



PRÉSENTATION SANTIANE

Comparateur d'assurances
Créé en 2007
110 employés

INTÉGRATION SOLUTION EKOMI

Système d'Avis Clients
Depuis Août 2011
Taux de retour des évaluations : 75%
+ de 10 000 avis clients récoltés en 6 mois

RÉSULTATS SANTIANE / EKOMI

Plus de clics sur Adwords (CTR) : +5%
Meilleure visibilité sur les résultats de recherche
Amélioration de la qualité du service client

santiane.fr



**Leader dans la comparaison
d'assurances santé en ligne**

Située sur le site de Nice Arénas (06), Santiane.fr est une société de courtage d'assurance spécialisée dans la conception et la distribution par Internet de produits d'assurance santé destinés aux particuliers. Depuis 2007, Santiane.fr développe un service de conseil en matière de mutuelles et complémentaires santé.

En moins de 5 ans, Santiane.fr est devenu le 6ème courtier santé français, 1er sur Internet avec le taux de croissance annuel le plus élevé du marché (+115% en 2010).

Cette croissance exceptionnelle s'explique par une remise en question permanente de leurs équipes, par l'utilisation de moyens techniques et informatiques de pointe développés en interne et par un effort exceptionnel dans la formation des conseillers commerciaux.

La force commerciale : Une stratégie orientée vers le client



Composé d'une équipe de conseillers dynamiques, le service commercial a pour mission de guider les consommateurs dans le choix de leur formule santé et de procéder à la souscription des contrats. Chez Santiane, chaque internaute a un interlocuteur unique pour l'ensemble des offres proposées.

Le relationnel que chaque commercial développe avec son portefeuille de clients est primordial. Santiane.fr souhaite développer une relation de confiance avec son interlocuteur et lui apporter un soutien personnalisé, adapté aux besoins de chacun. Chaque commercial suit une formation complète et approfondie du marché dès son arrivée dans l'entreprise et, régulièrement, Santiane.fr met en place des ateliers selon leur spécialisation.



Optimiser la visibilité des avis clients : la géolocalisation

La solution eKomi offre l’opportunité de publier les avis clients sur différents supports et médias (widget, page de certification, Médias sociaux, site web ...). Chaque société peut ensuite développer en interne toutes les applications pertinentes et favorables à son activité. Santiane.fr a décidé de géolocaliser chacune des évaluations afin de personnaliser et de crédibiliser les commentaires reçus. Cette démarche accompagne une étude approfondie de la clientèle, ce qui permet à Santiane.fr de mieux cibler ses offres de Mutuelles et Assurances.



eKomi évalue les conseillers

L’intégration de la solution eKomi a permis d’évaluer la performance des conseillers et de mesurer la satisfaction du client quant aux informations délivrées par le commercial. Après chaque transaction, eKomi adresse un email proposant au client de donner son retour sur les conseils qu’il a reçu de son Responsable de Comptes.



Depuis le lancement du service eKomi en Août 2011, Santiane.fr enregistre un excellent taux de retour sur ces demandes d’évaluations. Ce système permet à Santiane.fr d’apprécier le service de conseil et de suivi qui a été fourni par le téléconseiller et de valoriser le travail du commercial en le rémunérant selon sa performance.

[Comparatif 16 Mutuelles - Devis et Tarif immédiat en ligne](http://www.santiane.fr/Comparateur_Mutuelle)

www.santiane.fr/Comparateur_Mutuelle

santiane.fr a une note de ★★★★★ (4 912 avis).

+ 300 contrats comparés et analysés

Une plus grande visibilité dans les résultats de recherche

Pour l’internaute, il est difficile de savoir quel comparateur pourra offrir un service de conseil rapide, fiable et répondant aux besoins de l’internaute. Afin d’améliorer sa visibilité, Santiane.fr investit 25% de son chiffre d’affaires sur Google. A chaque fois que l’annonce de Santiane.fr s’affiche dans Adwords, les avis clients s’affichent et rassurent l’internaute sur le site web qu’il envisage de consulter. Les avis clients renforcent le capital confiance du visiteur qui sera ainsi plus enclin à cliquer sur une annonce plutôt qu’une autre.

En savoir plus sur Santiane

www.santiane.fr

+33 (0)800 851 851

contact@santiane.fr

En savoir plus sur eKomi

www.ekomi.fr

+ 33 (0)1 76 75 99 87

info@ekomi.fr