

กรณีเปิดการขายและลูกค้าแจ้งว่าไม่สนใจซื้อประกัน

กรณีลูกค้าตอบปฏิเสธ (แจ้งสิทธิ DNC)

แนวทางปฏิบัติ

21) ลูกค้าตอบปฏิเสธ และ พนักงานต้องแจ้งสิทธิการเพิกถอนการติดต่อ (DNC) ให้แก่ลูกค้า

ไม่เป็นไรค่ะ/ ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ ครับ

ดิฉัน/ ผม (ชื่อ TSR) ขอขอบพระคุณ ที่ คุณ (ชื่อลูกค้า) กรุณาสละเวลาให้กับทางธนาคาร ยูโอบี ประเทศไทย จำกัด(มหาชน) ได้มีโอกาสแจ้งสิทธิพิเศษในโครงการนี้ อย่างไรก็ตาม ดิฉัน/ผม ขออนุญาตแจ้งให้ทราบว่าหากลูกค้าไม่ประสงค์ให้ธนาคารติดต่อไปนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันอีกในอนาคต สามารถแจ้งความประสงค์ได้ที่ Call Center หมายเลข 02 285 1555 ขอขอบคุณที่ไว้วางใจในผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารยูโอบีค่ะ/ครับ

22) กรณีลูกค้าขอแจ้งในสาย

TM: รับทราบค่ะ/ครับ ให้ดำเนินการเพิกถอนรายชื่อเฉพาะผลิตภัณฑ์ประกันภัยไข้หรือไม่ค่ะ/ครับ

CM: เฉพาะผลิตภัณฑ์ประกัน/ทุกผลิตภัณฑ์

TM: ดิฉัน/ผม จะดำเนินการประสานงานนำชื่อคุณ....ออกจากการโทรเสนอขาย(ผลิตภัณฑ์ประกัน/ทุกผลิตภัณฑ์)หลังจากวางสาย เวลาดำเนินการไม่เกิน 7 วันทำการค่ะ

กรณีเปิดบทสนทนาและลูกค้าแสดงความไม่พอใจ

กรณีลูกค้าแสดงความไม่พอใจในการได้รับการติดต่อจากธนาคาร

แนวทางปฏิบัติ

23) ลูกค้าตอบปฏิเสธโดยแสดงความไม่พอใจ และ พนักงานต้องแจ้งสิทธิการเพิกถอนการติดต่อ (DNC) ให้แก่ลูกค้า

Script A

ขอภัยเป็นอย่างสูงค่ะ/ครับ คุณลูกค้า ให้ทางเราดำเนินการนำชื่อออกจากรายการโทรเฉพาะผลิตภัณฑ์ประกันไข้หรือไม่ค่ะ/ครับ

CM: ใช่ เฉพาะประกัน/ไม่ ขอยกเลิกการโทรสำหรับทุกผลิตภัณฑ์ ไม่ต้องการให้โทรมาแล้ว

TM: รับทราบค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะดำเนินการประสานงานนำชื่อคุณ....ออกจากการโทรเสนอขาย(ผลิตภัณฑ์ประกัน/ทุกผลิตภัณฑ์)หลังจากวางสาย เวลาดำเนินการไม่เกิน 7 วันทำการค่ะ/ครับ

Script B

ขอภัยเป็นอย่างสูงค่ะ/ครับ คุณลูกค้า ทางเราขอเรียนให้ทราบว่าลูกค้ามีสิทธิแจ้งความประสงค์ไม่ให้ธนาคารติดต่อไปนำเสนอผลิตภัณฑ์ประกันอีก แต่อย่างไรแล้วเรามีผลิตภัณฑ์ประกันและโปรแกรมส่งเสริมการขายใหม่ๆอยู่ตลอด เพื่อผลประโยชน์ของลูกค้าเองทางเราขออนุญาตติดต่อลูกค้าอีกครั้งในอนาคตเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ ลูกค้ายินยอมไหมค่ะ/ครับ ?

24)กรณีลูกค้ายินยอมให้ติดต่ออีกในอนาคต

ขอขอบคุณ คุณ (ชื่อลูกค้า)ที่ไว้วางใจในผลิตภัณฑ์และการบริการของธนาคารยูโอบี สวัสดีค่ะ/ครับ

(Action : พนักงานดำเนินการ flag not interest และไม่ติดต่อลูกค้าซ้ำแล้วในเดื่อนนั้นๆ)

25)กรณีลูกค้าไม่ยินยอมในการติดต่อกลับ

TM: ขออภัยเป็นอย่างสูงค่ะ/ครับ คุณลูกค้า ให้ทางเราดำเนินการนำชื่อออกจากรายการโทรเฉพาะผลิตภัณฑ์ประกันชีหรือไม่
ค่ะ/ครับ

CM: ใช่ เฉพาะประกัน/ไม่ ขอยกเลิกการโทรสำหรับทุกผลิตภัณฑ์ไม่ต้องการให้โทรมาแล้ว

TM: รับทราบค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะดำเนินการประสานงานนำชื่อคุณ....ออกจากการโทรเสนอขาย(ผลิตภัณฑ์ประกัน/ทุก
ผลิตภัณฑ์)หลังจากวางสาย เวลาดำเนินการไม่เกิน 7 วันทำการค่ะ/ครับ