



### Le printemps apporte le renouveau...

Nous poursuivons à toute vapeur le développement et la croissance de Helvetic Assistance. Suite à la conclusion d'une convention cadre visant à renforcer la collaboration avec les trois associations indépendantes d'agences de voyage FAIR, IGUR et TISAB, une nouvelle association est prévue pour janvier avec TPA. Celle-ci compte 130 points de vente, qui sont autant de nouveaux partenaires potentiels. Nous avons conçu pour eux une assurance de voyage TPA spéciale, lancée avec dépliant ad hoc. Par ailleurs, un pack de couverture en cas de faillite de la compagnie aérienne a été développé, et peut être acheté auprès des membres TPA.

Notre gamme de produits n'est pas en reste: notre assurance spéciale frais de guérison "Helvetic Schengen" peut désormais être conclue pour deux nouvelles périodes (7 et 17 jours). Et ce n'est pas tout: nous avons supprimé la limite d'âge de 80 ans sans modifier les primes.

L'assurance-maladie valable à l'étranger de Helvetic Cross-Border, qui n'impose pas non plus de limite d'âge et reste même valable lorsque le client ne dispose pas d'une assurance-maladie obligatoire, rencontre un énorme succès – notamment dans les régions frontalières et dans les agences de voyage comptant de nombreux clients étrangers réservant en Suisse – il semble que nous ayons répondu là à un réel besoin.

Téléchargez notre application dans l'App Store ou sur Google Play avant de partir en vacances. Elle contient les principales fonctions pour le voyage: le bouton d'appel d'urgence, la déclaration de sinistre en ligne et la possibilité de nous contacter en cas de question – oubliez la carte d'urgence à conserver dans votre portefeuille, c'est tellement démodé!

N'oubliez pas que nous sommes toujours personnellement aux côtés des agences de voyage pour garantir un haut niveau de qualité en matière de conseil.

Nous souhaitons revenir avec vous sur certains thèmes et, comme promis dans la dernière newsletter, vous présenter plus en détail l'un de nos collaborateurs. Il s'agit cette fois de notre Head of Service Center et collaborateur de la première heure, Tobias Kohler.

Nous attendons avec impatience vos commentaires, que ce soit sur les produits, la newsletter ou d'autres thèmes. Le plus simple est de nous contacter par mail ([info@helvetic-assistance.ch](mailto:info@helvetic-assistance.ch)), par téléphone (044 563 62 61) ou via notre page Facebook (<https://www.facebook.com/helveticassistance>).

Meilleures salutations  
L'équipe Helvetic Assistance  
Caroline, Khedja, Alessandro, Tobias et Andy

[Ouvrir le site Web de Helvetic Assistance](#)

### L'équipe d'Helvetic Assistance se présente Aujourd'hui: Tobias Kohler



#### Quand as-tu débuté chez Helvetic Assistance et quelles sont tes missions?

Le 2 mai 2017 à 9h, j'ai commencé à travailler avec Andy Keller pour Helvetic Assistance, récemment fondée au sein de MSS Holding. Nous avons commencé par définir les produits avec lesquels nous souhaitons nous imposer sur le marché, avant de nous pencher sur l'intégration de cette gamme de produits dans les systèmes de réservation des agences de voyage.

Pour finir, j'ai pu accompagner la mise en place du service interne de A à Z, c'est-à-dire de l'installation des postes de travail à l'engagement de nos collègues du service Sinistres et du Service Center. Au sein de l'équipe, je m'implique dans les demandes de nos partenaires commerciaux et de nos clients, ainsi que dans le règlement des sinistres. Je mets également à jour les contenus des systèmes de réservation et de notre site Web. J'aime aussi particulièrement participer de temps à autre à des manifestations ou prendre part à des visites du service externe.

#### Que faisais-tu auparavant?

Auparavant, je dirigeais le Service Center d'Allianz Global Assistance (anciennement ELVIA Assurance voyage) pendant dix ans et demi, avant quoi j'étais responsable du service clients et du marketing téléphonique dans diverses entreprises et divers secteurs.

#### Qu'est-ce qui te plaît le plus dans ton travail?

Le contact humain. J'aime aider les autres (les clients, les partenaires commerciaux, les collègues) dans leur travail ou dans le cadre de la résolution de problèmes. Je suis très communicatif, mais j'éprouve également beaucoup de plaisir à travailler à l'ordinateur.

#### Quand tu ne travailles pas, tu ...

...je vais nager, je voyage avec ma famille ou je suis arbitre lors de matchs de football.

#### En dehors de respirer, manger et boire du café, à quoi ne pourrais-tu jamais renoncer?

À ma famille, à la natation et au sport en général, sur le terrain ou en tant que spectateur.

#### Quelle est la destination touristique que tu as le plus aimée et pourquoi?

Panama et Costa Rica en avril 2017. J'ai adoré la variété de la nature dans les différentes zones climatiques. La grande diversité de la faune et de la flore d'un endroit à l'autre m'a impressionnée. Les nombreux parcs nationaux m'ont beaucoup plu.

