

244 **Άσκηση 8η****Το «κλείσιμο» της πώλησης**

Εισαγωγικές Παρατηρήσεις. Το κλείσιμο της πώλησης ασφάλειας ζωής-υγείας έρχεται ως φυσική κατάληξη της διαπίστωσης ότι ο πελάτης αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα στο οποίο μπορεί να δοθεί λύση μέσα από τις παροχές του προτεινόμενου ασφαλιστικού προγράμματος, της επιθυμίας του υποψήφιου να βρει λύση στο διαπιστωμένο πρόβλημα και τέλος, της παρουσίασης λύσης που να τυχάνει της αποδοχής του υποψήφιου πελάτη.

Η επιτυχία του «κλεισίματος» είναι συνάρτηση της ικανότητας του ασφαλιστικού συμβούλου να:

- Αποκτήσει σαφή εικόνα της κατάστασης του υποψήφιου πελάτη και να διαγνώσει το πρόβλημα.
- Προβληματίσει τον υποψήφιο πελάτη και να του δημιουργήσει την επιθυμία επίλυσης του προβλήματός του οι κατευθύνσεις - κινήσεις του ασφαλιστικού συμβούλου να ανταποκρίνονται σε διαπιστωμένα κίνητρα αγοράς του υποψήφιου πελάτη.
- Βεβαιώσει τον υποψήφιο για την ύπαρξη λύσης στο πρόβλημά του.
- Παρουσιάσει τη λύση στο πρόβλημα σε πλήρη αντιστοιχία με τις ανάγκες του και να μεταφράσει τα πλεονεκτήματα των προτάσεών του σε οφέλη για τον πελάτη. Αν ο σύμβουλος διαβεί με επιτυχία τα προηγούμενα στάδια, τότε το «κλείσιμο» έρχεται σαν επιστέγασμα της όλης προσπάθειας.

Τεχνικές Κλεισίματος. Στη συνέχεια παραθέτω τεχνικές - μεθοδεύσεις που μπορούν να διευκολύνουν τον ασφαλιστικό σύμβουλο στο επιτυχές «κλείσιμο» της προσπάθειάς του.

1. Το Πρόγραμμα ΣΑΣΣΙ

Το Πρόγραμμα ΣΑΣΣΙ περιλαμβάνει μια τυποποιημένη διαδικασία πώλησης, με εναλλασσόμενες παρουσιάσεις για κάθε περίπτωση. Είναι ένα τυποποιημένο πρότυπο των φάσεων της διαδικασίας πώλησης ασφαλειών ζωής. Αποτελεί έναν σημαντικό οδηγό στην πώληση και βοήθημα για τον ασφαλιστικό σύμβουλο, ώστε να γίνει πιο

αποτελεσματικός σε δύο βασικά σημεία της πώλησης - την προσέγγιση και το κλείσιμο.

2. Μέθοδος ΘΑΥΜΑΣΤΕ

Η Μέθοδος ΘΑΥΜΑΣΤΕ (Θησαυρός, Αξιοπρέπεια, Υποχρεώσεις, Μητέρα, Ασθένεια, Σημαντικό δικαίωμα, Ταμείο, Ευθύνη) είναι μία σύγχρονη τεχνική «κλεισίματος», με οκτώ διαφορετικές και δοκιμασμένες προτάσεις, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε οποιαδήποτε περίπτωση, για να διευκολύνουν τον ασφαλιστικό σύμβουλο στο επιτυχές «κλείσιμο» της προσπάθειάς του, οδηγώντας παράλληλα τον υποψήφιο στην αποδοχή του προτεινόμενου προγράμματος.

3. Ιατρική Εξέταση

Όταν η συνέντευξη έχει φθάσει στο σημείο που ο ασφαλιστικός σύμβουλος έχει λόγους να πιστεύει ότι ο υποψήφιος πελάτης είναι θετικός, αλλά διστάζει να πάρει την τελική του απόφαση, τότε μπορεί να τον παρακινήσει χρησιμοποιώντας την τεχνική της ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ (εάν το προβλέπει το συγκεκριμένο πρόγραμμα που του προτείνετε).

