

Zomaar een voorbeeld van telefonisch contact tussen een verzekerde en verzekeraar. Hoe je met belscripten je klanten kwijt kunt raken.

Wartaal – telefonisch contact

TEKST MIEKE DADEMA, SOEPEL.ORG



Ja, hallo! Met Mieke. Ik heb even een vraag over mijn verzekering.
 ...
 Ja, ik ben klant bij u. Ik heb al mijn verzekeringen bij jullie, al jaren.
 ...
 Ja, ik heb op de site gekeken bij de FAQ, maar mijn vraag staat er niet tussen, dus ik dacht, ik bel even.
 ...
 Mijn polisnummer? Ja, daar heb ik er een heleboel van. Maar daar gaat mijn vraag niet over.
 ...
 Ja, toch mijn polisnummer? Kan je niet beter op postcode/huisnummer zoeken? Of geboorte datum?
 ...
 Oh oké, 5 mei 1978.
 ...
 Ja, Mieke, dat ben ik ja, dat zei ik net al.
 ...
 Wat? Verifiëren? Nee, ik heb alleen maar schadeverzekeringen, dus dat hoeft niet.
 ...
 Oh, het staat in het belscript.
 ...
 De laatste drie cijfers van mijn bankrekening, dat zijn 123
 ...
 Mijn adres klopt ja
 ...
 Okay, nou, wat ik wilde vragen.
 ...
 Mijn klantmap, ja die heb ik online, hoezo?
 ...

Ja, maar ik heb daar al in gekeken, daar stond niet in wat ik wilde weten, dus ik bel even, dacht ik, even bellen, gewoon...
 ...
 Ja. Ik wil dus graag weten hoe ik mijn inboedelwaarde kan verhogen? Ik kan dat niet in de klantmap vinden.
 ...
 Dat weet u ook niet? U doet alleen de eerste telefoonopvang. Ah, oké. Kan ik dan doorverbonden worden met iemand die het wel weet?
 ...
 Dank je. Fijne dag.
 ...
 Ja hallo, met Mieke, ik heb even een vraag over mijn verzekering.
 ...
 Ja, ik ben al klant, uw collega heeft mijn dossier er al bij gezocht.
 ...
 Oh, ik ben zo doorverbonden? Zonder informatie?
 ...
 Nou, ik had dus een vraag.
 ...

'Ik wilde graag weten hoe ik in één keer al mijn polissen kan opzeggen bij jullie'

Nee, die stond niet bij de FAQ en ik ook het ook niet vinden in mijn polismap, nee.
 ...
 Mijn geboortedatum?
 ...
 Maar je collega heeft mij net al geverifieerd, terwijl dat helemaal niet nodig is...
 ...
 Ja, dat is inderdaad vervelend als je collega niet gewoon goed doorverbindt.
 ...
 Maar ik heb alleen maar een vraag over de...
 ...
 Ja, mijn geboortedatum is 5 mei 1978, ja...
 ...
 Ja, dat is mijn adres ja.
 ...
 Mag ik nou wat vragen?

 Nou, ik wilde graag weten hoe ik in één keer al mijn polissen kan opzeggen bij jullie.
 ...
 Ah, toch via de polismap. Dat gaat wel lukken hoor!

 Ja hoor, dank je wel! Fijne dag nog. ■

Mieke Dadema is initiatiefnemer van soepel.org en wil verzekeringen toegankelijk maken voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Meer informatie: www.soepel.org.