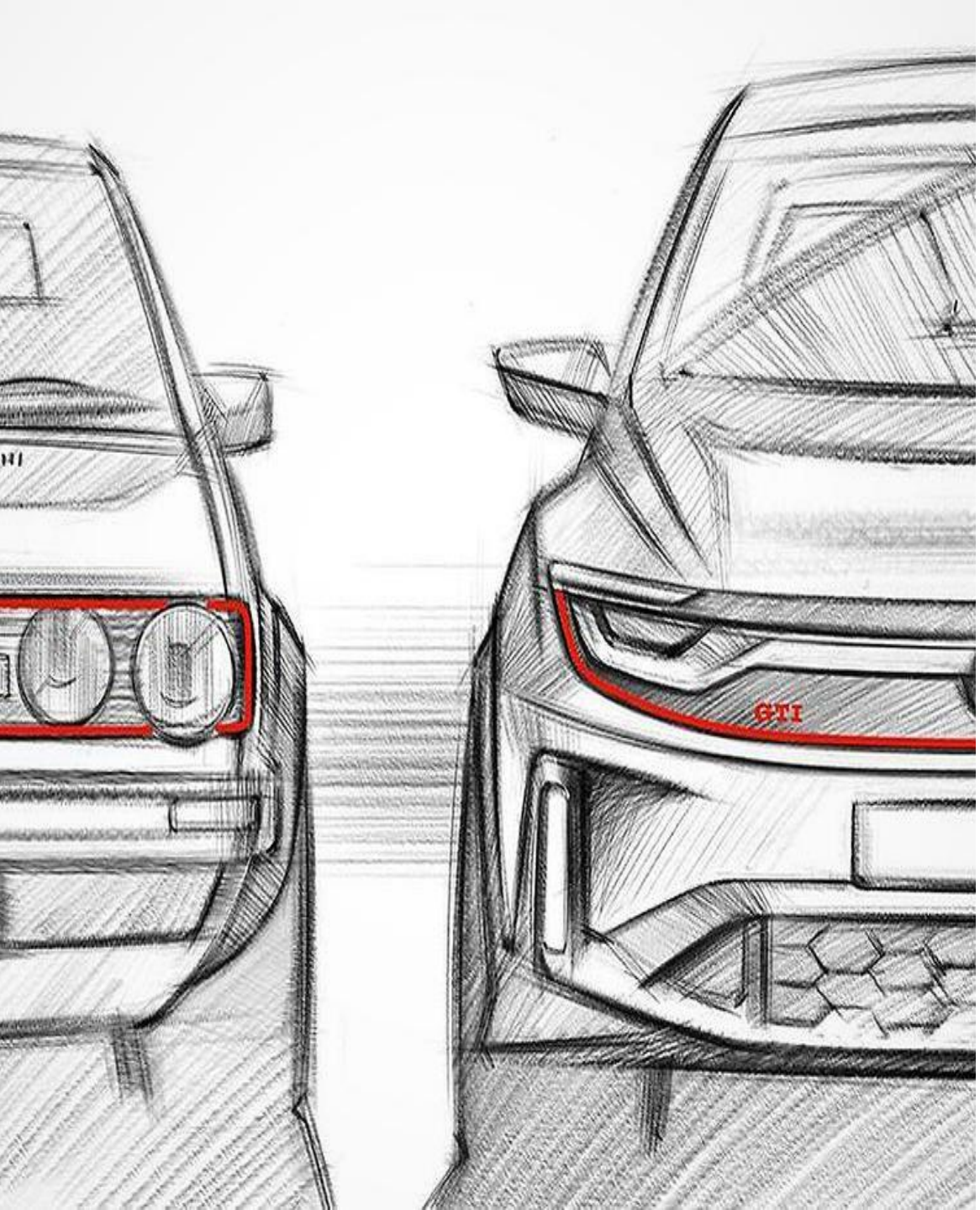
Volkswagen D'Ieteren Finance | driving your mobility



# Insurance 2.0

## TRAINING DECK SALES FR

Groupe P&V Groep




Volkswagen D'Ieteren Finance | driving your mobility

# CONTEXTE ET ENJEUX BUSINESS

## Le monde change, nos clients aussi

Les habitudes de consommation évoluent rapidement:

- Les clients **s'informant en ligne, comparent et veulent decider vite**.
- Ils attendant une experience **fluide, transparente et personnalisée.**
- Les démarches papier et les échanges par email font de moins en moins partie de notre quotidien.

