

Matinée ADOM

en partenariat avec



Soyez les bienvenus

L'application des mutuelles qui
souhaitent **se différencier** et
délivrer davantage de valeur à
leurs adhérents.

10 mutuelles
Près d'1 million de bénéficiaires

Mutuelle Familiale
ma nouvelle mutuelle

LMP
LES MÉNAGES PRÉVOYANTS

MCA
Mutuelle Complémentaire d'Alsace

ACORIS
mutuelles

AMPLI
MUTUELLE
Professions Libérales & Indépendantes



L'Obsession de L'EXPERIENCE CLIENT



L'EXPERIENCE CLIENT

- *Origine* -

Ce concept est né à la fin des années 90 avec l'ouvrage de Joseph B. Pine et James H. Gilmore, «The Experience Economy».

Il ne s'agit plus de proposer des produits ou des services aux clients, mais plutôt des expériences permettant de distinguer une marque de ses concurrents et de créer ainsi un engagement plus fort.

L'EXPERIENCE CLIENT

- *Définition* -

L'expérience client est **la trace laissée dans la tête du client** par l'ensemble des **interactions** que ce dernier a pu avoir avec une marque ou une entreprise lors de son parcours d'achat ou de consommation

L'EXPERIENCE CLIENT

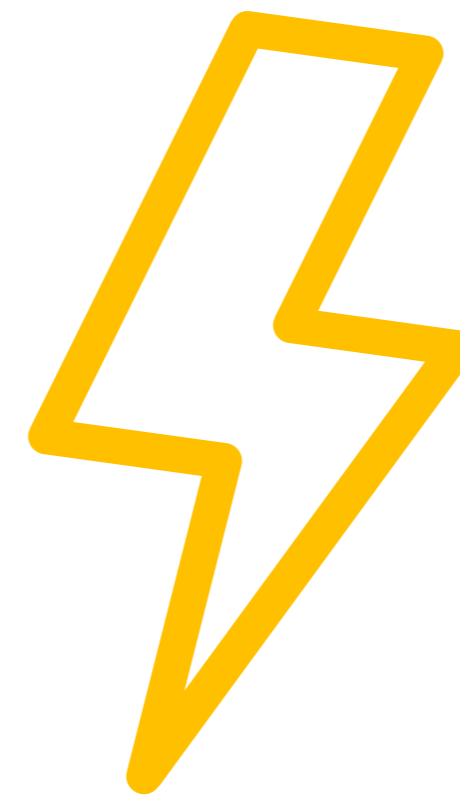
- *Définition* -

| L'Expérience Client : c'est ce que vit le Client

| La Relation Client : c'est ce que fait l'Entreprise

L'EXPERIENCE CLIENT

- *Illustrations* -



Entreprise orientée
Produit

Entreprise orientée
Client

L'EXPERIENCE CLIENT

- *Illustrations* -



L'EXPERIENCE CLIENT

- *Illustrations* -



L'EXPERIENCE CLIENT

- Pourquoi est-elle devenue un enjeu majeur ? -

Fort investissement des grandes entreprises et notamment des e-commerçants

Des start-up se sont exclusivement positionnées sur cette partie de la chaîne de valeur pour prendre des parts de marché

L'EXPERIENCE CLIENT

- Pourquoi est-elle devenue un enjeu majeur ? -

Des start-up se sont exclusivement positionnées sur cette partie de la chaîne de valeur pour prendre des parts de marché

Uber | la première entreprise de transport urbain au monde sans être propriétaire d'aucun véhicule.

Booking.com | le premier hôtelier du monde sans être propriétaire de la moindre chambre.

L'EXPERIENCE CLIENT

- Pourquoi est-elle devenue un enjeu majeur ? -

Le niveau d'attente et d'exigence des clients pour une expérience mémorable et sans couture s'est considérablement élevé

L'EXPERIENCE CLIENT

- *Et les OCAM ?* -

Ils sont également attendus sur ce sujet poussés par :

Les assurés

qui attendent qu'on leur offre le même niveau d'expérience que celui dont ils bénéficient par ailleurs.

L'EXPERIENCE CLIENT

- *Et les OCAM ?* -

Ils sont également attendus sur ce sujet poussés par :

La réglementation ⇒ **Panier de soins**

qui ne leur laisse que peu de marge de manœuvre pour innover et se différencier sur leur cœur de métier.

L'EXPERIENCE CLIENT

- *Et les OCAM ?* -

Ils sont également attendus sur ce sujet poussés par :

La réglementation ⇒ **Panier de soins**
⇒ **Résiliation infra-annuelle**

Qui va permettre aux assurés de résilier leur contrat à tout moment et notamment dès qu'ils vivront la moindre irritation.

4,6

selon nos utilisateurs sur
l'[App Store](#) et le [Play Store](#)



Enfin une mutuelle avec une expérience et un service client exceptionnel. Ils ont l'art de rendre simple ce qui était compliqué et tout cela en quelques secondes.



Baptiste
avec Alan depuis 2019

alan

Enfin une mutuelle pratique, efficace, ludique et professionnelle ! Je suis fan. Ils sont **hyper réactifs** et l'ensemble est sympa : ça dépoussière les mutuelles vieillissantes ! Bravo Alan !



Charlotte
avec Alan depuis 2018

Super expérience avec Alan ! Pour la première fois je découvre une mutuelle super disponible vous pouvez rapidement communiquer via chatbot en live avec les conseillers. **Je recommande cette mutuelle !**



Marie
avec Alan depuis 2019

Nous sommes à
votre disposition
pour échanger
sur votre
stratégie de
personnalisation
client

MutLab

connecte les mutuelles

Samir BOUMARAF
Président

☎ 06 30 229 631 @ samir.boumaraf@mutlab.fr