Στη συγκεκριμένη τεχνική είναι σκόπιμο να προσφεύγει ο ασφαλιστικός σύμβουλος, μόνο αφού έχει απαντήσει σε όλες τις ερωτήσεις που υπέβαλε ο υποψήφιος πελάτης και μόνον εφόσον βλέπει ότι είναι θετικός, αλλά έχει ζητήσει χρόνο να το ξανασκεφτεί.

«Κύριε X, πιστεύω ότι θέλετε να εξασφαλίσετε την οικογένειά σας μ' αυτό το πρόγραμμα και απ' ό,τι βλέπω δεν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα υγείας. Είναι απαραίτητο, όμως, για να οριστικοποιήσουμε τη συμφωνία μας, να έχουμε και τη συγκατάθεση της Εταιρείας μου. Συγκατάθεση η οποία έγκειται στην πιστοποίηση ότι μπορείτε να προκριθείτε γι' αυτό το πρόγραμμα. Θα σας πρότεινα λοιπόν να επισκεφθείτε κάποιον γιατρό συμβεβλημένο με την Εταιρεία μου, για να σας εξετάσει και μέχρις ότου η Εταιρεία αποφανθεί για την ασφαλισιμότητά σας, εσείς θα έχετε όλο το χρόνο να το ξανασκεφθείτε και να πάρετε την οριστική σας απόφαση. Πότε θα σας εξυπηρετούσε να δείτε τον γιατρό, την Πέμπτη στις 6 ή την Παρασκευή στις 7 το απόγευμα;»

4. Υπέρκαμψη Αντιρρήσεων

Η χρήση αυτής της τεχνικής ενδείκνυται όταν ο υποψήφιος πελάτης έχει ήδη εκφράσει κάποια αντίρρηση στην αγορά της ασφάλειας ζωής. Στην περίπτωση αυτή ο ασφαλιστικός σύμβουλος, αφού ακούσει προσεκτικά τους ενδοιασμούς και τις επιφυλάξεις του υποψήφιου πελάτη, θα παρέμβει μεθοδικά, με επιχειρήματα, θέτοντάς τον συχνά σε θέση «επιλογής», προκειμένου να τον πείσει για την αναγκαιότητα της ασφάλειας ζωής.

«Θα ήθελα να το ξανασκεφτώ, πριν πάρω την τελική μου απόφαση»

«Κύριε X, διακρίνω κάποια διστακτικότητα και ομολογώ ότι δεν μπορώ να προσδιορίσω την αιτία. Ενώ συμφωνήσατε για τη χρησιμότητα του προγράμματος, τώρα διστάζετε να πάρετε την απόφαση που θα διασφαλίσει εσάς και την οικογένειά σας από κινδύνους (οικονομικούς) που απορρέουν από απρόβλεπτα και αιφνίδια γεγονότα. Μήπως η αιτία είναι ότι δεν το έχετε ακόμα αποφασίσει και θα θέλατε χρόνο να το αποφασίσετε;

Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο βρίσκομαι εδώ, για να σας παρέχω τις συμβουλές μου, λύνοντας κάθε απορία σας και απαντώντας στις ερωτήσεις σας. Το πρόβλημά σας, λοιπόν, συνίσταται στο να ασφαλιστείτε ή να μην ασφαλιστείτε. Έτσι δεν είναι;

ΑΣ υποθέσουμε ότι αποφασίζετε να ασφαλιστείτε. Θα υπογράψετε την αίτηση, θα καταβάλετε το ασφάλιστρο του εξαμήνου –ποσό το οποίο ανέρχεται σε x€– και σε 10 το πολύ ημέρες θα σας παραδώσω το συμβόλαιό σας. Έτσι θα είστε ασφαλισμένος για ένα εξάμηνο, στη διάρκεια του οποίου θα έχετε όλο το χρόνο να το ξανασκεφτείτε και να πάρετε την οριστική σας απόφαση. Στην περίπτωση αυτή θα έχετε «ρισκάρει» το ποσό των x €.

ΑΣ υποθέσουμε όμως τώρα, ότι αποφασίζετε να μην ασφαλιστείτε.

Δυστυχώς όλοι είμαστε εκτεθειμένοι σε κινδύνους και κανείς μας δε γνωρίζει πότε θα προκύψει η ασθένεια ή το ατύχημα.