**Notre enjeu**: nous aligner sur les standards digitaux, **adopter une approche de vente all-in**, incluant l'assurance.

Groupe P&V Groep

# Pourquoi Insurance 2.0 ?

## fluidifier le parcours client

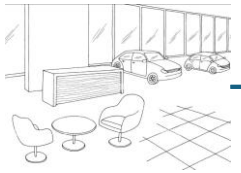
- De la simulation à la signature **le parcours peut-être 100% digital**, sans interruption.
- Suppression des étapes manuelles (mails, impressions, signatures papier,..)

## Renforcer l'efficacité commerciale

- First time right : les outils (Olivia 2.0, Prospect Zone) permettent une **creation d'offre optimisée, une signature rapide et un suivi commercial.**

# COMPRENDRE LE NOUVEAU PROCESSUS

**Le vendeur fait une offre d'assurance en concession**



**Le vendeur fait signer l'offre en concession (par SMS)**



**Le client gère son dossier dans la Customer Zone**



**Le vendeur relance le prospect**



**Le prospect signe l'offre**

- **En Concession**
- **Prospect Zone**



# LES CHANGEMENTS – Changements principaux

| | Actel (as-is) | Insurance 2.0 (to-be) |
|---|---|---|
| **Profil du vendeur** | Agent certifié (PCP) ou apporteur de lead (lead generator) | Agent certifié (PCP) ou agent en formation (PCP en formation) |
| **Tarification** | Offre de prix de base dans OLIVIA | **Offre de prix avancée** dans OLIVIA (comparaison Base/Plus/Premium & ajustements) |
| **Proposition & signature** | Imprimer PDF, signer papier, scanner et envoyer par e-mail à P&V | Par le dealer dans OLIVIA (**esign**) ou par le client dans son **portail digital** (prospect zone) |
| **Branding** | Actel | En fonction de la **marque** (ex. Audi Insurance, Skoda Insurance,…) |

# Offre

Volkswagen D'Ieteren Finance | driving your mobility

Offre > Formules > Signature

**Insurance**



## Offre de contrat Auto

**Numéro d'offre :** **111000212018**

Votre véhicule : VW 2.0 TDI 85 kW (116 ch) 6 vitesses manuel

### Informations importantes

**Preneur d'assurance** *(la personne qui conclut le contrat)*

| | | | |
|---|---|---|---|
| Prénom : | EMILIO | T (mobile) : | 0495 24 03 83 |
| Nom : | TAVARES | E: | EMILIO.TAVARES@MAILINATOR.COM |
| Date de naissance : | 01/10/1990 | | |
| Adresse : | Rue Konkel 12<br>1150 BRUXELLES | | |
| Numéro de client : | 2496698466 | | |

**Contact-center**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nom : | Volkswagen Insurance | T : | 0800 97 733 |
| Adresse : | Rue Royale 151<br>1210 Bruxelles | E: | info@volkswagen-insurance.be |

**Offre**

| | |
|---|---|
| Produit : | Auto |
| Date de création : | 01/10/2025 |
| Validité : | 30 jours après la création de notre offre. |
| Durée du contrat : | 1 an avec reconduction tacite à partir du 01/10/2025. |

**Si vous acceptez notre offre dans les 30 jours, un contrat d'assurance sera conclu pour la durée mentionnée dans les conditions particulières. Sauf si l'une des parties s'y oppose, au moins trois mois avant l'arrivée du terme du contrat, celui-ci est reconduit tacitement pour des périodes consécutives d'un an. L'opposition contre le renouvellement tacite se fait par envoi recommandé, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.**

**Le délai de 3 mois passe à 2 mois pour le preneur d'assurance uniquement s'il a souscrit son contrat à partir du 01 octobre 2024. Cependant, s'il a souscrit son contrat avant cette date, ce délai ne passera à 2 mois qu'après sa première échéance annuelle postérieure au 01 octobre 2024.**

