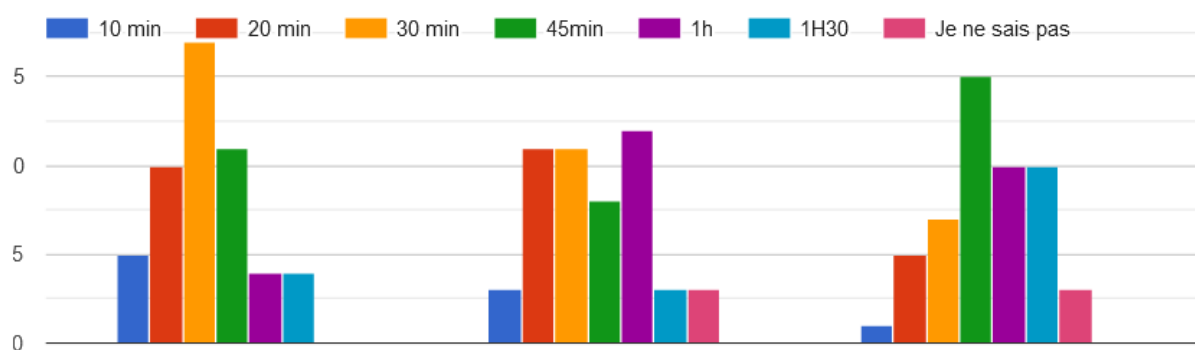


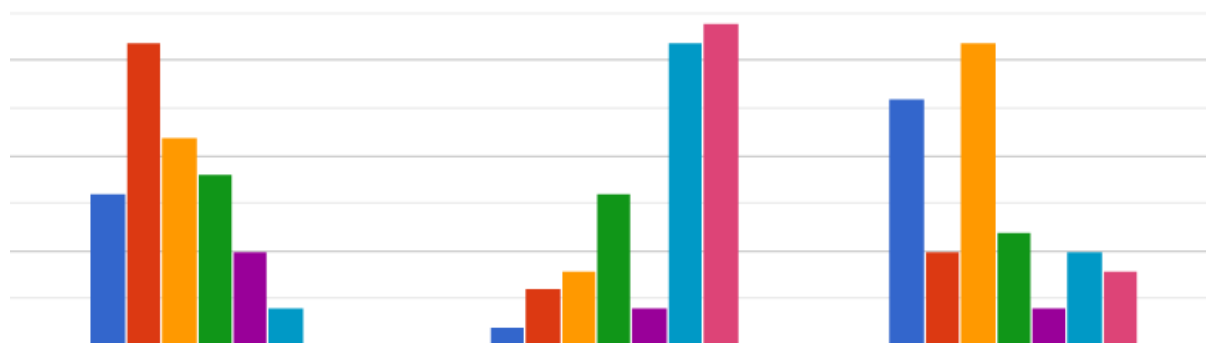


**Résultats du questionnaire participatif auprès des
CDC et des CDA du Réseau Commercial LFAC
Du 6 février au 15 mars 2020**

Objectivement pouvez-vous estimer le temps consacré à la réalisation de chaque tâche ?
Indiquez le temps pour 1 traitement.



Mise en gestion d'un contrat TNS Mise en gestion d'un contrat RETRAITE Traitement d'un contrat impayé ou résilié



