

ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ RECEPTION

Όταν μπαινει πελάτης:
σηκωνομαστε ορθιοι.
«για σας, πως μπορω να σας εξυηρετησω?»

.....
«μισο λεπτο παρακαλω»

-θελω να κανω μια ασφαλεια αυτοκινητου
«**παρακαλω την αδεια, το διπλωμα και το παλιο σας ασφαλιστηριο**»
βγαζουμε φωτοτυπιες, επιστρεφουμε τα πρωτοτυπα τον παραπεμπουμε και τον
συστηνουμε στο διευθυντη του τμηματος και ενημερωνουμε το διευθυντη.

-θελω να κανω μια ασφαλεια ζωης
«**παρακαλω πειτε μου την ημ/νια γεννησης και επαγγελμα σας**»
τον παραπεμπουμε και τον συστηνουμε στο διευθυντη του τμηματος και
ενημερωνουμε το διευθυντη.

-θελω να κανω μια ασφαλεια Πυρος, γενικοι κλαδοι, κτλ.
«**παρακαλω πειτε μου το κεφαλαιο προς ασφαλιση και περιγραφη του κινδυνου**»
τον παραπεμπουμε και τον συστηνουμε στο διευθυντη του τμηματος και
ενημερωνουμε το διευθυντη.

-τρακαρα
«**καλέσατε την τροχαία; παρακαλω την αδεια του οχήματός σας, το διπλωμα, Α.Β.Σ. και στοιχεία εμπλεκόμενων**»
Βγαζουμε φωτοτυπιες, επιστρεφουμε τα πρωτοτυπα τον παραπεμπουμε και τον
συστηνουμε στο διευθυντη του τμηματος και ενημερωνουμε το διευθυντη.
του τμηματος αποζημιωσεων.

-θελω την ασφαλεια μου
«**αρ. Κυκλοφοριας και ονοματεπωνυμο παρακαλω.**»
κανουμε αναζητηση στο προγραμμα, τον παραπεμπουμε και τον συστηνουμε στο
διευθυντη του τμηματος και ενημερωνουμε το διευθυντη.

-Αλλαγή στοιχείων

«την αδεια κυκλοφορίας παρακαλώ»

Βγάζουμε αντιγραφο τον παραπεμπουμε και τον συστηνουμε στο διευθυντη του τμηματος και ενημερωνουμε το διευθυντη.

-Πρασινη καρτα

«την αδεια, και το διπλωμα σας παρακαλώ»

Βγάζουμε αντιγραφο τον παραπεμπουμε και τον συστηνουμε στο διευθυντη του τμηματος και ενημερωνουμε το διευθυντη.

- Θέλω ένα δάνειο για...

Ζηταμε εκκαθαριστικο, και την ταυτοτητα του.

Βγάζουμε αντιγραφο τον παραπεμπουμε και τον συστηνουμε στο διευθυντη του τμηματος και ενημερωνουμε το διευθυντη.

-Θέλω να αγοράσω ένα ακίνητο

Ρωταμε για ποιο ακινητο ενδιαφερεται ή περιγραφη γι' αυτο που ψαχνει.

τον παραπεμπουμε και τον συστηνουμε στο διευθυντη του τμηματος και ενημερωνουμε το διευθυντη.

-θελω να πουλησω

Ρωταμε για ποιο ακινητο ενδιαφερεται ή περιγραφη γι' αυτο που ψαχνει.

τον παραπεμπουμε και τον συστηνουμε στο διευθυντη του τμηματος και ενημερωνουμε το διευθυντη.

-θελω να νοικιασω

Ρωταμε για ποιο ακινητο ενδιαφερεται ή περιγραφη γι' αυτο που ψαχνει.

τον παραπεμπουμε και τον συστηνουμε στο διευθυντη του τμηματος και ενημερωνουμε το διευθυντη.

^Όταν κτυπάει το τηλέφωνο:

«παρακαλώ πως μπορώ να σας εξυπηρετησω?»

Συνδέω με τον αρμοδίο διευθυντή του τμήματος και ενημερώνω για το τι ζητάει ο πελάτης.

^Όταν ζητάνε συγκεκριμένο πρόσωπο,

αναμονή με hold, ενημερώνουμε και αναλόγα απαντάμε.

^σε περίπτωση που μπει δεύτερος πελάτης την ώρα που εξυπηρετούμε:

του απευθυνόμαστε «γεια σας , μισό λεπτό παρακαλώ, καθίστε αν θέλετε».

^Όταν χτυπάει τηλέφωνο και εξυπηρετούμε πελάτη

απαντάμε τη γραμμή με την πρώτη ευκαιρία με τη φράση:

«παρακαλώ πολύ περιμένετε»

και συνεχίζουμε την εξυπηρέτηση.

Τελειώνοντας παίρνουμε τη γραμμή και εξυπηρετούμε.

^Όταν χτυπάει δεύτερη γραμμή

βαζουμε σε αναμονή την πρώτη γραμμή, απαντάμε στη δεύτερη

«μισό λεπτό παρακαλώ»

και τελειώνουμε με την πρώτη.

^Αν απουσιάζει ο διευθυντής του τμήματος

Ενημερώνουμε τον πελάτη

«είναι εκτός γραφείου. Τι μήνυμα να κρατήσω»

Ενημερώνουμε το διευθυντή όταν επιστρέψει.