

*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



تندرج الخدمة في إطار برنامج جديد للتطور المستمر

«أكسا التامين المغرب» تدفع قيمة تكاليف إصلاح السيارات لزينائها



وإنما أيضا لإظهار رضا الزبناء،
للإشارة، تعد «أكسا التامين المغرب» فاعلا رائدا داخل قطاع التامينات في المغرب، إذ تحتل الرتبة الثالثة في تصنيف الشركات العاملة في المجال، والأولى في قطاع التامين عن الأضرار، حققت خلال السنة الماضية رقم معاملات إجمالي بقيمة 2868 مليون درهم بنمو تزيد نسبته عن 13 في المائة مقارنة مع سنة 2007، ويعزى ذلك إلى جودة محفظتها من العقود التامينية، في حين توفر مجموعة كاملة من المنتجات تغطي مجموع مخاطر الأفراد والمحاوالت وفق مبداء، لكل سؤال ومشروع وحاجة أنية أو على المدى البعيد جواب مناسب، وكسب ثقة الزبون عبر تواجد مستخدميها واهتمامهم، وموثوقيتهم.

ذلك سرعة الاستجابة عند التدخل، وستعزز هذه الأداة، خلال النصف الأول من عام 2010، بمنصة هاتفية لتلقي شكايات الزبناء.
من 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، كما يحصل زبون الشركة في حالة وقوع حادثة معينة على بطاقة «أوطو بروسيس أكسا» التي تم تطويرها بضيف، جواد الطاهري، «بغرض تمكين الزبون من شفافية كاملة بخصوص تدبير الحوادث، كما تعد هذه البطاقة بمثابة دليل للزبون وأداة للشركة لتتبع الفرق التي تعمل ليس فقط على تطوير خدمة عالية الجودة

أداة لإدارة الخبراء والتي يمكن أن تحل محل الزبون في رصد أدايتهم، بما في

الأهمية للحصول على نسبة جيدة من رضا الزبناء، لذلك عملت «أكسا» على تطوير

أظهرت الدراسات أن الإدارة الجيدة لمقدمي الخدمات، خاصة الخبراء، هي في غاية

إدارة ملف خاص بتسوية الحوادث هي من مسؤولية هؤلاء. وفي هذا الصدد،

■ أخبار اليوم ■

يتلقى زبون الشركة مباشرة المبلغ الذي سيسمح له بإصلاح أعطاب سيارته لدى مراب من اختياره، وفي هذا الإطار يقول جواد الطاهري، نائب المدير العام بالشركة، «الخدمة الجديدة هي حاليا موضوع حملة تواصل من أجل التعريف بمستويات الأضرار ومبالغ التسبيقات. لقد اخترنا مبداء الشفافية في تعاملاتنا مع الزبناء، إذ نريد أن نعطي للزبون حق اختيار المكان الذي يفضل أن يصلح فيه سيارته، كما سيكون بمقدوره اختيار محلات إصلاح السيارات المتعاقدة مع أكسا، أو التوجه صوب المحلات التي يفضلونها، دون أن تشكل المصاريف حاجزا». من جانب آخر، قامت «أكسا التامين المغرب» بإعادة هيكلة عمليات مقدمي الخدمات، خاصة وأن ما يقارب 60 في المائة من وقت

وضعت «أكسا التامين المغرب» أخيرا، برنامجا جديدا للتطور المستمر يسمح للزبناء باستقبال الخدمات المنتظرة ومساعدتهم على مواجهة تكاليف غير مرتقبة في حالة وقوع حادثة سير، إذ تمنحهم الشركة تسبيقا نقديا لتغطية تكاليف إصلاح السيارة. وفي هذا الصدد، حددت «أكسا التامين المغرب» مستويين من التعويضات، الأول عندما لا تتجاوز قيمة الضرر 6000 درهم حيث تلتزم بدفع جميع التكاليف دون تحديد مسبق لتاريخ الأضرار الناجمة عن الحادثة هذا السقف إلى 20 ألف درهم، فإن التسبيق النقدي قد يصل إلى 50 في المائة من تكاليف الإصلاح. وفي كلتا الحالتين،