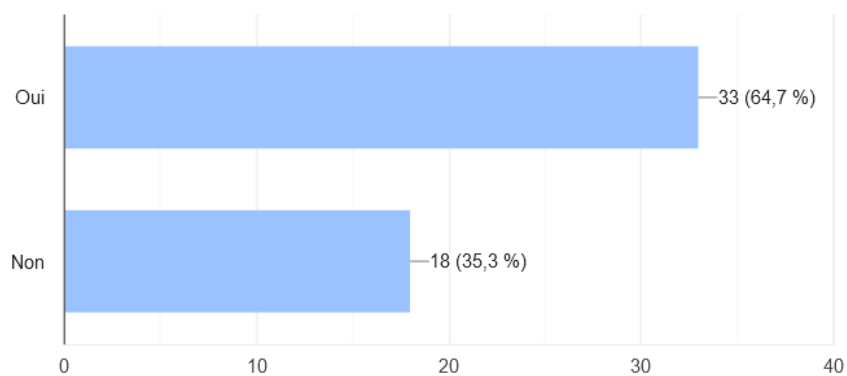
Mise en gestion d'un contrat Klésia

Liquidation d'une retraite

Demande: carte tiers payant ou télétransmission

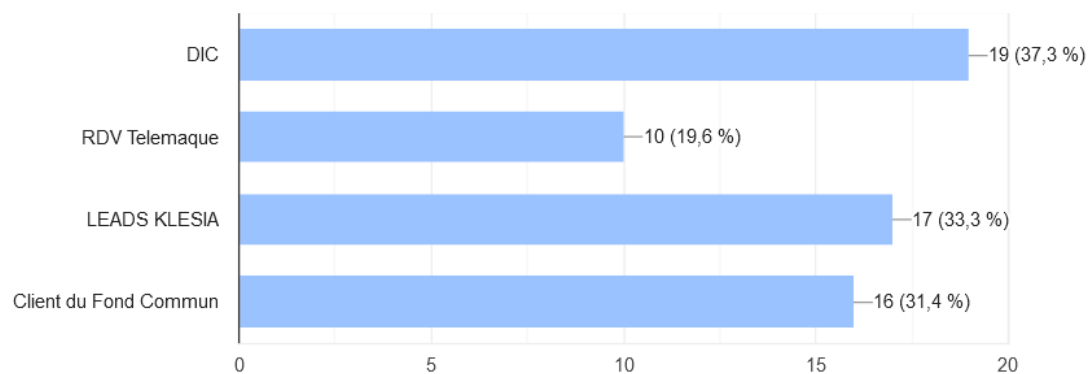
Avez-vous suffisamment de sujet de développement commercial, de type Fil Rouge pour soutenir votre activité commerciale ?

51 réponses



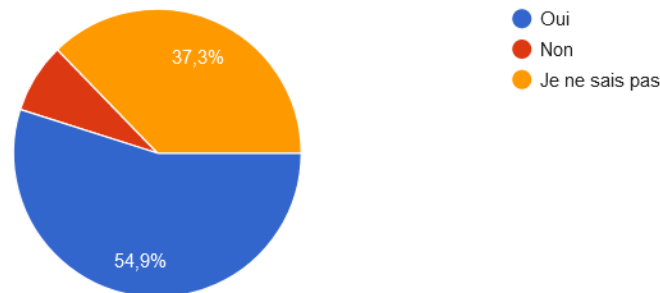
J'ai suffisamment de :

51 réponses



Avez-vous des clients actifs dans le Fond Commun de votre agence ?

51 réponses



Qu'est-ce que vous souhaiteriez améliorer en premier ?

La diminution du temps administratif, pour augmenter le temps commercial.

L'assistance dans la gestion de tous les jours, notre temps commercial, ne représente que 10% de notre activité.... la gestion des actes qui étaient avant traité par Paris, et qui nous reviens désormais, ne facilite en rien notre prospection commerciale.

Ce n'est pas a nous commerciaux de courir après les impayés, factures non édités, cartes TP perdues , télétransmission coupé ,etc....

l'allègement des taches administratives et le temps d'attente téléphonique pour joindre les services

Qu'on nous paient sur le temps passé en gestion

REPARTITION UNIFORME DE LA MATIERE COMMERCIALE KLESIA ET TELEMAQUE

BEUCOUP MOINS DE GESTION / NE PAS GERER L'ENCAISSEMENT ET LA DSN

Améliorer nos services et process de gestion. J'ai eu le plaisir de tester le tunnel de souscription GES et je ne comprends pas pourquoi ce travail n'a pas été réalisé pour la souscription santé et prévoyance cela nous ferai gagner énormément de temps pour vraiment pouvoir nous consacrer à notre métier de commercial...

L'efficacité dans la gestion des problèmes

Diminuer les actes de gestion

le traitement plus rapide de toutes les réclamations des clients qui sont de plus en plus nombreuses et sur tous les sujets

DSN, traitement informatique en général, temps de réponse hotline juridique La réponse à la question "j'ai suffisamment de" est obligatoiremais nous n'avons suffisamment de rien....RDV Télémaque 0, leads Klésia 0 en 2019, Dic rares et fonds communs pareils....