Αν σας προκύψει μία ολική ανικανότητα, η Εταιρεία μου θα σας καταβάλει το ποσό των 50.000€».

Μετά από λίγο επανερχόμαστε:

Δε σας ρωτώ, επομένως, τι σας συμφέρει να ρισκάρετε, το ποσό

των 300€ ή των 50.000€, σεβόμενος τη απόφασή σας. Ποιους θα θέλατε, κύριε X, να ορίσουμε δικαιούχους στο πρόγραμμά σας;»

5. Ιστορίες Κινήτρων

Ο ασφαλιστικός σύμβουλος δεν πρέπει ποτέ να διατάζει να διηγηθεί μια ιστορία που είτε έχει ακούσει είτε προέρχεται από την προσωπική του εμπειρία, προκειμένου να υποκινήσει και να παρακινήσει τον υποψήφιο πελάτη. Η ιστορία αποτελεί ένα επιπλέον κίνητρο, που έχει σαν σκοπό ΟΧΙ να συγκινήσει τον υποψήφιο, αλλά να τον ευαισθητοποιήσει.

Η διήγηση μιας «ιστορίας» από τον ασφαλιστικό σύμβουλο έρχεται σαν το επιστέγασμα της όλης προσπάθειάς του να υποκινήσει τον υποψήφιο να αγοράσει το προτεινόμενο ασφαλιστικό πρόγραμμα. Η λογική βοηθά τον υποψήφιο να κατανοήσει ότι η ασφάλεια ζωής είναι ο ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΤΡΟΠΟΣ για την αντιμετώπιση των οικονομικών δυσχερειών που δημιουργούν απρόβλεπτα-αιφνίδια γεγονότα, ενώ το συναίσθημα τον πιέζει να αποφασίσει ΤΩΡΑ.

«Κύριε X, θα ήθελα να σας διηγηθώ μια ιστορία που μου συνέβη πέρυσι. Είχα επισκεφθεί ένα νεαρό ζευγάρι, που μόλις είχε αγοράσει ένα καινούργιο σπίτι με δόσεις. Ήταν πολύ ευτυχισμένοι με το νέο τους απόκτημα και ένιωθαν ότι τίποτε δεν μπορούσε να διαταράξει την ευτυχία τους. Σε εκείνη ακριβώς την περίοδο της ζωής τους, παρουσιάστηκα εγώ, για να τους μιλήσω για τα ευεργετήματα της ασφάλειας. Στην αρχή ήταν αρνητικοί και δήλωναν ότι δεν υπήρχαν χρήματα για ασφάλεια. Ύστερα, όμως, από δύο ώρες συζήτηση και μετά από τη δική μου σωστή πληροφόρηση για τα πλεονεκτήματα, αποφάσισαν να ασφαλιστούν, έχοντας συνειδητοποιήσει ότι ο μόνος τρόπος για να προστατέψουν το εισόδημά τους και να διασφαλίσουν την κυριότητα επί του ακινήτου τους ήταν η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΖΩΗΣ-ΥΓΕΙΑΣ.

Τρεις μήνες αργότερα ο πελάτης μου, καθώς επέβλεπε μια οικοδομή (είναι πολιτικός μηχανικός), έλαθε ένα σοβαρό ατύχημα και αναγκάστηκε να μείνει εκτός αγοράς εργασίας για έναν χρόνο περίπου. Τα έσοδα του ζευγαριού περιορίστηκαν στο ελάχιστο, γιατί κύρια πηγή του εισοδήματός τους, ήταν το εισόδημα από την εργα-

248 *σία του συζύγου. Σ' αυτή, ακριβώς, τη δύσκολη φάση της ζωής τους, η αποζημίωση που τους κατέβαλε η Εταιρεία μου, ύψους 30.000€, υπήρξε πράγματι σωτήρια. Τους επέτρεψε ΟΧΙ ΜΟΝΟ να αναπληρώσουν το χαμένο εισόδημα του συζύγου, αλλά να εξασφαλίσουν και την πληρωμή των δόσεων για το ακίνητό τους. Φανταστείτε την ικανοποίησή μου όταν μου είπαν:*

«Κύριε, χάρη στην επιμονή και το ενδιαφέρον σας όχι μόνο «σώσαμε» το ακίνητό μας, αλλά εξασφάλισαμε χρήματα γι' αυτές τις δύσκολες στιγμές. Ειλικρινά δεν ξέρουμε με ποιο τρόπο να σας ευχαριστήσουμε για το καλό που μας προσφέρατε».