SANDBOX

**Insurance**



## VOTRE Auto

Votre véhicule VW 2.0 TDI 85 kW (116 ch) 6 vitesses manuel

### 1. Caractéristiques du véhicule

| | | | |
|---|---|---|---|
| Catégorie: | Tourisme et Affaires | Segment: | Voiture moyenne / familiale |
| Type de véhicule: | Voiture | | |
| Marque et type: | VW 2.0 TDI 85 kW (116 ch) 6 vitesses manuel | Valeur catalogue: (Valeur catalogue TVA excl.) | 31.148,76 EUR |
| Puissance: | 85 kW | Valeur options: | 2.190,08 EUR |
| Carburant: | Diesel | | |
| Première mise en circulation: | 01/10/2025 | | |
| Nombre de places assises: | 5 | | |
| Véhicule tracte une remorque: | Non | | |

### 2. Autres informations importantes

| | |
|---|---|
| Usage principal: | Privé et chemin du travail |
| Nombre prévu de km/an: | 5.000 – 19.999 |
| Garage/carport: | Non |
| Dommages existants au véhicule: | Non |

Conducteur du véhicule VW 2.0 TDI 85 kW (116 ch) 6 vitesses manuel

Conducteur principal

| | | | |
|---|---|---|---|
| EMILIO TAVARES | 01/10/1990 | Rue Konkel 12<br>1150 BRUXELLES | Date du permis: 01/10/2010 |

SANDBOX

Groupe P&V Groep

# Validité d’une offre:

**La tarification est garantie pendant 1 mois.**
Ré éditer une nouvelle offre après 1 mois

**La Prime mensuelle et annuelle:** (x12). Il n’y a pas surprime pour un paiement mensuel.
La prime affichée (OLIVIA et Prospect Zone) tient compte d’une éventuelle promo (exemple RC -50% 1ere année) en répartissant la promo sur 12 mois. Mais donc la seconde année la prime est plus élevée

**Que faire en cas de refus?**

- Nouveau client : Pas le but de contacter le Contact Center en cas de refus *

First time right

- Client Existant: Contacter le Contact Center est possible

# COMPRENDRE LE NOUVEAU PROCESSUS

## Prospect Zone

**"Je préfère finaliser à la maison"**

*Vous reçevez l'offre dans votre boîte mail avec un lien sécurisé dans la journée.

- Accessible au client pour **modifier son offre, l'adapter et la signer à distance.**
- **Vous reçevez une notification** lorsque le client finalise l'offre dans la Prospect Zone.

## Conclure dès que possible:

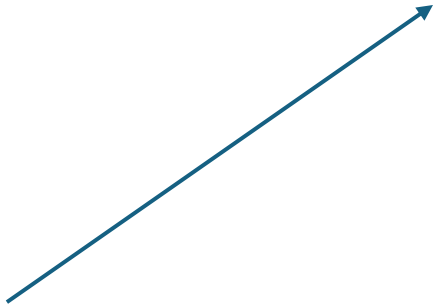


**L'objectif reste de closer en concession.**
Une fois dans la Prospect Zone, le client est moins captif, donc plus difficile à convertir.

# DEMO PROSPECT ZONE

**Quote en concession**






1. **Entrée dans la Prospect Zone depuis une offre faite en Concession.**

⇒ **Le prospect reçoit le lien de la Prospect Zone par email (2-3) après sa visite en concession.**

