



FOCUS CLIENT

# MAAF stimule ses commerciaux !

*La mutuelle niortaise motive sa force de vente. Pour organiser ses opérations, elle a choisi l'agence spécialisée Groupe RHINOS. Etienne COUTURIER, Directeur Général Délégué du Groupe MAAF témoigne.*



**Etienne COUTURIER**  
Directeur Général Délégué  
Groupe MAAF

## Quelle stratégie explique le dynamisme et les bons résultats de la MAAF ?

« Être performant repose sur la mise en place d'un dispositif efficace : une offre séduisante, un tarif compétitif, une communication attractive et une organisation commerciale performante. Dans cette configuration, on ne peut pas se permettre le moindre maillon faible.

Nos conseillers en clientèle disposent d'une gamme de produits étoffée. Chaque année, nous lançons trois à quatre campagnes centrées sur une thématique. L'actuelle campagne porte par exemple sur les assurances de la personne et plus spécifiquement sur les produits santé et prévoyance. Chaque campagne mobilise toutes les forces de l'entreprise et se décline autour d'une offre promotionnelle, d'une communication publicitaire et d'un challenge commercial pour motiver les vendeurs. On constate que sur cette période le challenge stimule vraiment les ventes. Nous aurions pu organiser ces challenges en interne. Mais nous avons préféré nous adjoindre les compétences

d'un professionnel dont c'est le métier. Nous avons retenu l'agence Groupe RHINOS en 2004, soit à ce jour cinq ans de collaboration de confiance. »

## Pourquoi ce choix du Groupe RHINOS ?

« Pouvoir s'appuyer sur un partenaire très réactif, très souple et qui sait s'adapter est très important. Ce qui nous a plu dans l'approche des collaborateurs du Groupe RHINOS, c'est leur faculté d'écoute et la façon dont ils se sont imprégnés de la culture de l'entreprise pour nous proposer

## « POUVOIR S'APPUYER SUR UN PARTENAIRE QUI SAIT S'ADAPTER »

des produits sur-mesure, à la carte. A partir de l'ensemble des propositions qu'ils nous font, nous trouvons toujours la bonne formule, la plus appropriée à l'opération que nous souhaitons mener, compte tenu de la période, de l'offre et du public. L'offre retenue présente toujours de

multiples solutions pour les récompenses, les classements intermédiaires...

Le règlement est conçu de telle manière qu'il s'adapte aussi bien aux points de vente qu'aux plates-formes téléphoniques. Le Groupe RHINOS gère la totalité de cette logistique complexe à partir des données fournies, l'opération étant hébergée sur un site web très convivial. »

## Que vous apportent ces challenges ?

« Ils sont très stimulants pour les équipes de commerciaux, qui aiment jouer. Pour certains, être en tête du classement compte plus que le cadeau en lui-même. La reconnaissance de leurs compétences est une véritable motivation. D'où l'intérêt des classements intermédiaires, sur des périodes courtes, qui laissent à chacun toutes ses chances.

L'animation pendant tout le challenge reste un point crucial de notre stratégie. Et il est intéressant de voir que les mises à jour de résultats sur le site s'accompagnent de pics de connexion, chacun souhaitant voir l'évolution des classements. Cela démontre parfaitement l'émulation créée. » ■

## Un challenge qui s'adapte aussi bien aux points de vente qu'aux plates-formes téléphoniques

### Quelle place ont les plates-formes téléphoniques dans votre distribution ?

« Notre entreprise est organisée autour du client et notre distribution multicanal permet à nos clients et prospects de circuler librement entre notre canal traditionnel d'agences, nos plates-formes téléphoniques et bien-sûr aujourd'hui Internet. Il était donc fondamental que les politiques d'incentive tiennent compte de cette organisation. Les outils que le Groupe RHINOS a mis à notre disposition tiennent compte des spécificités et attentes de chaque réseau, tout en gardant le client au cœur de la relation.

Concernant nos plates-formes téléphoniques, elles assurent l'accessibilité à l'enseigne, contribuent au marketing relationnel par nos campagnes d'appels sortants et sont en lien permanent avec nos internautes via le call back. Cette diversité d'activité est aujourd'hui totalement intégrée et reconnue dans les campagnes de stimulation menées avec le Groupe RHINOS.

Leur principale force réside dans leur réactivité et leur capacité d'adaptation. »

### Quel bénéfice tirez-vous de ces campagnes ?

« Nos opérations de stimulation créent une vraie dynamique. D'abord sur le plan collectif, elles insufflent une émulation positive, fédèrent autour d'un projet et contribuent donc à un bon esprit d'équipe. Sur un plan individuel, elles permettent à chacun de donner le meilleur de lui-même, de participer à la progression collective et d'obtenir la reconnaissance de l'effort. Pour maintenir cette dynamique, il faut de la créativité et du « punch » dans l'animation. C'est ce que nous trouvons aujourd'hui auprès des équipes du Groupe RHINOS. Enfin, sur le plan commercial, ces opérations contribuent évidemment au management de la performance et contribuent à notre développement. » ■

Retrouvez cet article sur [www.rhinos.fr/maaf](http://www.rhinos.fr/maaf)



**Yves REY**  
Directeur du Réseau  
Téléphone Internet  
Groupe MAAF

## NEWS DU GROUPE RHINOS

### Entre La Rochelle et Paris

Parce que dans ce cœur de métier Paris est une ville incontournable, le Groupe RHINOS a récemment pris ses quartiers au 33 rue du Faubourg St Antoine. Nouveau look pour cette agence qui ressemble désormais comme deux gouttes d'eau à sa cousine rochelaise. Et toujours la même qualité de service et de conseil au service de la stimulation commerciale.

