

Monsieur
Raymond Baud
Ch. du Fief-de-Chapitre 11
1213 Petit-Lancy

Enquête de satisfaction « Mediactif » – Service à la clientèle – Sanitas à la 1^e place

Cher Monsieur Baud,

Le journal « Bilan » ainsi que l'institut « Mediactif » ont testé au début du mois d'octobre 2007 les onze plus importants assureurs-maladie de Suisse Romande au niveau de la satisfaction de la clientèle (critères : professionnalisme, efficacité, esprit client et sympathie).

À la première place : Sanitas Lausanne (responsable pour la Suisse Romande) l'emporte avec une note de 5,13, loin devant la concurrence (note moyenne de 4,49) et avec la mention suivante :
« La caisse s'avère d'une efficacité impériale : rapidité de réponse, durée pour la recherche d'informations ou clarté des renseignements ».

Par la présente, nous tenons à vous adresser nos sincères remerciements pour votre contribution décisive à ce succès !

En effet, cette distinction est également le résultat de vos cours :

- « Etre compétent et aimable au téléphone »
- « Bases de la vente – Up-selling Inbound »
- « Relancer les offres par téléphone »
- « Les situations conflictuelles au téléphone et au guichet » etc.

Ces cours ayant suscité le plus vif intérêt des collaborateurs de notre Support Clients, cette distinction prouve votre efficacité et nous saluons vos efforts et votre dynamisme.

En vous souhaitant bonne réception de la présente, nous vous prions de croire, cher Monsieur Baud, à l'assurance de notre considération distinguée.

Sanitas



Johann Wegmüller
Chef de Service Support Clients

sanitas
Service Center de Lausanne
av. de la Gare 1
1001 Lausanne
Tel. 021 321 43 30
Fax 021 321 43 99
www.sanitas.com