

### **DMV / Agente en la oficina**

Agentes en Oficinas DEBEN ofrecer al cliente que renueve sus placas con ellos NO EXCEPCIONES (hemos notado que los agentes NO ofrecen el servicio de renovación)

### **Titulos (Title Change)**

Debe adjuntar a HWK todos, pero TODOS los documentos que el cliente trae consigo para preguntar el precio de cambio de propietario, se pierde mucho tiempo en hacerle preguntas al agente y resulta que el cliente tiene mas documentos en el auto, debe preguntar si tiene algo más de los documentos

### **Registros**

Debe el agente proporcionar las pruebas de seguro CORRECTAS a quien procesa la renovación (hemos encontrado que dan una que no es o imprimen la de hwks que NO tiene el NAICC# y es inacceptable)

### **Suspensiones**

Es responsabilidad del agente VERIFICAR que el registro esta realmente suspendido antes de hacer el recibo, deben llamar a nuestro departamento de registros, o pedir ayuda a su manager si tienen el CVR en su oficina.

El horario para remover las suspensiones cuando un vehiculo tiene de hoy a 5 días de seguro es Lunes a Viernes de 9am a 5pm, en esos casos debemos llamar al DMV para solicitar que Remuevan la suspensión y eso lleva mas tiempo, por eso mismo solicitamos de 30min a 1 hr.

Si el agente cobra después de este horario, se removerá hasta el siguiente día hábil, informen a su agente.

### **Conocimiento de Formas**

Se le entrega al agente un listado de formas que se usan regularmente por el DMV y el uso para cada una.

Todas estas formas se encuentran en <http://promotions.server/DMV/> de ahí mismo pueden imprimirlas después de haberlas llenado desde la computadora.

Es importante que el agente se familiarice con estas formas y su uso para generar CONFIANZA en el cliente al procesar un tramite, además de evitar problemas de perdidas de tiempo o tramites sin terminar debido a que falta cierta forma o cierta firma. Lo cual es un grave problema

### **NOTAS EN HWKS**

Es responsabilidad del agente poner notas en el Hwks id del cliente, para poder dar seguimiento, así como que el agente ACTUALICE la información del cliente como es Telefonos, Dirección.

También poner la nota de lo que le dijo el cliente en caso de que se le de un presupuesto y NO lo haga ese dia.

### **AL PROCESAR EL RECIBO DE HWKS**

Solicitamos al Agente que al procesar el recibo INCLUYA el nombre de la oficina donde se encuentra en ese momento haciendo el tramite para evitar la perdida de documentos, para ello el agente debe incluir el nombre de la oficina en la parte del footer, de este modo el tramite NO se perderá

### **Contact Info.**

- Direct # (909)373-4868
- Corporate # 909-291-4040      Option 5
- Fax (909) 963-5084
- Email: [Registrations@adrianasinsurance.com](mailto:Registrations@adrianasinsurance.com)

Entrenamiento 02/05/2013