De passage dans le XI<sup>ème</sup> arrondissement ? Profitez-en pour venir échanger avec l'équipe !



RHINOS Paris  
33 rue du Faubourg St Antoine  
75011 PARIS

Visite virtuelle de l'agence à 360° sur [www.rhinos.fr/visiteparis](http://www.rhinos.fr/visiteparis)

## À LA LOUPE

### Dubaï : une destination incentive coup de cœur



Ville-Etat à part dans le paysage mondial, Dubaï se situe au carrefour de l'Orient et de l'Occident, entre désert et mer chaude. Elle joue pleinement la carte de la démesure, incarnant à elle seule le nouveau rêve du golfe Persique.

Terre de contrastes, Dubaï est une ville résolument tournée vers le futur tout en ne reniant rien de son passé, mêlant ainsi maisons arabes traditionnelles et grands buildings. Elle est la ville des superlatifs : des buildings futuristes, des constructions architecturales audacieuses réalisées grâce à une imagination sans limite, la plus haute tour du monde, des îles artificielles en forme de pays et même une station de ski surgissant du désert. Hôtels surnaturels, temps sublime et ensoleillé toute l'année, plages de rêve et de sable fin, activités d'exception font de Dubaï une destination idéale pour votre séminaire de travail et de détente VIP.

Pour voir un programme incentive déjà réalisé, visitez [www.rhinos.fr/dubai](http://www.rhinos.fr/dubai) ■

**RHINOS EVASION, Agence de Voyages Incentive**  
Tél : 0826 207 072 (0,15 € TTC/min) - Email : [evasion@rhinos.fr](mailto:evasion@rhinos.fr)  
Réceptif à Dubaï : Société PBS - Sylvie BAHAR  
Tél : 0097 1506245286



Nouvelle solution de fidélisation

### Remerciez, fidélisez... et offrez le choix !

Pour toutes les opérations de fidélisation, le Groupe RHINOS élargit son offre de dotations en proposant désormais aux bénéficiaires un choix parmi :

- 3 500 cadeaux de grandes marques, dans de nombreux univers de consommation.
- Des chèques cadeaux mono et multi-enseignes, à dépenser directement aux caisses des magasins et sur internet.
- Des centaines de voyages et activités de loisirs, pour toutes les envies.

Cette solution offrant une vraie garantie de sécurité quant à l'envoi des chèques cadeaux aux bénéficiaires. ■

Plus d'informations concernant cette nouveauté sur [www.rhinos.fr/club](http://www.rhinos.fr/club)

**Pierrick BRIAND**  
Président  
Groupe RHINOS



### Qu'est-ce que l'instant RHINOS ?

« C'est un tout nouveau rendez-vous entre les lecteurs du magazine Action Commerciale et le Groupe RHINOS, avec plusieurs rubriques phares :

- Le « Focus Client » : Parce que nos clients sont les mieux placés pour parler de leurs programmes de motivation et de fidélisation, vous découvrirez chaque mois leurs témoignages concrets et leurs retours sur expérience.
- Les « News » du Groupe RHINOS : Un zoom complet sur les dernières actus de l'agence : nouvelles solutions, lancement d'opérations...
- La rubrique « À la Loupe » : Qu'il s'agisse de présenter une destination coup de cœur ou un partenaire privilégié, vous obtiendrez des mines d'idées pour vos futures opérations. »

### L'agence a fêté son 10<sup>ème</sup> anniversaire en 2008, quel bilan tirez-vous de cet évènement ?

« Un excellent bilan ! La fête reste présente dans tous les esprits, et nombreux sont les clients qui nous parlent encore de ces 3 jours... Une fois n'est pas coutume, l'évènement a été l'occasion de recevoir tous nos partenaires à La Rochelle en même temps. » ■

**GROUPE RHINOS**  
[www.rhinos.fr](http://www.rhinos.fr)

Siège La Rochelle  
Rue Joseph Cugnot 17180 PERIGNY

Agence Commerciale  
33 rue du Faubourg St Antoine 75011 PARIS

Tél : 05 46 34 51 24 / Fax : 05 46 34 51 41  
Email : [contact@rhinos.fr](mailto:contact@rhinos.fr)



## Repères MAAF

Activités :  
Mutuelle d'assurances

Chiffre d'Affaires 2008 :  
3 446 M€

Effectif :  
6 813 collaborateurs

Agences :  
574 agences