Het mooiste vak van de wereld

Bereikbaarheids-diensten

Er zijn op het moment dat het echt nodig is

Edwin Warmerdam, National Assistance Coordinator
eurocross.nl/edwin

`Bij Home & Business Assistance zijn we de bereikbaarheidsdienst voor verschillende opdrachtgevers. Dat betekent dat hun klanten ook buiten kantoortijd geholpen kunnen worden. 24 uur per dag zitten we paraat. Er komt van alles voorbij. Soms zijn we een compleet verkoopkanaal voor onze opdrachtgever en soms maken we alleen een terugbelafspraak. Vaak gaat het om een woonhuisschade of rijdbare autoschade. Een gevel is ingestort, een ruit is ingegooid, een verzekerde heeft een aanrijding gehad, en dan? Mensen zijn vaak in paniek als ze ons bellen. Ik vind het heel fijn om ze op hun gemak te stellen en te helpen. Je merkt door de telefoon dat ze je echt dankbaar zijn. Dat is het mooie van mijn werk. Als klanten om 03.00 uur 's nachts bellen omdat er is ingebroken, kunnen wij een glaszetter of bouwbedrijf regelen. Zo halen wij de eerste zorg bij hen weg. Vakmanschap is voor mij de juiste inschatting maken en goed en adequaat reageren op de omstandigheden.'

Bereikbaarheidsdiensten

Onze opdrachtgevers bieden hun klanten diensten aan waarbij de klant ook buiten kantoortijden of in het weekend behoefte kan hebben aan contact. Dat kan bijvoorbeeld zijn als iemand op zaterdag een auto koopt en daar een verzekering voor nodig heeft. Of als iemand overleden is en er een uitvaart geregeld moet worden. En na een zware storm wil iemand weten of er een glaszetter kan komen om zijn gesneuvelde ruit te repareren en of dat verzekerd is. Vragen waar een klant gelijk mee geholpen wil worden. Eurocross Bereikbaarheidsdiensten zorgt ervoor dat onze opdrachtgevers op deze momenten bereikbaar zijn voor hun klanten, ook buiten de reguliere tijden.

Onze dienstverlening
De aard van onze dienstverlening maakt dat wij 24 uur per dag de telefoon opnemen. Of het nu gaat om medische – en reishulpverlening, pech- en ongevalshulpverlening in binnen- of buitenland of personenalarmering; wij zijn er altijd om hulp te bieden aan de klanten van onze opdrachtgevers. Wij bieden onze opdrachtgevers ook graag de mogelijkheid om er 24 uur per dag voor hun klanten te zijn. We nemen dan namens onze opdrachtgevers de telefoon op om hun klanten verder te helpen of indien gewenst een terugbelafspraak te maken.

Waarde voor de opdrachtgever
Onze opdrachtgevers bieden hun particuliere en/of zakelijke klanten extra service door ook buiten kantoortijden en in het weekend bereikbaar te zijn. Als een klant een vraag heeft, is het prettig als deze direct beantwoord kan worden of dat een terugbelafspraak gemaakt kan worden. Daarnaast kan het ook commercieel aantrekkelijk zijn om altijd bereikbaar te zijn voor klanten die graag een product of dienst af willen nemen.

24 uur per dag zitten we paraat

Wij verzorgen de bereikbaarheid voor veel verschillende opdrachtgevers – verzekeringsbedrijven, leasemaatschappijen, zorginstellingen – die ieder om hun eigen redenen toegevoegde waarde ervaren door altijd bereikbaar te zijn voor hun klanten.

Vakmanschap
Wij geloven dat hulpverlening een vak is. Onze hulpverleners zijn allemaal opgeleid aan de Eurocross Assistance Academy, onze eigen vakopleiding. Inlevingsvermogen in de situatie van de klant en altijd een passende oplossing bieden, staan centraal. Wat de vraag ook is, het is ons doel om het contact tussen de klant en onze opdrachtgever zo goed mogelijk in te vullen. Want als wij dat goed doen, doet onze opdrachtgever het ook goed.