

# Telefonische bereikbaarheid

## **Openingstijden**

Assuradeuren Gilde B.V. is telefonisch bereikbaar op: maandag t/m vrijdag van 08.30 – 17.30 uur

## **Maximale wachttijd**

Uiteraard proberen wij u zo snel mogelijk te woord te staan. De maximale wachttijd tot u wordt doorverbonden naar een collega van een andere afdeling is 90 seconden.

## **Kosten**

Het telefoonnummer waarop u ons kunt bereiken is 0524 524025. Voor dit telefoonnummer betaalt u lokale kosten. Uw telefoonprovider kan echter toch extra kosten in rekening brengen. Daar kunnen wij niets aan doen. Neem in dit geval contact op met uw provider.

## **Keuzemenu**

Als u ons belt, krijgt u een keuzemenu. Wij gebruiken dit menu om u met de juiste persoon door te verbinden. En om u nog sneller te kunnen helpen, is het handig als u het relatie- of schadenummer bij de hand heeft.

### *Opbouw keuzemenu Assuradeuren Gilde 1:*

- Verzekeringsadviseur
- Klant
- Reparateur

### *Opbouw keuzemenu Assuradeuren Gilde 2*

- Schade
- Debiteurenbeheer
- Acceptatie zakelijk
- Polis administratie
- Acceptatie particulier
- Administratie particulier
- Employee benefits
- Technische problemen
- Polis provinciaal
- Receptie

### *Opbouw keuzemenu Assuradeuren Gilde 3*

- Particuliere schade
- Zakelijke schade
- Receptie

## **Terugbelverzoek**

Is de specialisatie afdeling die u nodig heeft of een specifieke medewerker/medewerkster niet aanwezig of beschikbaar op het moment dat u belt, dan noteren wij een terugbelverzoek of telefoonnotitie voor u.

Wij noteren in een terugbelverzoek of telefoonnotitie de volgende gegevens:

- naam en telefoonnummer van de beller;
- datum en tijdstip van het telefoongesprek;
- naam medewerker die beller heeft gesproken;
- de inhoud van het gesprek of het verzoek van de beller;
- de met de klant gemaakte afspraak.

## **Noodnummer schademeldingen**

Buiten onze kantooruren <maandag t/m vrijdag van 08.30 uur-17.30 uur> is er een noodnummer beschikbaar voor schademeldingen.

*Noodnummer: 06 23 95 61 12*

Er is een basisrooster opgesteld voor onze medewerkers op de schade afdeling. Op deze manier is er altijd iemand bereikbaar op het noodnummer voor schademeldingen. Onze medewerkers helpen u op deze manier ook buiten onze kantoor uren graag verder met noodmeldingen.