Μια απλή ιστορία είναι συχνά πολύ αποτελεσματική. Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που η ασφάλεια ζωής ήρθε σαν σωτηρία για:

- την αποπληρωμή κάποιου δανείου - υποθήκης
- την εξασφάλιση των σπουδών των παιδιών
- την αναπλήρωση χαμένου εισοδήματος σε περίπτωση μόνιμης ή προσωρινής ανικανότητας
- την εξασφάλιση πόρων σε περίπτωση πρόωρου θανάτου
- την εξασφάλιση των πολύ σοβαρών και υψηλών εξόδων σε θέματα υγείας.

Πολύ καλή πηγή άντλησης τέτοιων ιστοριών αποτελεί ο ημερήσιος τύπος, ασφαλιστικά περιοδικά κ.ά. Αναζητήστε στις σελίδες τους τέτοιες ιστορίες, κόψτε εκείνες που σας ενδιαφέρουν και δημιουργήστε ένα μικρό αρχείο. Θα σας βοηθήσουν να γίνετε πιο αποτελεσματικοί, εναλλάσσοντας κάθε φορά την ιστορία, ανάλογα με τον πελάτη και τη φύση του προβλήματος.

6. Σήματα

«Κύριε X, διακρίνω ότι έχετε μια τάση να αναβάλλετε τα πράγματα και να μεταθέτετε την επίλυσή τους στο μέλλον. Θα ήθελα να σας κάνω όμως μια ερώτηση. Οδηγείτε για να πάτε στην εργασία σας;

Περιμένετε μπροστά από το σπίτι σας μέχρις ότου όλοι οι φωτεινοί σηματοδότες για την πόλη γίνουν πράσινοι ή ξεκινάτε αντιμετωπίζοντας τους φωτεινούς σηματοδότες και τις άλλες συνθήκες οδήγησης όπως έρχονται; Είμαι σίγουρος, ότι ξεκινάτε με αυτοπεποίθηση, για να φθάσετε στον προορισμό σας.

Και σίγουρα, κύριε X, οι άνθρωποι που έχουν μακροχρόνια σχέδια-στόχους και πιστεύουν στο μέλλον, δεν περιμένουν μέχρι όλα τα σήματα να γίνουν πράσινα. Ξεκινούν με αυτοπεποίθηση να φτάσουν στον προορισμό τους, αντιμετωπίζοντας τις δυσκολίες που θα συναντήσουν στην πορεία. Και τούτο συμβαίνει διότι συνειδητοποίησαν ότι το σημαντικό για κάθε στόχο, είναι το ξεκίνημα. Δεν είναι λογικό, κύριε X, να χρησιμοποιήσετε εσείς ΤΩΡΑ τις σημερινές σας δυνάμεις για να εξαλείψετε τις αυριανές σας αδυναμίες, αποκλείοντας έτσι την καταστροφή των σχεδίων σας;

Η ασφάλεια ζωής - υγείας στοχεύει στην επίλυση των ανθρώπινων προβλημάτων και την εξουδετέρωση των συνεπειών τους.

Αλήθεια, κύριε X, επιθυμείτε να καταβάλετε το ασφαλιστρο που τους αναλογεί σε ετήσια ή εξαμηνιαία βάση;»

7. Σωσίβιο

«Ας υποθέσουμε, κύριε X, ότι εσείς αγοράζετε σήμερα ένα κόσμημα αξίας 3.000€ και εγώ ένα σωσίβιο αξίας 15€. Αν σας πρότεινα, σήμερα, να ανταλλάξετε το κόσμημα με το σωσίβιο, σίγουρα θα με περνούσατε για κουτό. Έτσι δεν είναι;

Από την άλλη μεριά σκεφτείτε, αγαπητέ κύριε X, εάν συνταξιδεύαμε σ' ένα κρουαζιερόπλοιο και πέφταμε σε κακοκαιρία, το πλοίο βούλιαζε και ερχόμουν εγώ εκείνη τη στιγμή, να σας προσφέρω το σωσίβιο σε αντάλλαγμα του κοσμήματος. Δε θα διστάζατε, βέβαια, να μου το δώσετε με οποιοδήποτε αντάλλαγμα. Έτσι δεν είναι;