Avoir la possibilité de suivre notre rémunération

LA GESTION PLUS QUE CALAMITEUSE QUI ME PREND 90 % DE MON TEMPS

Le fonctionnement du commissionnement. Ne pas remettre en cause le commissionnement mais

la mécanique, concrètement il faudrait améliorer le fonctionnement de la DSN et des affectation des flux (le client paye mais l'argent n'est pas affecté au dossier donc on n'est pas payé).

toute la gestion dans sa globalité car trop de perte de temps

Plus de temps commercial - Trop de gestion et de difficultés à régler.

le temps de gestion dû aux impayés ou problème de télétransmission, carte de TP erronées ou non reçues l'application qui ne fonctionne pas attestations fiscales non reçues les cabinets comptables qui nous interrogent sur les contrats résiliés pour non paiement.....

REDUIRE LE TEMPS CONSACRE A LA GESTION

La gestion/Le service client/Les impayés/La DSN/La rémunération

I) Problématiques de gestion concernant les contrats frais de santé

- 1) Remboursements erronés
- 2) Problématiques DSN / Impayés / Mise en demeure sans qu'on soit forcément au courant
- 3) Edition des cartes de TP tardive et contenant des erreurs

II) DSN

- 1) impossible de joindre le service DSN (ni par tel, ni de réponse par e-mail)
- 2) impossible de récupérer les fiches de paramétrages pour fournir à nos clients et/ou Excós

III) Interlocuteurs

- 1) très difficile d'obtenir des interlocuteurs sur certains services de gestion (santé, prévoyance...) et fournissant des réponses claires permettant de résoudre les problèmes directement après appel.

BEAUCOUP MOINS DE TEMPS A LA GESTION ET PLUS DE TEMPS "COMMERCIAL"

Je souhaite ne plus passer autant de temps sur la gestion et que Generali investisse sur ce sujet afin de libérer du temps à ses équipes commerciales .

Je suis surprise que nos contrats en portefeuille 20/300 n'ont même pas encore reçu à ce jour leur nouvelle garanties conforme 100% sante ... Je m'interroge sur le fait que nous soyons assez solide pour faire face à cette solution auprès de nos clients .

Trop de gestion , trop de délai de réponse !

Diminuer le temps de gestion par un parcours de souscription dématérialisé

la gestion

Me libérer du temps terrain en lieu et place des saisies de contrats sur GAEL + gestion des DSN

Il est très difficile de faire notre métier de commercial à cause du temps consacré à gestion. On passe un temps incroyable sur les demandes d'un client (remboursement, impayé, utilisation de l'espace client, DSN, prélèvement automatique).

Nous ne pouvons pas faire nos actions normales (prise de rendez-vous, relance, etc ...) parce qu'on subit une charge de travail qui représente plusieurs jours de travail par semaine sur tout cet administratif (sans compter que le temps pour l'édition des offres et la saisie, prennent un temps important).

SUITE ...

Le plan de rémunération (sans plafond) a été un élément très important dans mon choix de vous rejoindre. Je réalise aujourd'hui que en réalité on est plafonné à cause de cette charge administrative. On devrait être en train de prospecter, choisir nos actions pour rester en cohérence avec les objectifs de la compagnie. Au lieu de ça on espère avoir des prescriptions.... C'est désespérant ! Je voudrais faire mon métier de commercial !

Une prise en charge par les services des demandes de nos clients

Afin de dégager du temps commercial, le rôle des services de gestion seraient de prendre , en charge : les tâches de traitement des contrats impayés ou résiliés (appels des clients pour les accompagner) ; les problèmes DSN, en étant en lien directement avec le cabinet, ou client, afin de répondre aux demandes spécifiques et solutionner les DSN rejetées; Avoir un gestionnaire de prestations SANTE efficace et réactif et des interlocuteurs formés cad comprenant nos demandes et à la recherche de solutions, pour répondre au plus vite au client (pas le cas actuellement); le service ALMERYS étant injoignable, les clients reviennent vers nous!; Espace AFFILIE , fiable et qu'un interlocuteur dédié puisse aider le client; revenir sur la possibilité de saisir les contrats par le siège car cela prend TROP de temps; Et à cela s'ajoute la surcharge de travail, KLESIA suite à l'envoi dans l'OAV ; Les objectifs augmentent mais rien n'est fait pour nous dégager du temps! Sur les thèmes abordés dans le FIL ROUGE, plus grande approche technique car on manque d'approfondissement et on survole les sujets. On perd le côté technique qui va faire notre force auprès des clients et EXCOS. Avoir accès aux formations Factorielles, proposées par Mail , afin de perfectionner notre savoir.