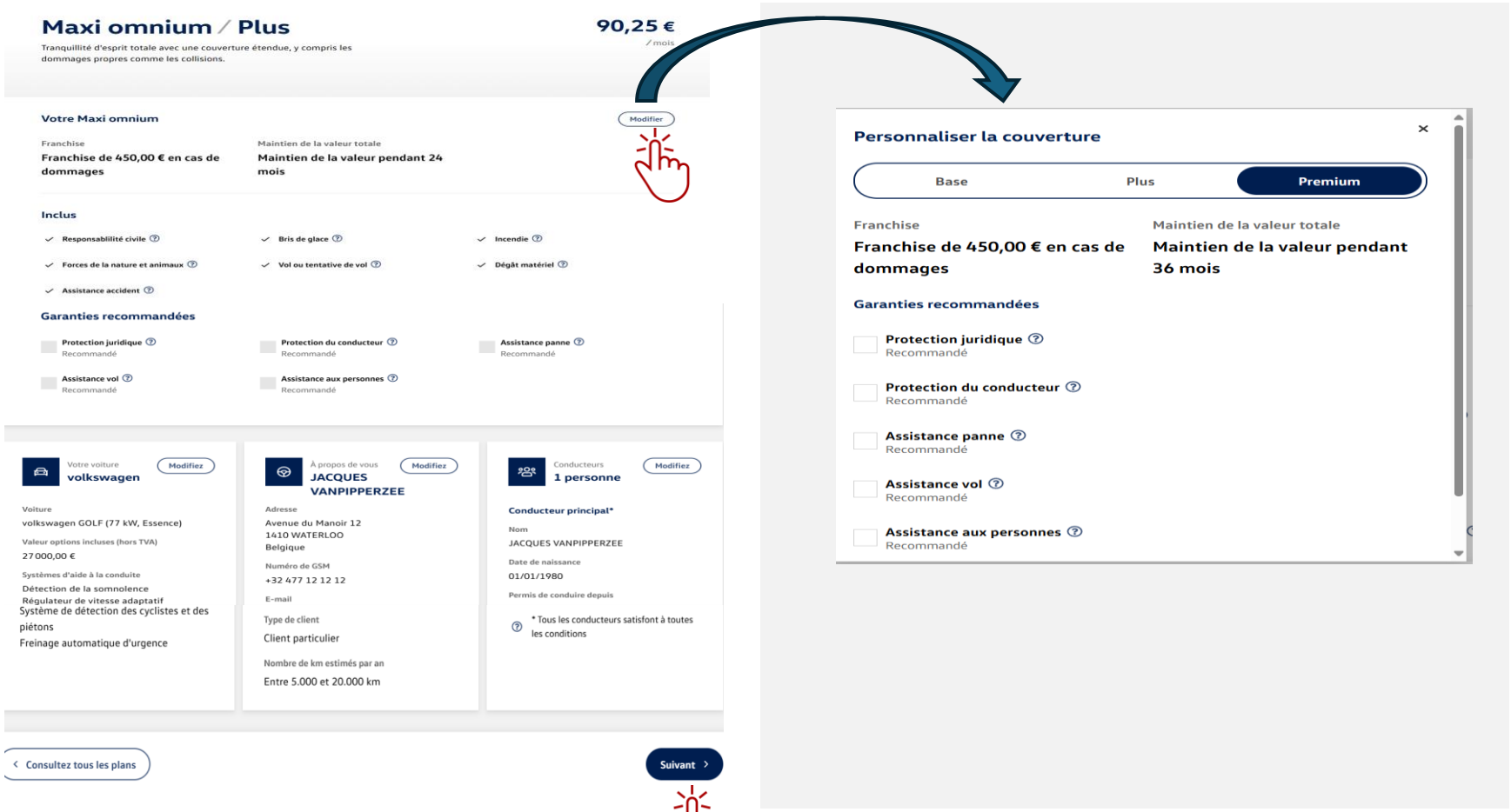
# DEMO PROSPECT ZONE

## Quote en concession

Formules | Signature

**Liens Prozo en commentaire =>**

**2. Personnaliser sa couverture**



# DEMO PROSPECT ZONE

## Quote en concession

Formules | Signature

**volkswagen**
GOLF / Essence 77 kW

Date de livraison prévue: 23/05/2025

**Votre contexte**

Précisez si vous avez déjà une assurance auto: Oui | Non

**Financement ou leasing de votre voiture**

Cette voiture est-elle financée par leasing ou par un prêt ? Oui | Non

**Informations de paiement**

Votre calendrier de paiement: Annuel

Précisez le mode de paiement: Paiements automatiques (via SEPA)

**Coordonnées bancaires**

IBAN

BIC

**Détails du titulaire du compte**

Titre: Monsieur

Prénom: JACQUES

Nom: VANPIPPERZEE

Pays: Belgique

Adresse: Avenue du Manoir | 12 | Boîte | 1410 | WATERLOO

Ces données ne sont pas correctes ? Contactez notre service client.

< Précédent

Suivant >

## 3. Informations supplémentaires

# DEMO PROSPECT ZONE

## Quote en concession

Volkswagen D'Ieteren Finance | driving your mobility

Formules > Signature

Votre choix

### Maxi omnium / Plus

90,25 €
/ mois

Tranquillité d'esprit totale avec une couverture étendue, y compris les dommages propres comme les collisions.

