

AA Team

Wat is AA-Team?

AA-Team is een **alarmcentrale** die samenwerkt met verschillende **verzekeraars** om pechhulp te verlenen aan gestrande automobilisten. Zodra een klant met pech belt, zorgt AA-Team ervoor dat er zo snel mogelijk een hulpverlener op pad gaat.

Stappenplan Pechhulp – AA-Team

1. Bel de klant

- Bevestig dat je onderweg bent.
- Geef aan over hoeveel minuten je verwacht ter plaatse te zijn.
- Wees eerlijk en geef een **realistische aankomsttijd**.

2. Lees de opdracht goed door

- Bekijk alle informatie die binnenkomt via de melding.
- Let op **bijzonderheden** zoals locatie, type voertuig, of eerdere meldingen.

3. Controleer de situatie bij aankomst

- Kijk wat er met het voertuig aan de hand is.
- Voer een **diagnose ter plaatse** uit, bijvoorbeeld:
 - Accu controleren
 - Koelvloeistofniveau checken
 - Bandenspanning of -schade bekijken

4. Bepaal je plan van aanpak

- Wat heb je nodig?
- Welke handelingen ga je uitvoeren?
- Denk vooruit: wat als het voertuig niet ter plaatse gerepareerd kan worden?

5. Voer de pechhulp uit

- Werk volgens je plan.
- Wees duidelijk en professioneel richting de klant.
- Geef goed en passend **advies**, zoals:
 - “U kunt weer veilig doorrijden.”
 - “Ik adviseer een garagebezoek.”
 - “Laat de accu binnenkort vervangen.”

- **Let op:** Bij Eurocross kan het zijn dat de **klant moet meerijden** voor vervangend vervoer.

Houd hier rekening mee in je plan en communicatie.

Revision #7

Created 8 July 2025 13:07:05 by Bruce

Updated 10 July 2025 10:31:59 by Bruce