

Generali France récompensé pour sa plateforme d'avis digitaux, visant à faire de la voix du client un levier stratégique, au service de l'excellence relationnelle de son réseau d'agents

Generali France a été désigné lauréat Gold dans la catégorie « Distribution Innovation of the Year » lors des Qorus Innovation in Insurance Awards 2025, qui se sont tenus à Varsovie le 17 juin. Cette distinction vient récompenser son projet « PAD – Plateforme Avis Digitaux », qui s'est démarqué parmi 9 finalistes mondiaux dans sa catégorie, et qui permet de valoriser les avis clients pour les rendre comparables et actionnables dans un processus d'amélioration continue de l'excellence relationnelle.

Avec 92 % des consommateurs qui évaluent la réputation d'une agence d'assurance avant de s'y rendre et 50 % des recherches en ligne qui sont locales, cette plateforme d'avis digitaux permet à Generali de se positionner en leader sur la visibilité digitale et la confiance – en transformant les avis clients en levier de croissance relationnelle et commerciale.

Le projet PAD est une plateforme qui s'appuie sur les avis clients publiés sur les plateformes Google, Trustpilot ou Pages Jaunes et qui les transforme en informations exploitables grâce à une analyse sémantique et algorithmique avancée.

Ainsi, chaque avis est décomposé, analysé et enrichi avec des indicateurs clés tels que : le score de sentiment (positif, neutre, négatif), les thèmes récurrents (accueil, délai, clarté, etc.), points de friction ou d'excellence.

Ces données sont ensuite restituées sous forme de tableaux de bord dynamiques, permettant aux agents d'identifier des leviers d'amélioration de l'expérience clients, de suivre leur réputation digitale et de se positionner face à la concurrence locale (accès en temps réel aux avis sur les concurrents locaux pour affiner le positionnement stratégique et la politique commerciale).



Cette plateforme d'avis digitaux est désormais déployée sur l'ensemble du réseau d'agents Generali (700 agences), établissant une nouvelle référence en matière de gestion de la réputation digitale de la marque.

Rodolphe Pachot, Directeur Marketing et Digital de Generali France, précise : « Être récompensé pour notre plateforme d'avis digitaux confirme la pertinence de notre stratégie centrée sur l'expérience clients. En transformant la voix de nos assurés en levier de confiance et de performance commerciale, nous entendons renforcer durablement l'attractivité de notre marque. D'autant que les agents déjà investis dans la collecte d'avis clients constatent généralement une hausse significative de leur chiffre d'affaires, pouvant aller jusqu'à +50%. Cette reconnaissance vient conforter notre ambition, déjà saluée par notre score RNPS, de faire de chaque interaction client une opportunité de progrès pour toujours mieux accompagner nos clients. »

A PROPOS DE GENERALI FRANCE

Generali France est aujourd'hui l'un des principaux assureurs et gestionnaire d'actifs de l'Hexagone avec un chiffre d'affaires de 19,2 milliards d'euros en 2024 et propose à ses 8 millions de clients particuliers, professionnels et entreprises, une offre complète de solutions d'assurances (santé, prévoyance, assistance, biens et responsabilité), d'épargne patrimoniale et de gestion d'actifs. Implanté en France depuis 1832, Generali France s'appuie sur le savoir-faire et l'expertise de ses 9 300 collaborateurs, agents généraux et salariés d'agences ainsi que de ses réseaux de courtiers et intermédiaires. Sa vision : être le partenaire de ses clients et de ses distributeurs tout au long de leur vie. Entreprise engagée, Generali France met la durabilité au cœur de sa stratégie avec pour ambition d'être un assureur, un investisseur, un distributeur, un employeur et un citoyen responsable, en particulier au travers de sa fondation The Human Safety Net.

Plus d'informations sur [generali.fr](https://www.generali.fr) / Suivez notre actualité sur [Linkedln](https://www.linkedin.com/company/generali-france)