

A man in a brown t-shirt and yellow pants is kneeling on a wooden floor, working on a wall with a yellow level tool. A golden retriever puppy sits on the floor to his right, looking up at him. Various tools and materials are scattered on the floor in front of them.

# Protocolo atención del reparador

AXA Partners • 2022

# Atención del reparador

## 1. Introducción

Los reparadores son la imagen de AXA ante sus clientes. Deben compartir los mismos principios y atributos de marca AXA para garantizar que el cliente percibe lo que queremos transmitirle a lo largo de las distintas fases de su experiencia con nosotros.

El presente Protocolo de atención del Reparador de AXA tiene como finalidades las siguientes:

- ✓ Alinear los estándares de la Experiencia Cliente ofrecida por todos los Reparadores con los de AXA.
- ✓ Establecer procedimientos únicos para garantizar una Experiencia Cliente homogénea.
- ✓ Garantizar el conocimiento y cumplimiento de estos procedimientos por parte de los Reparadores AXA Calidad.
- ✓ Informar de cómo se medirá la aplicación y su correspondiente impacto.

## 2. Atributos de Experiencia AXA

Partiendo de nuestra promesa de Marca, se han definido unos **atributos de la experiencia AXA**:

**AXA es Humana:** Nos conocemos y establecemos una relación de confianza.

**AXA es Proactiva:** Nos adelantamos a tus necesidades usando nuestro conocimiento y pensando en ti.

**AXA es Resolutiva:** Resolvemos tus necesidades ágilmente cuando nos necesitas.

## 3. Decálogo de la Experiencia del Cliente

Tomando como referencia los atributos anteriores, se define un **Decálogo de experiencia cliente AXA que debe estar presente en toda interacción**.



## 4. ¿Cómo transmitir al cliente los valores del Decálogo?

### AXA es Humana:

1. **Escuchamos y entendemos al cliente:** escuchamos al cliente activamente, poniéndonos en sus zapatos para entender sus necesidades y poder ofrecer soluciones de valor.
2. **Nos preocupamos por el cliente:** velamos por sus necesidades y derechos en todo momento; sabemos lo que más le importa y trabajamos para protegerle y cuidarle.
3. **Hacemos sentir al cliente valorado:** es importante para nosotros y se lo demostramos en todo momento.

### AXA es Proactiva:

1. **Nuestro conocimiento a disposición del cliente:** ofrecemos el soporte y respaldo necesario para que confíe en su compañía de seguros.
2. **Brindamos la mejor solución al cliente:** Combinamos nuestro conocimiento del sector y sus necesidades para aconsejarle lo que más le conviene.
3. **Nos anticipamos a las necesidades del cliente:** estudiamos cómo podemos ayudarle adelantándonos a sus dudas y necesidades, proporcionándole apoyo y tranquilidad.

### AXA es Resolutiva:

1. **Garantizamos el mejor servicio:** excelencia en el servicio que ofrecemos y profesionalidad en el trato.
2. **Informamos con transparencia:** transmitimos mensajes claros, honestos y respetuosos en todos los puntos de contacto con el cliente.
3. **Ofrecemos soluciones ágiles:** damos respuestas y soluciones acertadas, minimizando la espera, la incertidumbre y haciéndolo fácil para el cliente.
4. **Siempre disponibles para el cliente:** estamos presentes cuando nos necesitan, facilitando al cliente el acceso a nosotros para poder ayudarlo, siempre.

## 5. Protocolo de atención al cliente

### ANTES DE LA VISITA



En la **llamada de contacto** con el cliente:

- Presentaos, con vuestro nombre e indicad que sois el profesional de su compañía de seguros.
- Preguntad por el tomador de la póliza, o en su defecto, por el interlocutor válido.
- Mostrad interés en su problema y tratad de ayudarle.
- Cuidad el tono y el lenguaje, adaptándolo al asegurado:
- Los mensajes deben ser claros, honestos y respetuosos.
- Usad siempre fórmulas de cortesía utilizando recursos, tales como “Por favor”, “Muchas gracias”, etc.