Αλλά, κύριε X, ΠΟΙΟΣ σας εγγυάται ότι, αν πράγματι αυτό συνέβαινε, θα ήμουν εκεί για να σας προσφέρω το σωσίβιο;

Το ίδιο ακριβώς είναι και η ασφάλεια. Είναι μια υπηρεσία, που την αγοράζουμε όταν δεν την έχουμε ανάγκη, για να τη χρησιμοποιήσουμε όταν θα έχουμε ανάγκη.

Σήμερα είστε υγιής και δε βλέπετε την ανάγκη της αγοράς αυτού του προγράμματος. Ποιος, όμως, σας εγγυάται ότι, όταν θα το έχετε ανάγκη, δε θα είναι πολύ αργά για να το αποκτήσετε;»

8. Παροχή Επιλογών

Ο ασφαλιστικός σύμβουλος, όταν έχει ολοκληρώσει την παρουσί-

250 αση του προγράμματος και έχει τονίσει τα πλεονεκτήματά του σε πλήρη αντιστοίχιση με τις ανάγκες του υποψήφιου πελάτη, μπορεί να καταλήξει λέγοντας:

«Κύριε X, βρισκόμαστε μπροστά σ' ένα κομμάτι χαρτί, που έχει για σας και την οικογένειά σας δύο ειδών αξίες. Η πρώτη αξία είναι 0,03€, όσο ακριβώς κοστίζει ένα κομμάτι χαρτί και η άλλη αντιπροσωπεύει ένα ποσό 30.000€ (ποσό αποζημίωσης που σας εγγυόμαστε σε κάθε περίπτωση). Υπογράφοντάς μου σ' αυτό εδώ το σημείο (δείχνουμε το αντίστοιχο σημείο), έχετε δώσει σ' αυτό το χαρτί μια αξία της τάξης των 30.000€. Στην αντίθετη περίπτωση έχετε κρατήσει για σας 0,03€, τα οποία και θα πετάξετε. Το τι θα αποφασίσετε είναι δικό σας θέμα. Έχω πειστεί, πάντως, ότι δεν είστε ο άνθρωπος που θα προτιμήσει τα 0,03€»

«Είμαι ευτυχής κύριε X, που καταλήξαμε σ' ένα πρόγραμμα το οποίο εξασφαλίζει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο εσάς και την οικογένειά σας. Από σήμερα, έχετε στην κατοχή σας ένα πολύτιμο περιουσιακό στοιχείο. Θα σας διευκόλυνε να καταβάλετε το ποσό που αναλογεί στην α' δόση του ασφαλιστρού σας με επιταγή, μετρητά ή να το βάλουμε σε πιστωτική κάρτα;»

9. Γραμμή Ασφαλισιμότητας

Μία από τις πλέον αποτελεσματικές ιδέες «κλεισίματος», που βοηθά τον ασφαλιστικό σύμβουλο στην επιτυχή έκβαση της προσπάθειάς του - οδηγώντας παράλληλα τον υποψήφιο πελάτη στην αποδοχή του προτεινόμενου ασφαλιστικού προγράμματος, είναι **«Η ΓΡΑΜΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ»**. Εφόσον έχετε ολοκληρώσει την παρουσίαση του προγράμματος και των πλεονεκτημάτων που απορρέουν απ' αυτό για την κάλυψη των αναγκών του υποψήφιου, παίρνετε μια λευκή κόλλα χαρτί, γράφετε τη λέξη **«ΓΡΑΜΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ»** και τραβάτε μια οριζόντια γραμμή, όπως ακριβώς φαίνεται παρακάτω:



«Κύριε X, η γραμμή που μόλις τράβηξα αντιπροσωπεύει αυτό που οι ασφαλιστικές εταιρείες ονομάζουν **γραμμή ασφαλισιμότητας**. Αυτό το X στην αριστερή πλευρά της σελίδας είναι ένας άνθρωπος στην αρχή της ζωής του».