**Veuillez lire attentivement les déclarations suivantes et confirmer votre accord avant de finaliser votre police.**

- Je confirme avoir pris connaissance de la brochure client (MiFID) et du document d'information (IPID) sur le produit d'assurance.
- Je confirme que j'ai lu les conditions de la police d'assurance et que je suis d'accord.
- Je confirme ma déclaration concernant le véhicule et le(s) conducteur(s).
- Je consens à recevoir toutes les informations relatives à la police d'assurance par e-mail et via le site web de l'entreprise.
- J'accepte la solution proposée.

☐ Je suis d'accord avec ces affirmations.

Signer



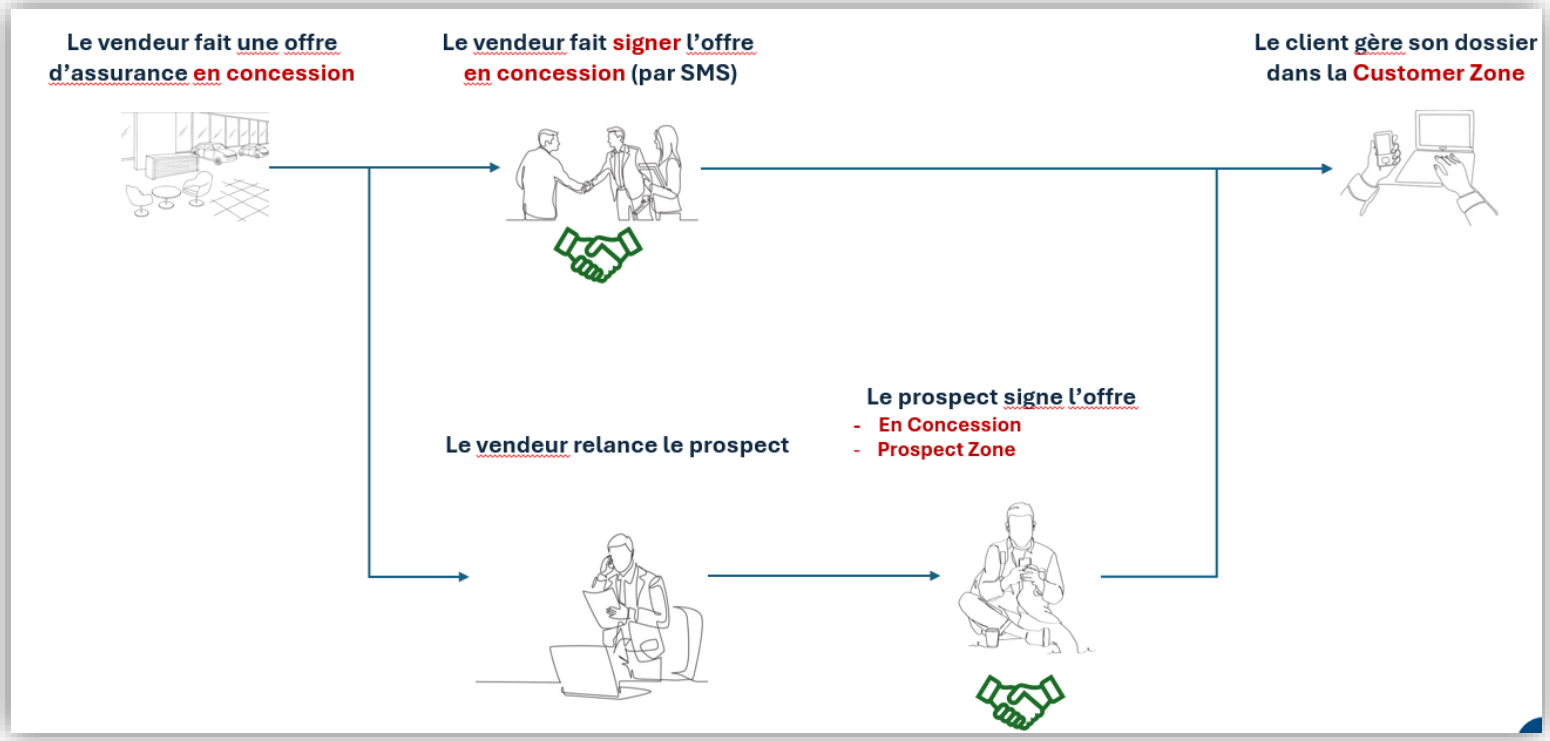
## 4. Valider l'offre

⇒ **Séléctionner le mode de signature**

Groupe P&V Groep

# SOUVENEZ-VOUS LE NOUVEAU PROCESSUS

Formules → Signature




**Une fois que le prospect a signé, il devient client**

# CUSTOMER ZONE

## La Customer Zone, c’est quoi?

- Un espace client en ligne dans lequel le client peut retrouver une série de documents et également introduire une demande / changement.
