business Transformation

Jonathan Moïoli, manager Business Transformation, Practice Leader Digitalisation & Optimisation des Processus

Tristan Muscat, consultant Business Transformation

Benoit Sira, consultant Business Transformation

MEGA International

Jean-François BIGEY, Partner Director



8h30 Accueil

9h00 **Les drivers de la satisfaction**

Contexte

Niveaux de satisfaction observés chez les assureurs et attendus des assurés

9h20 **Les enjeux de la satisfaction**

A l'aune d'une évolution forte du secteur

9h40 **Les leviers d'amélioration de la satisfaction**

Analyse d'une sélection de cas pratiques

10h05 Questions / réponses

10h30 Fin du petit déjeuner