

Paris, le 3 octobre 2016

COMMUNIQUE DE PRESSE

Xavier QUERAT-HEMENT rejoint La Mutuelle Générale en tant que Directeur de la Relation Client

Xavier QUERAT-HEMENT rejoint La Mutuelle Générale en qualité de Directeur de la Relation Client. Rattaché à Stanislas BRESSANGE, Directeur Général, il est membre du Comité Exécutif.

« Aujourd'hui tout est expérience ! Chaque client compare ce qu'il a vécu, ressenti et le fait largement connaître autour de lui : simplifiez moi la vie, associez moi, répondez moi rapidement ! Parcours client, digitalisation, expérience simplifiée, data et omnicanal seront des leviers déterminants pour permettre à La Mutuelle Générale de proposer une relation client performante » souligne Xavier QUERAT-HEMENT.

Xavier QUERAT-HEMENT a effectué une grande partie de sa carrière dans les services financiers de LA POSTE puis a été au coeur du projet de création de LA BANQUE POSTALE. Depuis 2006, il était Directeur Qualité du Groupe La POSTE et a notamment été en charge de la définition et de la mise en oeuvre de la politique d'amélioration de l'accueil et de la relation client dans les bureaux de poste français.

Il est le fondateur et Président de « Esprit de Service France », une association qui développe une approche globale de l'expérience clients et promeut un modèle de management participatif de la relation de service dans toutes ses dimensions (client, managers, collaborateurs). Il est également Vice-Président de l'Association Française de la Relation Client.

A propos de La Mutuelle Générale

Acteur majeur de l'économie sociale, La Mutuelle Générale protège plus de 1,5 million de personnes. Partenaire des groupes La Poste et Orange depuis 70 ans, elle intervient sur le marché des particuliers et des entreprises, en santé et en prévoyance. Son expérience dans la gestion des régimes obligatoire comme complémentaire, lui confère une expertise globale des métiers de l'assurance santé. Au-delà du simple remboursement des frais médicaux, elle privilégie en particulier l'accompagnement personnalisé de ses adhérents par des services innovants s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, notamment dans le domaine de la prévention en santé. Fidèle à ses valeurs mutualistes et n'ayant pas d'actionnaires à rémunérer, La Mutuelle Générale dispose de la liberté nécessaire pour construire une stratégie sur le long terme au seul bénéfice de ses adhérents. www.lamutuellegenerale.fr

Président : Patrick Sagon
Directeur Général : Stanislas Bressange

Contact Presse : Céline Vignolles – 01 40 78 34 35 – cvignolles@lamutuellegenerale.fr