- Déclarations de sinistre en ligne (à venir).

## Comment se connecter ?

- Tout nouveau client reçoit un **mail de Bienvenue** avec un lien l’invitant à se connecter à la Customer Zone.
- Via : **Link Customer Zone**

## Quels documents pouvons-nous y trouver ?

- proposition signée
- mandat SEPA
- lettre de renonciation (si le client concerve ses plaques d’immatriculation)
- contrat d'assurance
- preuve d'assurance
- moment du changement de police + documents relatifs au changement de police
- renouvellement : preuve d'assurance
- moment de la résiliation + documents relatifs à la résiliation de la police

# CUSTOMER ZONE






Besoin d'aide ?

Une question sur votre assurance ?
Contactez notre service client :

info@audi-insurance.be
0800 48 811

Nous sommes joignables par téléphone :

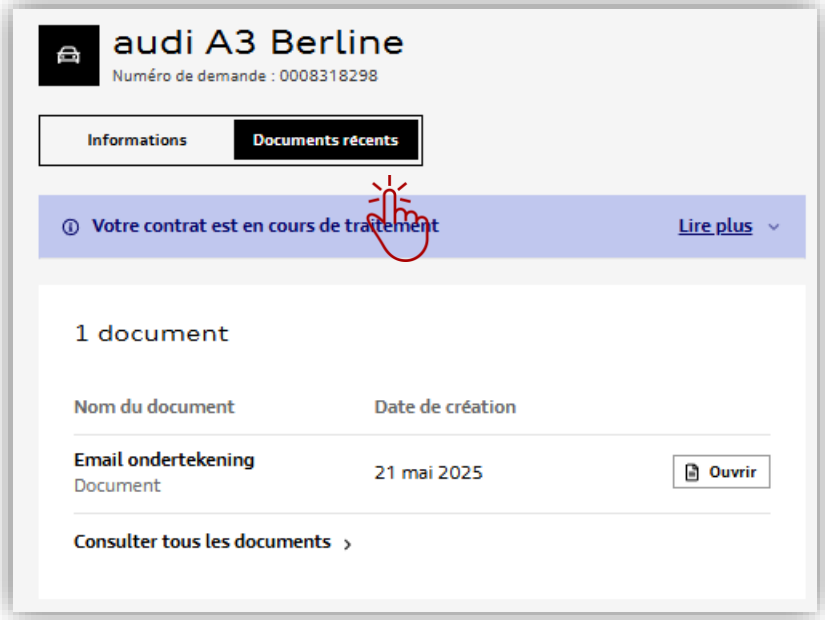
- Du lundi au vendredi de **8h30 à 18h**
- Le samedi de **9h à 13h**

