

Atendimento Ativo – Atuação de Eventos e Roubo/Furto**Recepção de Alerta de Alimentação.**

- Bom Dia/ boa tarde/ Noite, meu nome é ..., da Sat Company falo em nome da seguradora... , gostaria de falar com o responsável pelo veículo em nome de (nome do cliente/empresa).
- Sr(a). o motivo do contato é devido um alerta de (alimentação ou pânico) do veículo de placa (...), está tudo bem?

Caso o cliente desconheça a informação finalizar:

- Agradeço as informações, iremos desconsiderar o alerta.

(*)Não informar em nenhum momento a data e hora do alerta.

- Cliente informa roubo/ Furto.

- O Sr(a). está em local seguro e em condições de nos fornecer algumas informações?

Resposta positiva:

- Localizei o seu cadastro e direcionamos o alerta para a nossa central de operações, porém eu preciso colher algumas informações sobre a ocorrência.
- Relato:

- PARA SITUAÇÕES DE FURTO:

- Data/ hora em que o veículo foi estacionado, endereço completo e motivo pelo qual o veículo estava no local.
- Existência de outro modelo de rastreador no veículo;
- Características do veículo (para caminhões - placa carreta/bitrem);

- PARA SITUAÇÕES DE ROUBO/ SEGUIDO DE SEQUESTRO.

- Data/ hora como ocorreu a abordagem;
- Endereço do roubo (Endereço com número, bairro, cidade e estado / se estava parado ou em movimento e se em rodovia, km aproximado ou referência);
- Se houve sequestro, **(*)em caso de confirmação questionar:** local do cativo ou que foi mantido refém (Bairro e Cidade), duração do sequestro e horário da liberação;
- Existência de outro modelo de rastreador no veículo;
- Características do veículo (para caminhões - placa carreta/bitrem);

Encerramento

- Sr(a).pode informar telefones para contato?
- Agora, é importante o Sr. realizar a abertura da ocorrência via 190 para facilitar nossa operação e na sequência, dirigir-se a delegacia mais próxima para elaborar o boletim de ocorrência, onde o boletim é uma segurança para eventuais crimes praticados no período da ocorrência.

- Referente ao rastreamento do veículo, o mesmo está com o nosso núcleo de operações, onde posteriormente retornaremos o contato com informações da ocorrência

****Caso o cliente solicite informações sobre a localização do veículo.** -Sr(a), esta é a central de cadastro de ocorrências, as informações foram direcionadas e estão aos cuidados de um núcleo restrito, onde a comunicação é feita via sistema. Assim que houver informações quanto a localização do veículo entraremos em contato notificando.

- *Por gentileza poderia aguardar só um minuto em linha para avaliar meu atendimento?*
- *Obrigado e tenha um/a ótimo/a dia/tarde/noite!*