#### En la **concertación de la cita**:

- Tomad los datos necesarios para identificar las necesidades, los materiales necesarios, posibles terceros causantes/perjudicados.
- Proponed la fecha y la hora de la cita, adaptándolo al asegurado y mostrando siempre flexibilidad.
- Verificad la dirección y la persona (mayor de edad) que dará acceso al reparador al domicilio.
- Proporcionad al cliente los datos del profesional que acudirá a la vivienda y le facilitáis un contacto para cualquier incidencia.

\*Cuando ocurra un suceso extraordinario ajeno a vuestra voluntad que impida acudir con puntualidad a una cita, siempre tendréis que informar al cliente lo antes posible, solicitando disculpas y proponiendo la mejor solución para el cliente.



#### ¿Cuándo realizareis el contacto con el cliente?

- En expedientes No Urgentes: En un plazo no superior a la primera hora desde la asignación
- En Urgencias: de forma inmediata para garantizar la asistencia al cliente en un plazo no superior a las 3 horas.

## DURANTE LA VISITA



#### A la llegada al domicilio:

- Sed puntuales y presentaos correctamente, mantener siempre el trato educado y respetuoso al asegurado, independiente de su actitud.
- Acuidid perfectamente uniformados y aseados. No os presentéis con ropa de calle o con distintivos de otras compañías.
- Antes de comenzar los trabajos, en las compañías que así lo requieran, el asegurado/representante debe firmar la “hoja de encargo”, para ello:
  - ✓ Solicitud el nombre y apellido de la persona que os atiende, y su relación con el titular.
  - ✓ Explicad que este documento, os autoriza a determinar el origen y los daños del siniestro, y os autoriza a reparar en caso de cobertura (podéis pre-visualizarla en SIRHO).
  - ✓ Confirmad que se firma el documento, incluyendo el nombre, apellido, la firma y el DNI.
  - ✓ Enviad una copia por e-mail al cliente o bien dejad una copia en la visita.

**Durante la visita:**

- Informad al cliente de forma clara de la avería y las reparaciones que vais a realizar, las molestias inevitables que puedan surgir (especialmente aquello que pueda alterar su inmueble) y la duración de la reparación.
- Recoged la información relevante del origen y los daños (recabad también datos de terceros) y tomad fotografías.

**Antes de abandonar el riesgo:**

- Dejad limpia la zona de trabajo, procurando dejar el espacio tal y como lo encontráis.
- Mostrad el trabajo realizado para que el asegurado pueda comprobar y proceder a firmar el “parte de trabajo”, que describirá la intervención realizada.
- Explicad los próximos pasos que se realizarán (le llamarán para una cita con el siguiente gremio, consulta a la compañía), O si es posible dejarlo citado.

**En caso de no cobertura:**

- Explicad el origen identificado e indicad que le llamará su compañía de seguros para los siguientes pasos.
- Si es posible, reparad en la misma visita y brindad una solución alternativa al cliente, le ofreceréis la opción de reparar particularmente, con los precios establecidos en el baremo de la compañía.

**Importante:**

Si la visita es para comprobar una reclamación, recordad:

- Poneros en el lugar del cliente.
- Contactad telefónicamente de forma inmediata para planificar una visita e informar a la compañía en 24-48 horas desde la comunicación de la incidencia.
- Aportad la información y documentación necesaria para aclarar, en aquellos casos en los que la intervención no es procedente (fotografías, partes de trabajo, ...).
- No siempre podréis evitar las reparaciones defectuosas, lo que os diferenciará será la forma en que las resolvéis.
- Entre Gremio y Gremio, verificar con asegurado que todo este correctamente, y al finalizar vuestra intervención, realizar control de calidad para confirmar que todo haya finalizado de acuerdo a lo planificado.