### Gagnant du concours du printemps Helvetic Assistance:

#### Antoine Ballaman remporte un bon de voyage FSV de CHF 3'000

Nous avons reçu de nombreuses photos très créatives en réponse à notre concours de l'automne dernier, demandant aux participants d'envoyer leur plus belle photo d'automne avec un commentaire. Il y a désormais trois prix: le premier prix est un bon de voyage d'une valeur de CHF 3'000, le deuxième prix, un bon de CHF 2'000 et le troisième prix, un bon de CHF 1'000.

Le gagnant s'appelle Antoine Ballaman, à qui notre Account Manager Alessandro Calo a eu le plaisir de remettre le bon de voyage FSV d'une valeur de CHF 3'000. Ce bon de voyage arrive bien à point pour Antoine Ballaman. Après un voyage en Chine l'année dernière, il prévoit cette année de partir pour le Japon cet été.



Alessandro Calo avec l'heureux gagnant Antoine Ballaman

### Nouveau concours Helvetic Assistance

Le concours suivant a déjà commencé: Envoyez-nous la photo de votre meilleur souvenir et remportez un bon de voyage d'une valeur de 3'000, 2'000 ou 1'000 francs.

[Envoyer la photo maintenant](#)

### Retour sur les sinistres

Nous souhaitons vous faire part de certaines réactions de partenaires commerciaux et de clients sur le règlement de leurs sinistres:

"J'ai vu le sinistre. Nous avons été fort surpris de voir qu'un assureur voyage paie aussi rapidement."

"Un grand merci pour ce service super rapide!"

"Merci beaucoup pour le super service et la cordialité de vos collaborateurs. J'espère certes ne plus devoir faire appel à vous, mais cela n'a rien à voir avec vous. C'est simplement que nous espérons ne plus avoir de cas de sinistre."

"Encore merci pour la rapidité et la simplicité du règlement de mon problème."

"Un tout grand merci pour votre e-mail sympathique et pour votre aide. J'ai déjà plus de 70 ans et ne suis pas un as de l'ordinateur, je me suis donc réjoui de votre aide."

### Près de 220 convives ont fêté le 18 janvier dernier à l'Aura de Zurich le traditionnel événement annuel de MSS Holding (maison mère de Helvetic Assistance), avec un repas, un divertissement de qualité et un réseautage actif

Les partenaires actuels du secteur du voyage étaient conviés pour la deuxième fois déjà au légendaire événement annuel qui se tient au cœur de Zurich dans les locaux de l'ancienne Bourse, hébergeant aujourd'hui l'Aura. Viola Tami a animé la soirée de manière sympathique et professionnelle, et a eu la joie d'accueillir sur la scène notre invitée surprise, l'ambassadrice de la Fondation Laureus et multiple Championne d'Europe et du Monde des championnats en fauteuil roulant, Edith Hunkeler. La bonne humeur était assurée avec le duo d'humoristes Lapsus. Une tombola offrait des prix attractifs, avant la mise aux enchères du vélo contre la montre de Daniela Ryf. Ces actions ont permis de faire don d'un montant important, encore doublé par MSS Holding, à la Fondation Tempelacker de Saint-Gall. Cette soirée très intéressante s'est achevée pour certains relativement tard (ou très tôt), au bar spécial ou au bar fumeurs proposant des cigares "Don Alejandros".



### Helvetic Schengen – Frais de guérison à l'étranger désormais sans limite d'âge

Non seulement nous promettons de meilleurs produits avec plus de prestations et moins d'exclusions, mais nous tenons aussi notre promesse. Helvetic Schengen peut désormais être vendu sans la limite d'âge de 80 ans aux mêmes conditions et primes.

Pour proposer aussi une solution adaptée pour les courts séjours, nous avons désormais introduit Helvetic Schengen pour 1-7 Jours (prime : CHF 75) et pour 8-17 Jours (prime : CHF 145).

[Accéder à Helvetic Schengen](#)

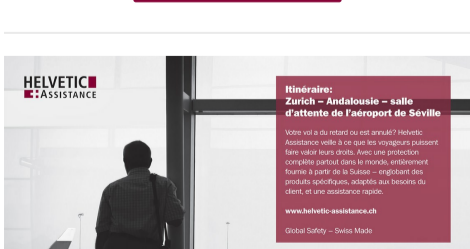
### Vous pouvez dès à présent souscrire SHAKE assistance au dépannage.

SHAKE assistance au dépannage existe en tant qu'assurance individuelle ou familiale. La couverture s'étend à toute l'Europe pour tous les véhicules à moteur immatriculés en Suisse, d'un poids total maximum de 3,5 tonnes, conduits par le preneur d'assurance ou tout membre de sa famille vivant au même domicile.

Cette prestation exceptionnelle est disponible dès CHF 55 (assurance individuelle) et CHF 85 (assurance familiale) par an.

Vous trouverez ici toutes les informations relatives à SHAKE assistance au dépannage.

[Accéder au site Web de SHAKE](#)



**Histoire:**  
Zürich – Ambassade – suite d'attente de l'aéroport de Genève

Vous n'avez plus de temps à perdre et vous avez besoin d'assistance immédiate à bord de votre avion? Helvetic Assistance offre à bord de votre avion une assistance complète partout dans le monde, entièrement financée par le biais d'un engagement des produits spécifiques, adaptés aux besoins de votre itinéraire voyage.

[www.helvetic-assistance.ch](http://www.helvetic-assistance.ch)  
Global Safety – Swiss Made