

บทโต้แย้ง กรณีลูกค้าสอบถามเพิ่มเติมจากสคริปต์

กรณีที่ลูกค้าขอให้ไม่ต้องติดต่อ โดยยังไม่ได้สอบถามถึงแหล่งที่มาของข้อมูล

ให้ทางบริษัทประกัน ทำการ Call code Suppression/Do not call list และส่งกลับตามระบบ

กรณีที่ลูกค้าถามถึงแหล่งที่มาของข้อมูล

TM : เซ็นทรัล สมาร์ท อินชัวร์ บริษัทในเครือเซ็นทรัล เพื่อนำเสนอผลประโยชน์ความคุ้มครองด้านประกันภัยให้แก่ท่าน **สมาชิกเดอะวัน**ค่ะ/ครับ และ เซ็นทรัล สมาร์ท อินชัวร์ มีการมอบคะแนน The 1 ให้กับสมาชิกของ The 1 ค่ะ/ครับ

กรณีที่ลูกค้าสอบถาม เซ็นทรัลสมาร์ท อินชัวร์ คืออะไร

TM : เซ็นทรัล สมาร์ท อินชัวร์ คือ โครงการที่ดูแลลูกค้า ธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ในเครือเซ็นทรัล

ลูกค้าต้องการ เปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคล (ในกรณีที่ลูกค้าทราบถึงแหล่งที่มาของข้อมูลแล้ว)

TM : กรณีลูกค้าสะดวกให้ออนสายหรือยินดีโทรไปยัง call center T1 เองได้

- กรณีระบบสามารถโอนสายได้ >>>ดิฉัน/ผม ขออนุญาตโอนสายไปยัง call center ของ T1 เบอร์โทร 02-660-1000 เวลาทำการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 9:00 น. – 22:00 น.

- กรณีระบบไม่สามารถโอนสายได้ >>>ลูกค้าสามารถแจ้งความประสงค์ไปยัง call center ของ T1 เบอร์โทร 02-660-1000 เวลาทำการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 9:00 น. – 22:00 น.

กรณีไม่สะดวกให้ออนสายหรือโทรไปยัง call center เดอะวัน

พนักงานดำเนินการขอข้อมูลลูกค้าและให้ทางบริษัทประกัน แจ้ง Email ขกเลิกรับข้อมูลประกันทันที

โดยส่งมาที่ คุณวิภาวรรณ kavipawan@central.co.th CC. Trpavida@central.co.th

กรณีที่ลูกค้าไม่มั่นใจหรือคิดว่าโดนแอบอ้าง

TM : ทางเราต้องขอภัยเป็นอย่างสูงนะคะ/นะครับ หากคุณ....**ชื่อลูกค้า**....ต้องการตรวจสอบเพื่อเพิ่มความมั่นใจในโครงการ สามารถสอบถามกับ **เซ็นทรัล สมาร์ท อินชัวร์** ได้โดยตรงที่หมายเลข **061-2482665** และแจ้งเบอร์ ที่คุณ....**ชื่อลูกค้า**....รับสายได้เลยค่ะ/ครับ

ลูกค้าสอบถามว่าทำไมสอบถามคะแนนสะสมผ่านทางนี้ไม่ได้หรือ

TM : เนื่องจากทางเราได้รับมอบหมายพิเศษ ให้**ประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์**ทางประกันให้กับคุณลูกค้า โดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ในการตรวจสอบคะแนน หรือ โปรโมชัน สามารถ ดาวน์โหลด The 1 application ซึ่งสามารถตรวจสอบคะแนน และ ดูโปรโมชันได้โดยรวดเร็ว หรือ ติดต่อศูนย์บริการสมาชิกเดอะวันค่ะ/ครับ

หากลูกค้าสอบถามว่าทำไม เปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคล ของ(ชื่อบริษัทประกัน) (ในกรณีที่ลูกค้าไม่ทราบถึงแหล่งที่มาของข้อมูล)

ในกรณีที่ลูกค้าไม่ประสงค์ให้ติดต่ออีกให้ลงใน Call code Suppression/Do not call list และส่งกลับตามระบบ

ลูกค้าสอบถามว่าทำไมเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคล ของ The 1 ผ่านทางนี้ไม่ได้หรือ (ในกรณีที่ลูกค้าทราบถึงแหล่งที่มาของข้อมูลแล้ว)

TM : เนื่องจากทางเราได้รับมอบหมายพิเศษ ให้**ประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์**ให้กับคุณลูกค้าเท่านั้น สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลของ**สมาชิกเดอะวัน** นั้นทางลูกค้าต้องมีการยืนยันตัวตน สามารถ ติดต่อศูนย์บริการสมาชิกเดอะวัน ได้โดยตรง เบอร์โทร 02-660-1000 เวลาทำการทุกวันตั้งแต่เวลา 9:00 น. – 22:00 น. ค่ะ/ครับ