Καθώς αναφέρετε αυτό, τραβήξτε μια διακεκομμένη γραμμή κάθετα στην άλλη, όπως φαίνεται στο διάγραμμα, και συνεχίστε...

«Όλοι οι άνθρωποι, όταν γεννιούνται, είναι ασφαλισίμοι. Σε κάποια περίοδο της ζωής τους όμως –κανείς δεν μπορεί να την προσδιορίσει– ο άνθρωπος περνάει στη **γραμμή ανασφαλισιμότητας** και γίνεται μη ασφαλισίμος και κατά συνέπεια, δεν μπορεί να αγοράσει πλέον ασφάλεια, για οποιαδήποτε τιμή. Μερικοί άνθρωποι περνούν τη γραμμή σε πολύ νεαρή ηλικία, ας υποθέσουμε γύρω στα 10 ή 12, μερικοί γύρω στα 35 ή 40 και υπάρχουν και άλλοι που δεν την περνούν παρά μόνο όταν γίνουν 60 ή 65 χρόνων. Αλλά όλοι, αναμφίβολα, περνάμε τη **γραμμή ασφαλισιμότητας** κάποια στιγμή».

Τώρα η Εταιρεία μου θεωρεί ότι εσείς βρίσκεστε εδώ (τοποθετήστε ένα «X» ακριβώς αριστερά από την κάθετη γραμμή).

Κανείς όμως δε γνωρίζει –ούτε εσείς ούτε εμείς– αν αύριο μπορεί να βρίσκεστε εδώ (τοποθετήσετε ένα «X» δεξιά από την κάθετη γραμμή, στην πλευρά της **ανασφαλισιμότητας**), σ' αυτή τη μεριά της γραμμής, που δε θα μπορείτε πλέον να αγοράσετε το ασφαλιστικό πρόγραμμα που σας πρότεινα. Δεν είναι λογικό κύριε ... να πάρετε τώρα την απόφασή σας –εξασφαλίζοντας εσάς τον ίδιο και την οικογένειά σας– που οι συνθήκες είναι ευνοϊκές;»

«Κύριε ... μου αναφέρετε ότι διστάζετε να αναλάβετε την υπο-

252 *χρέωση να πληρώνετε αυτό το πρόγραμμα, γιατί ήδη έχετε πολλές υποχρεώσεις. Όμως, κύριε ... εγώ δεν ήρθα να αυξήσω τις υποχρεώσεις σας, αλλά να τις μειώσω. Ήρθα για να σας προσφέρω μια ευκαιρία να αποδεσμευτείτε από τις υποχρεώσεις, που αναλάβατε μετά το γάμο σας και τη δημιουργία της οικογένειάς σας. Επιτρέψτε μου να σας δείξω τις προοπτικές του προγράμματος με έναν πίνακα, που απαριθμεί τις δικές σας και τις δικές μας υποχρεώσεις.*

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΣΑΣ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΜΑΣ
<ul style="list-style-type: none"> • Να πληρώνετε ... € το μήνα 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εγγυημένη ισόβια σύνταξη ... € σε εσάς, μεταβιβαζόμενη στην οικογένειά σας, εάν εσείς πεθάνετε. 2. Καταβολή ποσού ... €, σε περίπτωση ανικανότητας. 3. Αποκατάσταση του εισοδήματός σας ... € 4. Πλήρη νοσοκομειακή προστασία για εσάς και την οικογένειά σας. 5. ... Γράφετε οποιοδήποτε άλλο κύριο σημείο του προγράμματος που έχετε παρουσιάσει.

Στην αριστερή πλευρά της σελίδας γράφετε τη λέξη «Υποχρέωσή σας» να πληρώνετε ...€ το μήνα. Βέβαια, η λέξη «υποχρέωση» δε χρησιμοποιείται με τη συνηθισμένη σημασία της, γιατί στην πραγματικότητα τα χρήματα που καταβάλλει ο πελάτης με το πέρασ της ασφαλιστικής του περιόδου, τα λαμβάνει πίσω.

Στη δεξιά πλευρά της σελίδας, γράφετε τη λέξη «Υποχρέωσή μας» και απαριθμείτε τις δεσμεύσεις που αναλαμβάνει η Εταιρεία έναντι του υποψήφιου πελάτη, εφ' όσον καταβάλλει τα ασφάλιστρα κανονικά, όπως ορίζει το συμβόλαιό του.

