



# Arca Patrimoine dope ses moyens et ses compétences

**STRATÉGIE** Grâce à une formation poussée de ses mandataires et un service de qualité, le courtier crée une relation personnalisée avec ses clients.

À l'occasion de son dixième anniversaire, Arca Patrimoine, quatrième courtier spécialisé dans le classement des millionnaires de « l'Argus », a défini deux axes de développement : la qualité et la formation.

## Un cursus pour les commerciaux

Arca s'engage ainsi à analyser toutes les demandes par téléphone ou par courriel et à trouver des solutions répondant aux besoins des clients. Un service clients de trois personnes s'engage à répondre dans les 72 heures. En 2007, le service qualité, dont la mission est de suivre l'activité des mandataires, a été étoffé. Lorsqu'un client est délaissé par son mandataire, l'un des 25



Jean-Claude Fillaud, président d'Arca Patrimoine : « Nous participons avec les assureurs à la conception de produits et nous en assurons la commercialisation. »

commerciaux salariés prend le relais. Le courtier dispose de 300 mandataires dédiés à la conquête de clientèle. Et, pour accompagner son développement, il va renforcer parallèlement son réseau de salariés pour atteindre un effectif de 80 à 100 fin 2008. Les commerciaux bénéficient d'une formation aux méthodes et aux produits qu'ils sont chargés de vendre (assurance vie, produits structurés, contrats « Madelin », Perp...). Arca a même élaboré un cursus avec l'École supérieure d'assurance pour délivrer un BTS, le certificat de qualification professionnelle (CQP), préparé actuelle-

ment par 20 mandataires, et un MBA en management dans l'assurance suivi par 14 personnes.

Arca Patrimoine, présent à Amiens, Lyon, Marseille, Nantes et Paris, souhaite se déployer sur d'autres places, telles que Bordeaux, Montpellier, Nice et Toulouse. Son chiffre d'affaires 2007 s'élève à 34 M€ et les encours gérés à 400 M€ pour 70 000 clients. La société est à l'origine de la constitution du groupe Premium, présidé par Jean-Claude Fillaud. Il regroupe plusieurs filiales<sup>(1)</sup> dont les activités sont complémentaires entre elles sur le marché de la gestion de patrimoine. ●

ANNE VATHAIRE

1. Arca santé; le courtier grossiste MDVie; Immoptis pour les investissements immobiliers; la Financière de l'Oxer, société de gestion de portefeuille; le spécialiste du regroupement de crédits Libertaux; NMK assurance pour la RC et la garantie financière des courtiers; et Arcall Center, société de marketing téléphonique de droit israélien.