

## Vous souhaitez apporter une assistance digitale optimale à vos clients tout au long du customer journey ?

### RECHERCHE

#### Comment peut-on me trouver par voie digitale ?

- Mon site Web apparaît-il assez haut dans la liste des résultats Google ou d'autres moteurs de recherche (SEO) ?
- Suis-je suffisamment mis en avant à l'aide d'annonces Google (SEA) ?
- Ma page Google Mon Entreprise est-elle entièrement complétée ?
- Certains clients me font-ils de la publicité sur mon site ou par le biais d'avis sur Google, par exemple ?
- Mon site mentionne-t-il clairement mes coordonnées, mes heures d'ouverture et la composition de mon équipe ?

### ÉVALUATION

#### Comment peut-on évaluer ma présence en ligne ?

- Mon site comporte-t-il du contenu pertinent concernant mes atouts et mes assurances ?
- En tant que courtier, ai-je une page Facebook, LinkedIn, Instagram... ?
- Est-ce que je partage régulièrement des publications sur mes atouts et mes assurés sur mes pages de réseaux sociaux ?
- Est-ce que je me fais de la publicité grâce à des bannières/annonces destinées à des groupes cibles et des régions ?
- Est-il possible de me contacter par le biais d'un formulaire de contact, WhatsApp, un chat (bot)... ?

### AVANT LA VENTE

#### Comment faciliter l'évaluation de mon offre ?

- Est-il possible de comparer des assurances sur mon site Web ?
- Est-il possible de demander un bilan, une simulation ou une première offre sur mon site ?
- Suis-je suffisamment organisé pour suivre les leads entrants ?
- Est-ce que j'utilise un outil CRM pour faire des offres ciblées pour les clients ?

### PENDANT LA VENTE

#### Quels sont les dispositifs que je mets en place pour faciliter la vente de produits par voie digitale ?

- Est-il possible de conclure, rallonger ou étendre des polices en ligne avec moi ?  
Est-ce que j'offre des assurances vie et non-vie, pour les particuliers et pour les entreprises ?
- Est-ce que je fais appel à des outils pour réaliser des ventes par le biais de mon site ? Si oui, lesquels ?
- Est-ce que j'offre la possibilité de signer à distance par voie électronique ?

### APRÈS LA VENTE

#### Quel est le soutien digital que j'apporte à mes clients ?

Est-ce que je propose un espace client sur le site Web ou par le biais d'outils permettant :

- de modifier des coordonnées ?
- de consulter et de compléter des dossiers ?
- de souscrire à une assistance supplémentaire ?
- de déclarer des sinistres ?



#### Réalisé en collaboration avec BROCOM

BROCOM fait la promotion des courtiers qui proposent des assurances à l'aide :

- d'un site Web permettant de trouver et de contacter des courtiers :  
www.courtierenassurances.be (optimisé pour arriver dans les premiers résultats sur Google)
- de contenu pertinent repris sur le site, que vous pouvez également publier vous-même :  
des témoignages, des trucs et astuces, des pages de campagnes avec les atouts
- de publications sur les réseaux sociaux que vous pouvez personnaliser et publier à votre tour
- de bannières et d'annonces Google (SEA)