«Η ζωή, κύριε X, είναι έτσι οργανωμένη, που είμαστε υποχρεωμένοι να αναλάβουμε τη μία υποχρέωση ή την άλλη.

Αν διαλέξετε να πληρώνετε ένα ποσό ...€ το μήνα, μεταθέτετε την ευθύνη-υποχρέωση για την εξασφάλιση της οικογένειάς σας στην Εταιρεία μου. Αν δε διαλέξετε να πληρώνετε αυτό το ποσό εσείς σή-

μερα, θα πρέπει να αναλάβει αυτή την υποχρέωση η οικογένειά σας αργότερα. Εσείς, που θα δίνετε και τη ζωή σας για την οικογένειά σας, γιατί δεν την ασφαλίσετε για χάρη τους;»

253

Επίλογος

Η φάση του «κλεισίματος της πώλησης» δεν είναι διαχωρισμένη αλλά, σαφώς, αλληλένδετη με την όλη διαδικασία πώλησης.

Αποτελεί τη φυσική κατάληξη της όλης προσπάθειας πώλησης, που πολλές φορές έρχεται αυτόματα, αν ο ασφαλιστικός σύμβουλος έχει κάνει:

- Σωστή επιλογή του υποψήφιου πελάτη.
- Μεθοδευμένη διερεύνηση των αναγκών του υποψήφιου.
- Συστηματική παρουσίαση όλων των δεδομένων - πληροφοριών που ενδιαφέρουν τον υποψήφιο, σε πλήρη αντιστοιχία με τις ανάγκες του. Μερικές φορές όμως, ακόμα και όταν έχει ακολουθήσει πιστά τα προηγούμενα βήματα, χρειάζεται, με επιδέξιους χειρισμούς και κατάλληλες τεχνικές, η παρότρυνση του υποψήφιου πελάτη για την οριστικοποίηση της συμφωνίας.

Η δραστηριοποίηση του πελάτη στην επισφράγιση της συμφωνίας (υπογραφή, αίτηση και πληρωμή ασφαλίστρου) διευκολύνεται με την αποτελεσματική χρήση των προαναφερόμενων τεχνικών.

Άσκηση 9η

Παράδοση ασφαλιστηρίου συμβολαίου

Εισαγωγικές Παρατηρήσεις, Η φάση της παράδοσης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου στον πελάτη αποτελεί νευραλγικό σημείο της πώλησης, που παρέχει ευκαιρίες στον ασφαλιστικό σύμβουλο τόσο για πώληση συμπληρωματικών ή νέων παροχών (υπηρεσιών), όσο και για το «κτίσιμο» του κύκλου πελατών του με καλές συστάσεις. Ειδικότερα η παράδοση του συμβολαίου αποτελεί «χρυσή ευκαιρία» για τον ασφαλιστικό σύμβουλο:

1. Να ξαναπουλήσει την ανάγκη

Κρίνεται σκόπιμο, ο ασφαλιστικός σύμβουλος να αναφερθεί «εκ νέου» στις παροχές του ασφαλιστικού προγράμματος, υπενθυμίζο-

254 ντας στον πελάτη την κύρια ανάγκη με βάση την οποία αγοράστηκε το προτεινόμενο πρόγραμμα (σύνταξη, ασφάλεια σπουδών, πρόγραμμα υγείας, εξασφάλιση εισοδήματος κ.λπ.) επεξηγώντας παράλληλα τις καλύψεις που συνθέτουν το ασφαλιστήριο συμβόλαιό του.

Στη συνέχεια, θεωρείται αναγκαία η συνοπτική παρουσίαση των κυριότερων όρων του συμβολαίου, σε συνάρτηση με τα οφέλη που αποκομίζει ο πελάτης.

Κατ' αυτόν τον τρόπο ο σύμβουλος έχει επαναπροσδιορίσει το πρόβλημα και τον τρόπο επίλυσής του, συμβάλλοντας έτσι στην εδραίωση της πώλησης και τη διατηρησιμότητα του συμβολαίου του.

