

Réclamation ouverte par l'Atelier

1^{er} écran :

Accueil :

Merci d'avoir appelé le service des réclamations de bris de vitre de **(assureur)**, mon nom est _____. Puis-je commencer par vous demander votre nom s'il vous plaît?

1. Merci **(nom du technicien)**. Comment puis-je vous aider aujourd'hui?
2. Y-a-t-il d'autres dommages?
3. Est-ce la première fois le dommage est rapporté?
4. Quel est le # de police?
5. Quand le dommage est-il arrivé?
6. Pouvez-vous me fournir la marque, le modèle et l'année du véhicule?
7. Puis-je avoir les 6 derniers chiffres du # de série? **Pour SSQ, il faut demander le # de série au complet.**
8. Le dommage est-il plus gros ou plus petit qu'une pièce d'un dollar?
9. Quel est le kilométrage du véhicule?
10. Quel est le # de plaque d'immatriculation?

2^{ème} écran :

11. Quelle est le nom de l'assuré?
12. Pouvez-vous me confirmer l'adresse de l'assuré?
13. Puis-je le # de téléphone de l'assuré?
14. Y-a-t-il un autre # de contact?

3^{ème} écran :

15. Maintenant j'ai besoin d'avoir le numéro de téléphone de votre atelier?
(Validé le nom et la localisation de l'atelier avant de le sélectionné)

4^{ème} écran :

16. Qui conduisait le véhicule au moment que le dommage est arrivé?
OU, Qui était responsable du véhicule lorsque le dommage a été constaté?
17. Le véhicule est-il pour usage personnel ou commercial?
18. Avez-vous le numéro de pièce de disponible? (Pour les remplacements seulement)
19. Avez-vous besoin d'ajouté une autre pièces?

5^{ème} écran :

20. Quel est la cause du dommage? **(Ajoutez une note au dossier)**

Confirmation de la couverture

Réparation (seulement)

Nous avons bien une couverture pour la réparation du pare-brise.

Si la réparation ne tient pas il y aura une franchise de **(montant)**\$ applicable au dossier.

Remplacement

Nous avons bien une couverture pour les bris de vitre avec un franchise de **(montant)**\$ applicable.

Clôture de l'appel (seulement)

Sans restriction

Le numéro du bon de travail est le (no BT), une copie du bon de travail vous sera envoyer maintenant

Avec restriction

Je dois faire autoriser le bon de travail avant de fournir le numéro du bon de travail. Il sera envoyé aussitôt qu'il sera autorisé. Vous pouvez utiliser le numéro de police d'assurant comme référence pour le moment.

19. Est-ce que vous avez d'autres questions aujourd'hui (nom du client)?

Merci de votre appel. Nous apprécions votre clientèle.

Formation des agents mai 2022