## Vous y retrouvez

⇒ **Les informations relatives à votre contrat d'assurance**

⇒ **Les documents relatifs à votre contrat d'assurance**

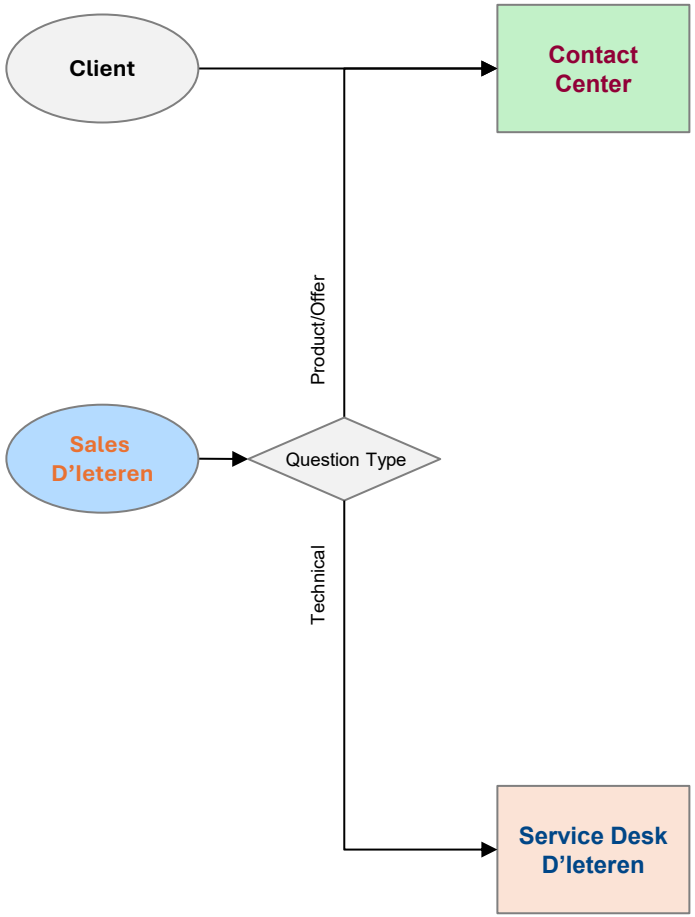


STOP

# SUPPORT MODEL

P&V
D'leteren
Client




**Product or offer related question**

- I'm blocked in the flow due to a technical issue and I would like the Contact Center to finalize the quote
- Product information
- Commercial promotion
- Policy details
- …

**Technical Question**

- System Access Problem
- Software or application error
- Technical setup or configuration
- Connectivity issues
- ...

# PRODUIT

## VALEUR ET ALARME:

La **valeur maximale du véhicule** assuré est passé de **100K€ à 150K€ HTVA.**
Aucun **sytème d'alarme** n'est obligatoire pour tout véhicule dont la valeur ne dépasse pas 100K€HTVA.

Pour tout véhicule de plus de 100K€ HTVA:

- TT1 / TT2 est obligatoire pour les véhicules éléctriques et hybrids.
- TT3 / TT4 est obligatoire pour tout autre véhicule.

**Franchises**: remise sur la franchise pour le réseau agrée

| Insured value in EUR excl. VAT | Deductible levels | | | Reduced by if going at his dealer | Recovery value | No deductible in case of total loss |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Low | Medium | High | | | |
| < 12.500 | 200 | 350 | 550 | 50 | In case the customer buys a new car within D'Ieteren network and has a **total loss with the existing car, customer gets compensated** if the car is not insured by another insurer. Compensation is capped at the value paid by the dealer to buy back the old car. | If the customer has a total loss, and **buys a new car** within the D'Ieteren network, **no deductible is applied** |
| 12.500 - 24.999 | 300 | 550 | 850 | 50 | | |
| 25.000 - 37.499 | 450 | 800 | 1.150 | 75 | | |
| 37.500 - 59.999 | 750 | 1.050 | 1.450 | 100 | | |
| 60.000 - 79.999 | 950 | 1.150 | 1.650 | 200 | | |
| 80.000 - 99.999 | 1.150 | 1.450 | 1.850 | 200 | | |
| 100.000 - 150.000 | 1.500 | 1.900 | 2.300 | 300 | | |

# LES CHANGEMENTS – Changement de modèle

**Pour pouvoir faire une offre "First time right" nous devons adapter notre modèle commercial**

## Pourquoi le passage au modèle PCP en formation?

Jusqu'à présent, le modèle commercial reposait sur deux types de profiles:

- **Les apporteurs de leads:** qui orientaient les clients vers une offre d'assurance
- **Les PCP certifies:** qui pouvaient réellement finaliser une vente

## Ce modèle générait:

- Une **perte d'opportunités commerciales**
- Des dossiers incomplets ou non conclus
- Une **experience client peu claire**

