

Humor se neztrácí ani při hlášení nehod a pojistných událostí

Praha, XX. prosince 2019

Dopravní nehody, povodeň, požár nebo úraz nejsou situací, která u poškozených vyvolává salvy smíchu. Přesto se i v životě pracovníků pojišťoven, kteří komunikují s klienty o vzniku škody, vyskytují úsměvné situace a momenty. „I v poměrně vážných situacích se vždy humor vyskytuje, bylo tomu tak odjakživa,“ říká Michaela Svobodová, ředitelka klientského centra Slavia pojišťovny.

Jízda otužilců

Zranění při sportu jsou jedním z rizik, která kryje například cestovní pojištění Slavia pojišťovny. U některých hlášení o průběhu události, které vedly ke zranění, je potřeba udržet profesionální přístup za všech okolností. „Komunikovali jsme například s pánem, který se zúčastnil silvestrovského lyžování otužilců. Jízdy spoře oděných sportovců probíhaly bez potíží až do chvíle, než došlo k pádu našeho klienta na tvrdý, zmrzlý povrch a k masivním odřeninám dolních končetin a především hýždí. Na naši námitku, že k úrazu by nedošlo při použití odpovídajícího vybavení klient uvedl, že rezolutně nesouhlasí. Měl totiž po celou dobu na hlavě přilbu. Kolegyně zůstala vážná, ale po skončení telefonátu s klientem následoval neodvratný záchvat smíchu,“ vzpomíná Michaela Svobodová.

Call centrum a dopravní nehody

Dopravní nehody a příjem hlášení škod, které kryje havarijní pojištění nebo povinné ručení, je doslova denním chlebem Slavia pojišťovny. Při komunikaci jsou volající čas od času zaskočení požadavkem na doplnění informací nebo v hluku dopravy neporozumí hned na poprvé otázce, kterou jim pracovník call centra položil.

Operátorka: Nadiktujete mi prosím rodné číslo?

Klient: Myslíte moje nebo mého auta?

Operátor: Dobrý den, Slavia Pojišťovna, u telefonu David Peřina

Klient: Dobrý den, tady Polštářek

Operátor: Potřebujeme poslat ten dokument mailem. Máte chytrý telefon, tím se to dá naskenovat?

Klient: Tak chytrý zase není...

Klient: Dobrý den, já bych chtěla nahlásit nehodu.

Operátor: A jste viník nebo poškozený?

Klient: Ne, ne, já jsem byla uprostřed

Klient: Dobrý den, co mám dělat, když mi kopírka sežrala záznam o dopravní nehodě a vyplivla ho přepsaný něčím úplně jiným?

Operátor: Potřebuji SPZ poškozeného vozu

Klient – cizinec: Ne, ne poškozená SPZ, ale přední a zadní dveře kaput!

Ryby v kotrmelci

Mezi drobná zpestření každodenní práce patří i kuriózní označení některých znaků či písmen, humorná bývá třeba i kombinace příjmení účastníků dopravní nehody. Rybami v kotrmelci byl klientem označen znak elektronické pošty u nás známý jako „zavináč“, svými vozy se střetnou pánové Plechatý a Plecháček, pan Šťastný čeká na likvidátora, který zapíše škodu po povodních a dostaví se pan Smrtka, požár rekreačního objektu svede dohromady viníka, poškozeného a likvidátora, kteří se jmenují Kos, Slavík a Pelikán. I ve vážných životních situacích tedy humor nemizí zcela, pro jeho zachování v tíživých životních situacích je přitom rozumné se proti rizikům, která život přináší, dobře a kvalitně pojistit. Například u naší nejstarší, ryze české pojišťovny, kterou je právě Slavia.

O společnosti:

Slavia pojišťovna staví na dlouholetých zkušenostech, sahajících až do roku 1868. Stabilita a tradice umožnily Slavia pojišťovně stát se silnou společností, která je současně schopna flexibilně reagovat na nové trendy. Široké spektrum jejích pojistných produktů a služeb využívají soukromé osoby i podnikatelé. V případě soukromých osob se jedná zejména o pojištění majetku a odpovědnosti nebo cestovní a úrazové pojištění. Slavia pojišťovna se dlouhodobě zaměřuje na zodpovědné řidiče, kterým v rámci autopojištění dokáže nabídnout mnohá zvýhodnění. Zároveň patří mezi lídry trhu v oblasti pojištění cizinců, unikátní je její pojištění domácích mazlíčků nebo bezkrevní léčby. Firmám nabízí např. pojištění odpovědnosti, aut a přepravy nebo majetková a technická pojištění. Mezi spokojené zákazníky Slavia pojišťovny patří také obce a města. Speciální servis poskytuje personálním agenturám a cestovním kancelářím.

www.slavia-pojistovna.cz

Kontakt pro média:

Jakub Koutek

E-mail: koutek@know.cz

Telefon: +420 774 547 902

Jiří Kolář

kolar@know.cz

+ 420 777 848 466