



Cestovní pojištění – konzultant v Turecku

Platnost 1. 7. – 30. 9. 2015

Oblast působnosti

- Osobní návštěvy – Turecká riviéra (území mezi Alanyi a Antalyi)
- Telefonické konzultace – celé Turecko

Náplň práce

- Hlavní náplní práce konzultanta bude směřování klientů do našeho smluvního zdravotního zařízení (dále jen SZZ). To bude probíhat za podpory SZZ, které po kontaktu našeho konzultanta zajistí klientovi dopravu.
- Při telefonické konzultaci (platí pro celé Turecko) se klient, popřípadě delegát, spojí s naším konzultantem, aby zhodnotili stav klienta a poradili se. Konzultant zde může doporučit postup samoléčby, popřípadě léky, které si klient může v lékárně koupit. Pokud to bude situace vyžadovat, může konzultant zajistit klientovi transport do SZZ.
V případě doporučení léků, které si klient zakoupí, by mělo být klientovi ze strany Allianz slíbeno jejich proplacení – na základě dokladu, který se porovná s protokolem od lékaře.
- V případech, kdy bude situace umožňovat osobní návštěvu, konzultant pomocí taxi služby navštíví klienta na hotelu nebo předem domluveném místě. To však za předpokladu, že tato návštěva povede k „ošetření“ na místě, bez nutnosti navštívit místního lékaře. Akceptovatelné je také přesměrování klienta do SZZ.
- Konzultant bude v případě leteckých repatriací spolupracovat s lékařem MONDIAL ASSISTANCE S.R.O. při vyhodnocování a určování nutného vybavení a rozsahu takovéto repatriace. Spolupráce zahrnuje i osobní návštěvu klienta.

Pracovní doba

- Pracovní doba pro osobní návštěvy bude od 10:00 – 18:00
- Pracovní doba pro telefonické konzultace od 9:00 – 21:00

Telefonické konzultace budou poskytovány klientům Allianz CZ na čísle: **+420 727 947 382**.

Dále bude možné použít komunikaci přes webové aplikace: Skype, Viber, WhatsApp.

Krizový plán

V mimopracovní dobu nebo v případech, kdy doktor nebude moci vykonávat svou činnost (např. nemoc), budou telefonické linky přesměrovány na MONDIAL ASSISTANCE S.R.O., kde budou klienty směřovat do smluvní nemocnice v Antalyi.

Vystupování konzultanta na veřejnosti

Konzultant bude ve směru ke všem zaměstnancům hotelu (ať už svého, či klientova) vystupovat jako turista, nebude se prokazovat žádným firemním logem Allianz, Allianz Assistance či Mondial Assistance.

Vystupování konzultanta směrem ke klientům, představování

- Ve směru ke klientům bude vystupovat jako doktor společnosti Allianz Assistance.
- Představení konzultanta do telefonu bude stejné pro všechny subjekty:
„Dobrý den, „jméno“, doktor společnosti Allianz Assistance.

S vámi od A do Z

Allianz 