



Articles principaux

17 Agences

Jean Verheyen SA: pour l'excellence de l'expérience client

Laurent Verheyen: "Depuis que mon trisaïeul a fondé notre agence de souscription, en 1919, l'intérêt de notre maison pour la technicité de l'assurance n'a fait que progresser. Mon père Albert a ajouté une dimension importante: la relation commerciale. Nous lui devons également nos partenariats avec les compagnies que nous représentons et le fait que, depuis 2007, nous faisons partie du Groupe AXA. Au-delà de ces deux pierres angulaires de notre succès, je me concentre sur l'excellence de l'expérience client, qui ne cesse de gagner en importance."



21 Congrès BZB

"Écoutons davantage les leçons de l'économie comportementale"

Le client occupait le centre des préoccupations lors du congrès du BZB, l'association professionnelle des intermédiaires financiers indépendants (Beroepsvereniging van Zelfstandige financiële Bemiddelaars). Jan-Emmanuel De Neve, professor of Economics & Strategy (University of Oxford), a administré aux congressistes une overdose de notions comportementales. Son attention s'est portée principalement sur ce qui est susceptible de motiver nos choix et sur la façon dont on peut les influencer sans que cette influence soit perceptible.



27 Compagnies moyennes

Approfondir la relation assureur-courtier-client par la digitalisation?

Qu'en est-il aujourd'hui de la digitalisation? Faut-il continuer à y investir des montants astronomiques? Pour mettre en lumière les effets positifs de la digitalisation et la façon dont ils sont susceptibles de renforcer la relation triangulaire entre l'assureur, le courtier et le client, nous avons réuni cinq représentants de compagnies d'assurances moyennes: Dirk De Vlaminck, SR Manager Corporate Development chez Fidea; Ward Hameryck, district manager chez Euromex; Rebecca Ramboer, CEO de Protect; Mireille Urlus, CEO d'ARAG et Jan Van Heel, Chief Marketing & Digital Transformation Officer chez Europ Assistance.



41 Gestion des sinistres

Dirk Clement (CED): "Nous fournissons un full service"

CED s'est développée jusqu'à devenir, dans tout le Benelux et même au-delà, une entreprise qui propose une gamme de services complémentaires au règlement des sinistres. Elle se concentre désormais sur l'idée de valeur, sur ce qui est vraiment précieux aux yeux des personnes concernées. Cette orientation nouvelle jette un éclairage différent sur la prévention, le traitement du sinistre et la réparation. CED Arbis, CED Automotive, MultiRepair et Farcy s'appellent dorénavant tout simplement CED. Dirk Clement, directeur général, s'en explique.

