

Invité chez Quality1 AG

La leader du marché des garanties véhicules et comment celle-ci conserve ce titre grâce à l'innovation

Aujourd'hui, nous nous trouvons à la table de réunion chez Quality1 AG. Cette PME qui emploie actuellement une cinquantaine de personnes est au service du secteur automobile depuis déjà 21 ans. Lors de cet entretien, Marc Kessler (Chief Executive Manager) et Generoso Braem (Chief Sales & Marketing Officer) nous dévoilent comment ils parviennent, avec leur équipe, à conserver leur position de leader sur le marché.



Marc Kessler



Generoso Braem

Le premier trimestre 2023 est maintenant clôturé. Dans quelle mesure êtes-vous satisfaits de l'année en cours jusqu'à présent ?

Braem : Étant donné les circonstances actuelles, nous sommes satisfaits. Nos produits sont bien accueillis sur le marché, ce qui nous aide à poursuivre notre croissance. Certes, nous aimerions aussi avoir une boule de cristal pour l'avenir, car l'ensemble du secteur reste confronté à des défis majeurs, des facteurs non influençables et des mutations permanentes.

Marc Kessler, qu'est-ce que vos 15 ans d'expérience vous permettent de déduire dans une période aussi difficile ?

Kessler : Il est certain que la multiplicité des expériences est d'une grande aide. Il est tout aussi important d'en accumuler d'autres et de rester ouvert à la nouveauté plutôt que de s'enfermer dans le passé. L'essentiel est de garder

son calme et de ne pas perdre de vue l'objectif. La clef du succès est d'avoir des collaborateurs motivés pour développer de bons produits et de maintenir un degré de satisfaction élevé chez nos clients grâce à des processus et des systèmes informatiques simples. Nous aimons être des innovateurs et nous apprécions le changement.

Generoso Braem, tout à l'heure, vous parliez de produits. En 2021, Quality1 a lancé un produit de garantie innovant. Pouvez-vous en résumer les principaux aspects ?

Braem : La proximité que nous entretenons avec le marché et nos clients nous permet de mieux connaître les besoins de chacun et d'y répondre de manière adaptée avec nos produits. Cela fait longtemps, par exemple, qu'une attente de simplification et de personnalisation existait. Nous sommes parvenus



En conversation avec Marc Kessler (CEO) et Generoso Braem (CSMO)

à intégrer la diversité des souhaits dans un seul produit : nous avons regroupé les différentes motorisations – des couvertures de base aux couvertures complètes et avec tous les composants connus des véhicules actuels. En d'autres termes, il est possible de choisir ses propres paramètres en fonction de son véhicule, comme la franchise et la participation aux frais de matériel. Il est également possible d'assurer en option une batterie haute tension ainsi qu'un kilométrage illimité. Au lieu de proposer une multitude de produits qui rendent les assurances de garantie complexes, notre produit modulaire couvre les options de garantie les plus variées et simplifie ainsi la tâche de nos clients.

En tant que leader du marché, vous êtes constamment scrutés, et nous avons besoin de vos idées pour les reprendre.

Braem : Lorsque nous lançons de nouveaux produits sur le marché en tant que first-mover, nous avons plus d'opportunités que si nous ne faisons qu'attendre. Nous sommes convaincus que notre innovation, comme ce produit de garantie modulaire, est un élément clé de notre succès. Celui-ci se combinant toujours à nos autres USP : nos spécialistes sectoriels et nos processus simples. Ces processus aident nos collaborateurs à répondre de manière compétente et rapide aux demandes des clients.

Marc Kessler, vous dites que vous aimez être novateur. Qu'est-ce que cela signifie ?

Kessler : Devenir le numéro 1 est une chose, le rester en est une autre. Nous sommes fiers d'avoir atteint ce statut, mais nous voulons rester humbles face à nos clients. Se reposer sur ses lauriers n'est pas dans notre ADN, et nous avons bien conscience des exigences qui pèsent sur nous. C'est pourquoi notre système client sera entièrement reconstruit et relooké avant la fin de l'année 2023. Il sera encore plus simple et plus intuitif. Et ce n'est qu'un début.

Vous construisez un nouveau système et vous dites dans la foulée que vous ne vous reposez toujours pas ?

Kessler : Exactement. Nous réfléchissons déjà à la manière de développer ce système. Notre ambition est de redéfinir l'approche des services de mobilité. Si le secteur évolue, nous voulons et devons, en tant que prestataire de services, emprunter de nouvelles voies. Nous voyons déjà poindre à l'horizon la prochaine étape. Voilà de quoi ronger votre frein. <

