

M. Mohamed Ladib

Thème(s) de veille :

Indemnités

Titre Article:*

Notes de l'article:*

*Si votre commande le justifie (supplément de 30%), 2RP traduit, via moteur, le titre et les 3 premières phrases de tout article paru dans une langue autre que le français.

Tél. : 05 22 89 41 89/32.

Fax : 05 22 89 41 93

info.2rp@gmail.com



أكسا التامين المغرب تقدم تكاليف إصلاح السيارات لزينائها

محمد. ل

(في الواقع، ما يقرب من 60 في المائة من وقت إدارة ملف خاص بتسوية الحوادث هي من مسؤولية مقدمي الخدمات). وقد أظهرت الدراسات أن الإدارة الجيدة لمقدمي الخدمات، وخاصة الخبراء في غاية الأهمية للحصول على رضا الزبناء. لذلك عملت أكسا على تطوير أداة لإدارة الخبراء والتي يمكن أن تحل محل الزبون في رصد ادائهم، بما في ذلك سرعة الاستجابة عند التدخل. وستعزز هذه الأداة، خلال النصف الأول من عام 2010، بمنصة هاتفية لجمع شكايات الزبناء.

ومن أجل تقديم خدمة عالية الجودة تلزم أكسا التامين المغرب محلات الإصلاح المتعاقدة معها بضرورة تقديم تصريح للمطابقة بعد كل عملية إصلاح، وهو التصريح الذي يمثل ضمانا فعليا للزبناء.

وفي الأخير فإن زبون الشركة يحصل في حالة وقوع حادثة معينة على بطاقة «أطو بروسيس أكسا».

ويقول جواد الطاهري : «تطوير هذه البطاقة تم بغرض تمكين الزبون من شفافية كاملة بخصوص تدبير الحوادث وهذه البطاقة هي بمثابة دليل للزبون وأداة للشركة لتتبع الفرق التي تعمل ليس فقط على تطوير خدمة عالية الجودة وإنما أيضا لإظهار رضا الزبناء».



إذ سيكون بمقدورهم اختيار محلات إصلاح السيارات المتعاقدة مع أكسا أو التوجه صوب المحلات التي يفضلونها، دون أن تكون المصاريف حاجزا». ويجدر بالذكر أن إعادة هيكلة عمليات الشركة قد شمل أيضا مقدمي الخدمات.

الخدمة الجديدة هي حاليا موضوع حملة تواصل، وذلك بالتعريف بمستويات الأضرار وبمبالغ التسبيقات. لقد اخترنا مبدأ الشفافية في تعاملاتنا مع الزبناء حيث نريد أن نعطي للزبون حق اختيار المكان الذي يفضل أن يصلح فيه سيارته.

أعلنت أكسا التامين المغرب عن وضع برنامج للتطوير المستمر والذي يسمح للزبناء بالاستفادة من خدمات متطورة. وقالت أكسا في بيان صحفي «من أجل العمل على مساعدة زبائننا على مواجهة تكاليف غير مرتقبة عندما يجدون أنفسهم ضحايا لحادثة سير، فأكسا التامين المغرب تقدم تسبيقا نقديا لتغطية تكاليف إصلاح السيارة. وجاء في البيان الصحفي، الذي حصلت الجريدة الأولى على نسخة منه: «حددت الشركة مستويين من التعويضات وهما الأكثر شيوعا، المستوى الأول، عندما لا تتجاوز قيمة الضرر 6000 درهم، في هذه الحالة فأكسا تلتزم بتقديم جميع التكاليف دون تحديد مسبق لتاريخ الأداء. والمستوى الثاني عندما تتسبب الأضرار الناجمة عن الحادثة في تكاليف تتراوح بين 6000 و20000 درهم، فإن التسبيق النقدي قد يصل إلى 50 في المائة من تكاليف الإصلاح».

وحسب نفس البيان فإنه في كلتا الحالتين يتلقى زبون الشركة مباشرة المبلغ الذي سيسمح له بإصلاح سيارته لدى مراب من اختياره. ويقول جواد الطاهري ، نائب المدير العام المكلف بتسوية حوادث السير