## Ce que change: le modèle PCP en formation:

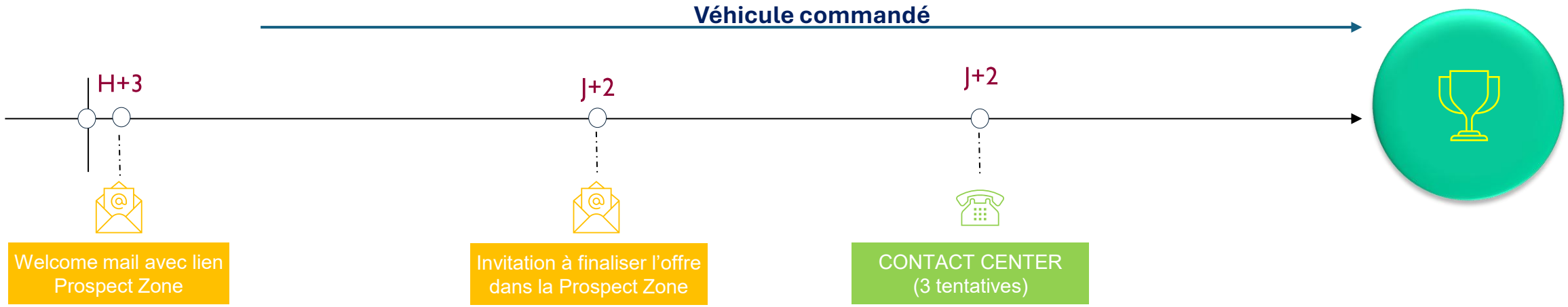
- **Tous les vendeurs PCP en formation seront certifies et peuvent faire une offre d'assurance**.
- Plus de leads transférés au Contact Center vous devenez **acteur de votre vente complete**.
- **Meilleur taux de conversion.**

⇒ Ce modèle n'est pas un "shortcut" de la formation que vous avez reçue.
⇒ Insister sur votre role de parrain + connaitre qui est votre RD (Fichier partagé) en cas de contrôle FSMA)

# LEAD MANAGEMENT

**Suivi commercial pour augmenter vos chances de closer**

**Nouvelle Offre en concession sur un véhicule de stock**



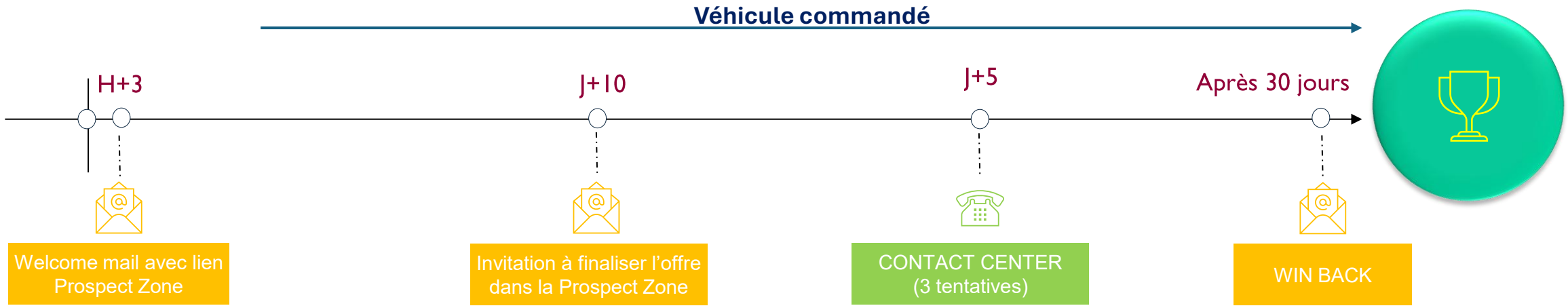

Si plusieurs offres sont émises, le lead management est désactivé pour éviter la confusion sur le modèle de véhicule
Le lead management est désactivé en cas d'offre refusée

Importance de mettre à jour le statut dans Salesforce

# LEAD MANAGEMENT

**Suivi commercial pour augmenter vos chances de closer**

**Nouvelle Offre en concession sur un véhicule pas de stock**




*offre expirée et date de livraions 2 communiquée: invitation à contacter le CC

Si plusieurs offres sont émises, le lead management est désactivé pour éviter la confusion sur le modèle de véhicule
Le lead management est désactivé en cas d'offre refusée

Importance de mettre à jour le statut dans Cuba