la Gestion

LA GESTION GGS ALMERYS, AVOIR DES INTERLOCUTEURS ET NE PAS FAIRE LA MEME DEMARCHE QUE LE CLIENT

LA GESTION DES CLIENTS AFFECTES EN FOND COMMUN MAIS PAS SOUS LEA

NOTRE TEMPS COMMERCIAL

Les temps de gestion se compte parfois en semaine. Envoyer une demande de transmission ou de carte de Tiers payant cela prend 10 min, que cela soit mis en place demande plus d'un mois. Temps pour des affiliations Syntec : 8 semaines!!!! Le fond commun n'est pas attribué, on nous demande de faire de la gestion par gentillesse et à titre gratuit sur les dossiers d'anciens collaborateurs. Le management laisse à désirer. Il y a un grand manque de considération et de respect de la part de l'équipe de direction.

la gestion de nos taches administratives que nous gérons seuls de bout en bout...

AVOIR PLUS D AUTONOMIE SUR LES CONTRATS DES CLIENTS CONFIES AFFECTES ET NON CODIFIES // DICS MIEUX QUALIFIEES

Ma présence sur le terrain, mon vrai métier quoi, et moins de tâches administratives et de gestion

LE TEMPS DE GESTION

la gestion désastreuse liée à une communication inexistante de notre hiérarchie sur ce problème,

ni aucune information sur les délais de traitement

la gestion qui me prend énormément de temps !!!!

être déchargée de toute la gestion liée aux salariés assurés sur des contrat collectifs

DEMANDE DE CODIFICATION SUR LES CONTRATS EN FONDS COMMUN: IL N'EST pas rare qu'on suive un client depuis plusieurs années (maintien du portefeuille, suivi des mises à jour, etc...)sans être jamais commissionné. Les règles à ce sujet ne sont pas claires et paraissent souvent différentes d'une agence à une autre. Les bordereaux de commissionnement sont également difficile à contrôler, on peut difficilement s'assurer du bon commissionnement sans y passer des heures. Temps qui nous fait défaut.

Le Back Office Prévoyance, Santé et Retraite au niveau du traitement du suivi des adhésions et des affiliations, des prestations Santé, des encaissements (DSN et/ou Télédéclaration), des liquidations de Retraite et des déclarations de sinistres Prévoyance. Remarque : à la question "j'ai suffisamment de", je regrette l'absence d'une case "Rien".

REDEVENIR COMMERCIAL

la qualité de service de gestion clients en portefeuille. rajout bénéficiaire, prestations, devis, accueil téléphonique, encaissement, dsn. 5 à 8 appels de salariés par jour pour répondre à des questions de gestion. Je ne suis pas remboursé. Le service me dit que je ne suis pas ou plus assuré. Perte de confiance des clients.

Il faut un relais au sein de l'encadrement IAAC ou DAG car même eux n'y arrivent pas. De plus pas assez de personnel pour la partie santé. Plus il y aura d'affaire plus cela sera compliqué c'est une évidence . UN COMMERCIAL COMMERCE et fait de la gestion oui mais pas tout. J'avais une autre idée du BIEN ETRE dans L'entreprise. De plus cela abîme l'image de GENERALI AVEC NOS CLIENTS ET EXPERT-COMPTABLES!!!!!!!!!!!!!!!

- Une diminution du temps des actes de gestions : Nous sommes régulièrement contraint de renouveler plusieurs fois une tâche de gestion pour obtenir des services la régularisation attendu.
- PASSER SUR UN AUTRE RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE A L'AGENCE PERPIGNAN MONTPELLIER : Depuis que nous sommes chez bouygues, nos téléphones ne captent plus du tout à l'agence. Nous sommes obligés de sortir sur le parking pour vérifier nos appels manqués et recevoir les messages de nos clients. Cela devient vraiment problématique et il est très compliqué de travailler correctement dans ces conditions.

Le délais d'attente téléphonique pour le client la mise en relation du service DSN et ENCAISSEMENT la gestion des impayés la vision sur LEA des entreprises du fond commun affectées au CDC ou CDA

Actuellement 90 % du temps en gestion. Ras le bol de la gestion GENERALI de la part des clients. Satisfaction 0 des remboursements GGS . Impossible de joindre la cellule DSN etc etc

LA GESTION GGS

ETC