Halo! Tu firma ubezpieczeniowa…assistance!

– Pan S.?

– Zgadza się.

– Kończy się panu ubezpieczenie auta trzynastego kwietnia. Sprawdzę pana dane – Ulica... aha, bez zmian, samochód – bez zmian, tak – stłuczek nie było, dobrze, czy nadal deklaruje pan przebieg dziesięć tysięcy km rocznie? – tak, świetnie – więc tysiąc czterysta dziewięćdziesiąt sześć zł.

– No nie, to już przesada, za drogo, pan chyba nowy w branży?

– A może zadeklaruje pan przebieg nie więcej niż pięć tysięcy km rocznie?

– Coś pan, to mam w ogóle nie jeździć?

– Doskonale! Chce Pan na dwie raty?

– A jaka różnica w cenie?

– Liczę, liczę, liczę, jeszcze chwila...

– Czy to pan przed chwilą zadzwonił raz na moją komórkę, przed telefonem na numer miejski?

– Tak, to ja.

– No to dziękuję panu bardzo – komórka od razu się wyłączyła i muszę teraz znów PIN wprowadzać!

– Ale ja nie chciałem, ja tego nie umiem! – Niestety, ale zdaje się umie pan więcej niż się panu zdaje! Człowieku, jeszcze nikt mi czegoś takiego nie zrobił!!!

– Zapłaci pan za AC i OC razem... holowanie, części, itp. itp... razem tysiąc trzysta czterdzieści jeden zł, to chce pan w dwóch ratach?

– Panie, tyle to ja nie zapłacę ani w jednej, ani w dwóch! To więcej niż w tamtym roku! A auto coraz starsze!

– Aha, aha, ale części są droższe... liczę, liczę... jeszcze jakiś rabat damy, tak, a więc w jednej racie... tysiąc dwieście dziewięćdziesiąt pięć zł!

– Ależ inne firmy oferują poniżej tysiąca! Człowieku, ja wam płacę od 15 lat co miesiąc kilkaset zł ubezpieczenia na życie! Dla takiego klienta jak ja muszą być duże rabaty – niech pan dalej liczy i opuszcza! Pan się nie stara!

– Liczę, liczę, a więc jak, zapłaci pan jednorazowo, tak? To tysiąc dwieście trzydzieści dwa zł.

– Czy pana możliwości już się skończyły, bo widzę, że nie posuwamy się do przodu – czyli w dół?

– Tak, ja już więcej negocjować nie mogę, ale... przekażę pana sprawę do komórki zajmującej się klientami specjalnymi.

– Ile to potrwa?

– Mniej niż godzinę...

– To proszę uprzedzić, żeby padły konkretne rabaty!

– Tak, proszę pana, do widzenia.

Po rozłączeniu rozmowy, agent assistance składa mailowy meldunek z rozmowy z klientem komórce specjalnej, ale... w zdenerwowaniu kieruje go omyłkowo na adres mailowy klienta. Czyli adres S. Meldunek ten zaczyna się następująco:

„Agata, uważaj, to wyjątkowo upierdliwy klient...”

Widać jednak zorientował się w pomyłce, bo po pół godzinie dzwoni owa Agata do klienta S. i po krótkim sprawdzeniu danych mówi:

– Mam pytanie, czy porównał pan naszą ofertę z ofertą innych firm?

– Coś podobnego, zamiast od propozycji zaczyna pani od pytania, ale powiem pani, że porównania robiłem w tamtym roku i wiem, ze niewiele się zmieniło, ale do rzeczy! Czekam na kwotę, którą pani proponuje i bez dalszych pytań proszę!

– A więc... za roczne AC + OC zapłaci pan tysiąc sto trzydzieści dwa zł. Czy ta kwota panu odpowiada?

– Zaoszczędzę swój i pani czas – zgoda!...

Komentarz: w przerwie klient S. skonsultował się ze znajomymi – ich opinia była jednoznaczna – 1132 zł? Za OC + AC dla citroena 5? To za darmo!...

Ale czy na pewno?

Pewnie nie, bo zawsze można znaleźć coś lepszego, tylko można się... przetrenować, zresztą nie każdy umie sobie zasłużyć na takie piękne określenie: up... Cóż, ze strony assistance taka ocena to... zaszczyt.

Copyright©Wojciech.Wilczynski