

# Mit Teamgeist und welschem Charme

Lausanne, Avenue Benjamin-Constant 1 – so lautet seit 2007 die Adresse der «Atupri de la Suisse romande», des Service Centers und des Leistungszentrums der Westschweiz. Hier besuchen wir den Backstage-Gast dieser Ausgabe, Fabrice Saudan, den stellvertretenden Leiter des Service Centers.



Es trifft schon zu, so etwas wie ein «Savoir vivre à la Française» muss es geben, denn wie anders soll man dieses gewisse Etwas der Romands erklären? Alle unsere bisherigen Backstage-Gäste aus Lausanne – Béatrice Bissat 2003 (heute Leiterin des Service Centers Lausanne), Christine Détraz 2004 (Leiterin des Leistungszentrums) oder Marie-José Fressineau 2006 – hatten und haben eines gemeinsam: eine natürliche Herzlichkeit. Auch unser heutiger Backstage-Gast, diesmal ein Mann, bestätigt die Regel, denn auch Fabrice Saudan empfängt uns mit echter und gewinnender Freundlichkeit.

## Stressresistent

Diese entgegenkommende Dialogfähigkeit wird gerade im letzten Jahresquartal, der «Hochsaison» in der Branche, einer harten Belastungsprobe unterworfen. Ganz besonders der Kundendienst ist jetzt gefordert, wenn sowohl allgemeine Informationsanfragen als auch Neueintritte und Mutationen kurzfristig um ein Mehrfaches zunehmen. Kommen Sie damit problemlos zurecht?

*Fabrice Saudan:* «Sicher, diese Rhythmenwechsel gehören zu unserem Job, sie sind ein wichtiger Teil unserer beruflichen Herausforderung.» Dabei muss man bedenken, dass Fabrice Saudan nebst den genannten Aufgaben auch den Bereich

## Prämienverbilligungen durch Beiträge der öffentlichen Hand

betreut. Kantone subventionieren Versicherte mit tiefem Einkommen. Dies können (abhängig von der Lohnhöhe und der individuellen Lebenskosten) kleinere bis grössere Beiträge an die Grundversicherung oder gar die Übernahme der gesamten Versicherungskosten der Obligatorischen Krankenpflege sein. Nun wäre die Schweiz nicht die Schweiz, wenn diese Prämienbeiträge in Bemessung und

doch weil es jenen Versicherten zustatten kommt, die wirklich darauf angewiesen sind, bemühen wir uns sehr, alles nicht nur korrekt, sondern auch schnellstmöglich zu erledigen.» Werden diese

## Sparmöglichkeiten

auch ausgeschöpft oder rege beansprucht? «Ja, diese und andere», antwortet Fabrice Saudan. «Zwar sind etwa die Prämiensparmodelle HMO oder CareMed, die Hausarztversicherung, in der Romandie noch nicht derart verbreitet und beliebt wie in der Deutschschweiz, aber hier zeigen jüngste Entwicklungen einen Angebotsausbau. Gespart wird bis heute vor allem mit höheren Franchisen und, neu, mit TelFirst.»

## TelFirst entspricht einem Bedürfnis

«TelFirst passt doch irgendwie auch zu unserem Westschweizer Charakter, denn Kommunikationsfreude zeichnet uns aus. TelFirst ist gewissermassen «interaktiv» und verbindet alle Arten der modernen Kommunikationsmittel: Handy, SMS, MMS, ja sogar Internet. Darum ist TelFirst eine Superlösung und

## ein Mehrwert für alle Versicherten,

die mobil sind und vor der Telekommunikation keine Berührungsängste haben. Mit TelFirst zahlt man etwa 10 Prozent tiefere Prämien und erhält im Gegenzug eigentlich einen Extra-Service! Denn welcher «andere» Arzt bedient sein Telefon 7 Tage die Woche und 24 Stunden täglich?», fragt Fabrice Saudan und stellt fest: «TelFirst tuts.»

## Fabrice Saudan zu Mivita:

«Diese Zusatzversicherung ist für mich ein Nachweis unserer Innovationskraft. Und ein Beweis, dass Neuerungen willkommen sind. Nicht nur zum Jahresende! Mivita hat während des ganzen Jahres neue Versicherte gewonnen.»

## Zur Person



**Fabrice Saudan**  
Stellvertretender Leiter Service Center Lausanne  
fabrice.saudan@atupri.ch

Fabrice Saudan wurde 1980 in Martigny-Combe im Unterwallis geboren. Dort lebt er auch heute noch, zusammen mit der Lebenspartnerin Vanessa (24), einer Pädagogikstudentin.

Am Anfang seiner Karriere steht eine solide kaufmännische Ausbildung – zuerst zwei Jahre Handelsschule und danach als Fortsetzung die Lehre und Praxis bei einem grösseren Krankenversicherer. 2001 kommt Fabrice Saudan zur Krankenkasse SBB (heute Atupri) und arbeitet vorerst im Leistungszentrum. 2003 wechselt er in den Kundendienst, das Service Center. Wieso dieser Wechsel? «Der direkte und häufigere Kontakt zu den Kundinnen und Kunden, und damit verbunden die Vielfalt an Themen, entsprechen meinem Naturell mehr. Ich bin ein Generalist und finde in der Kombination von Fachwissen, Dialog, Beratung und Verkauf am meisten berufliche Befriedigung.»

Dass sich der Backstage-Gast im Fach Krankenversicherung wohl fühlt, beweist auch sein Vorhaben zur Weiterbildung als Krankenversicherungs-Fachmann mit eidg. Fachausweis. Daneben will er berufsbegleitende Kurse zur Verbesserung seiner Fremdsprachenkenntnisse besuchen.

Fabrice Saudan wirkt nicht nur sportlich, er ist es auch. Er spielt seit Kindesbeinen Fussball beim FC La Combe (Leibchennummer: 10) und ist ein begeisterter Skifahrer. Zudem engagiert er sich als Supporter des HC Martigny. Dort beteiligte er sich aktiv in der Vereinsarbeit und war während einiger Jahre Präsident des Fanklubs. Diese Saison spielt der HC Martigny als Absteiger in der 1. Liga, darum Frage an den Szenekenner Saudan: Ist wieder mit einem Aufstieg des Klubs in die Nati B zu rechnen? «Davon bin ich überzeugt», antwortet er, «die regionalen Vereine arbeiten an einem neuen Konzept der Nachwuchs- und Elitförderung, und dies wird nicht lange ohne Erfolge bleiben!»



Im modernen Entrée der Atupri Lausanne, das Team des Service Center (v.l.n.r.): Fabrice Saudan, Marie-José Fressineau (sitzend), Marylène Dubois, Carine Hungerbuehler, Nelly Hogye (sitzend), Steve Wullschläger und Béatrice Bissat.