

EUROCROSS

Wat is Eurocross?

Eurocross is een **alarmcentrale** die werkt voor verschillende verzekeraars.

Zij regelen onder andere **pechhulp**, **berging** en **schademeldingen** voor gestrande automobilisten.

?? Stappenplan Pechhulp – Eurocross

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.”
-

? Stappenplan Schade – Eurocross

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. **Geef aan over hoeveel minuten je ter plaatse bent.**
 3. **Lees de opdracht goed door.**
 - Let op opmerkingen of bijzonderheden van Eurocross.
 4. **Bekijk wat er met het voertuig aan de hand is.**
 - Let op **zichtbare én mogelijke verborgen schade**.
 5. **Bepaal je plan van aanpak voor de berging.**
 6. **Voer de berging uit.**
 - Doe dit **veilig, efficiënt** en **schadevrij**.
 7. **Besprek met Eurocross en de klant de eindbestemming van het voertuig.**
 - Denk aan: **garage, woonadres** of **depot**.
-

?? Belangrijke aandachtspunten bij schade

- ☐ **Lostrekken van voertuigen** of verwijderen van objecten hoort bij schadehulp.
 - ☐ Kan het voertuig daarna **veilig rijden zonder meer schade**? Dan mag dat.
 - ☐ **Let op bij Eurocross:**
De klant moet soms **meerijden voor vervangend vervoer**.
→ Houd hier rekening mee bij je plan en communicatie.
-

Revision #11

Created 8 July 2025 13:01:14 by Bruce

Updated 10 July 2025 10:38:56 by Bruce