

	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUD	IT-GCL-02	
		Fecha: 29/11/2022	Rev: 00

SIEMPRE QUE RECIBAMOS UNA SOLICITUD, SEA POR WHATSAPP O TELEFÓNICAMENTE, DEBEREMOS DE GESTIONARLA LO MÁS ÁGILMENTE POSIBLE. DE TENER LAS HERRAMIENTAS DISPONIBLES, PODREMOS RESOLVER LA SITUACIÓN PLANTEADA POR PAX DURANTE EL PRIMER CONTACTO.

1º SALUDO INICIAL:

- “Gracias por comunicarse/llamar con/a la Central de Asistencias XXXX (nombre del cliente) mi nombre es XXXX (nombre del operador), ¿en qué lo puedo ayudar?”
- Prestar atención al mensaje que indica Toolbar, para cambiar el saludo según el cliente.
- Respetar el idioma elegido por el PAX en el IVR (volver a presentarse en caso que el PAX se haya equivocado en la elección del idioma ya que no habrá comprendido nada).

2º ESCUCHAR A PAX:

Escuchar activamente (con las CCGG a mano) lo que el PAX está pidiendo, prestar especial atención a su pedido, evitando repetirnos en las preguntas.

- Identificar el grado de urgencia del caso. Triage.
- Comprender la solicitud dentro del marco de las CCGG.
- Identificar el servicio que podremos brindar, a pesar de las palabras utilizadas por PAX, puesto que no sabe como encauzar su solicitud dentro del producto contratado.
- En caso que haya que denegar el servicio, por no estar dentro del marco de su producto, acompañaremos a PAX durante su necesidad a modo de concierge.

3º CONTENER AL PAX:

- Demostrarle al PAX que llamó al lugar correcto y que está hablando con un especialista que lo ayudará en todo momento.
- Mantendremos la empatía con frases típicas para utilizar: “lamentamos que esté pasando por ese momento”; “comprendo lo que me dice”, “no se preocupe que nosotros lo acompañaremos/guiaremos”, etc.

	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUD	IT-GCL-02	
		Fecha: 29/11/2022	Rev: 00

4º PREPARAR AL PAX:

- Avisaremos y consensuaremos con PAX que necesitamos hacerle una serie de preguntas para poder ayudarlo, y únicamente con su conformidad se procederá con el cuestionario. (En caso que no esté de acuerdo, no podremos hacer nada por PAX)
- Frases para utilizar: "Sr. XX si le parece bien le tomo algunos datos para poder ayudarlo?", "si no le molesta le haré algunas preguntas para saber cuál es la mejor forma de proceder de aquí en más", etc.
- Es una de las maneras de evitar el disgusto del PAX ante tantas preguntas que deberá responder antes de darle una solución.

5º CUESTIONARIO – Templates de primer contacto:

Antes de dar algún tipo de respuesta o explicación sobre los alcances y/o limitaciones de los servicios, estamos obligados a saber cómo mínimo:

- ¿Con quién hablamos?
- ¿Quién es el PAX?
- ¿Dónde lo podemos llamar?

Datos Primarios:

- Nombre y Apellido del asegurado:
- Voucher:
- Fecha de Nacimiento:
- Síntomas (Sx)/Motivo de solicitud de la Asistencia:
- Triage
- Dirección actual:

Datos secundarios:

Los restantes datos necesarios para abrir el caso en CRM de acuerdo al tipo de asistencia solicitada, y le explicaremos que necesitaremos las fotos de su pasaporte

- Hoja con foto y datos para acreditar identidad:
- Foto de sello de salida o boarding pass:
- En caso que no sea Pax quien nos contacta, nombre y relación con PAX (y lo dejaremos explícitamente aclarado en el título de la conversación, así como en el caso en una nota especial:
- Fecha de vigencia: inicio y finalización.
- Topes de cobertura relacionados con la solicitud.

	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUD	IT-GCL-02	
		Fecha: 29/11/2022	Rev: 00

6° INSTRUCCIONES E INFORMACION DEL SERVICIO Y/O RESOLUCION DEL PROBLEMA:

- Lograr **“First Call Resolution”** o lo más cercano a resolver la totalidad de la asistencia en el momento del primer contacto con PAX.
- Informarle al PAX, con la mayor precisión y exactitud posible, el procedimiento de la asistencia con la resolución del problema.
- Información sobre CCGG, según corresponda y dependiendo el tipo de asistencia solicitada:
- ✓ En casos TÉCNICOS, como demoras de vuelo/equipaje, cancelación de viaje, etc. Informamos: “De acuerdo a las condiciones del servicio contratado, luego de xxhs. de demora, usted puede presentar el recibo por gastos de artículos de primera necesidad hasta \$xxx para ser presentados para evaluación de reintegro a su regreso.
- ✓ En casos MÉDICOS: Debemos brindar el siguiente speech PAX: “...le solicitamos que por favor se contacte de inmediato con nosotros en caso que el Dr. le indique realizar alguna práctica adicional luego de esta primera consulta, (por ejemplo estudios de laboratorio, imágenes, interconsultas con especialistas, derivaciones a un centro asistencial, hospitalizaciones, según cada caso) y también si el Dr. le entrega algún tipo de informe médico o una prescripción para realizar estudios, debe conservarla para que nuestro departamento médico pueda evaluar la continuidad de la asistencia.”
- ✓ En asistencias ODONTOLÓGICAS: se debe informar el límite de cobertura dental y en caso de ser necesario, explicar que solo es para contener la emergencia durante el viaje.
- ✓ En caso que el pedido de asistencia esté claramente denegado y/o no encuadre en CCGG, aquí es el momento de explicarle que gestionaremos, coordinaremos TODO lo necesario para acompañarlo en este momento y que su pedido no está en el marco de las condiciones del servicio contratado, por lo que tendrá que asumir los costos de la asistencia.

7° RESUMEN DE LA SOLICITUD:

- Recapitulación dinámica de los datos obtenidos, recordatorio de las instrucciones brindadas anteriormente.

	PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUD	IT-GCL-02	
		Fecha:29/11/2022	Rev:00

→ De esta manera le damos al PAX la posibilidad de disipar las posibles dudas.