2. Να προετοιμάσει τη μελλοντική πώληση νέων-συμπληρωματικών καλύψεων

Είναι η καλύτερη ευκαιρία για τον ασφαλιστικό σύμβουλο να συζητήσει με τον πελάτη τις ασφαλιστικές του ανάγκες. Δεν υπάρχει πλέον πίεση και ο σύμβουλος έχει ήδη εδραιώσει την εμπιστοσύνη και το κύρος έναντι του πελάτη.

Η συζήτηση πιθανόν να αποδειχθεί ιδιαίτερα χρήσιμη για την αποκόμιση πρόσθετων πληροφοριών. Είναι σκόπιμο, ο ασφαλιστικός σύμβουλος, αφού επεξεργαστεί τον πίνακα παροχών απ' όπου προκύπτουν οι ανάγκες του πελάτη που παραμένουν ακάλυπτες, να προχωρήσει σε συγκεκριμένες προτάσεις, για το πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί και να ολοκληρωθεί το ασφαλιστικό πρόγραμμα.

Μ' αυτό τον τρόπο όχι μόνο δημιουργείτε συνθήκες για νέα πώληση αλλά παρέχετε πρόσθετη εξυπηρέτηση στον πελάτη σας, δείχνοντας το ειλικρινές ενδιαφέρον σας για τη διασφάλιση των συμφερόντων του.

3. Να εξασφαλίσει συστάσεις νέων υποψήφιων πελατών

Είναι γενικά αποδεκτό, ότι η καλύτερη στιγμή για να πάρετε ονόματα υποψήφιων πελατών είναι όταν παραδίδετε το συμβόλαιο. Ο πελάτης, είναι ήδη ενθουσιασμένος για την υπηρεσία που του προσφέρατε και δε θα διστάσει να σας συστήσει σε φίλους - συγγενείς - συναδέλφους, που θα επιθυμούσε να τύχουν ανάλογης προστασίας.

4. Να «κτίσει» το κύρος του

Μια οργανωμένη διαδικασία παράδοσης σας ξεχωρίζει σίγουρα από την ομάδα των «απλών ασφαλιστών» και σας βοηθά να επιδείξετε τις γνώσεις, τον επαγγελματισμό σας και τη συνέπεια με την οποία προσφέρετε τις υπηρεσίες σας. Ταυτόχρονα, βέβαια, εδραιώνετε την πεποίθηση στον πελάτη σας, ότι μόνο εσείς μπορείτε να τον εξυπηρετείτε ως πολύτιμος οικονομικός σύμβουλος και έμπιστος φίλος. Ο σεβασμός και το κύρος «κτίζονται» με τη συνεχή εξυπηρέτηση του πελάτη.

Η αξιοποίηση των τεσσάρων ευκαιριών που προανέφερα επιτυγχάνεται μόνο μέσω μιας καλά οργανωμένης διαδικασίας παράδοσης. Στη συνέχεια παραθέτω μια σειρά σημείων που πιστεύω ότι διευκολύνουν τον ασφαλιστικό σύμβουλο στην ανάπτυξη και αξιοποίηση των ευκαιριών αυτής της φάσης.

Διαδικασία πριν την Παράδοση. Η φάση της παράδοσης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ξεκινά με μια διαδικασία ΕΛΕΓΧΟΥ, ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ και ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ, που συντείνουν στη δημιουργία καλών εντυπώσεων και κατ' επέκταση στη διεύρυνση των ωφελειών και την καλύτερη αξιοποίηση των ευκαιριών.

Ελέγξτε αν το τελικό πρόγραμμα περιέχει λάθη. Βεβαιωθείτε δηλαδή αν το τελικό πρόγραμμα που παραδίδετε στον πελάτη σας είναι το ίδιο με εκείνο που συζητήσατε κατά την υπογραφή της αίτησης. Ειδικότερα κάντε έλεγχο:

1. Στο βασικό ασφαλιστικό σχέδιο και τις πρόσθετες καλύψεις.
2. Στη σωστή γραφή των ονομάτων (Ασφαλιζόμενου, Συμβαλλόμενου, Δικαιούχων).
3. Στα ασφαλιζόμενα ποσά και
4. Στον τρόπο πληρωμής των ασφαλίσεων.

Τηρείτε αρχείο πληροφοριών για τους πελάτες σας. Προετοιμάστε και ελέγξτε το φάκελο παράδοσης του συμβολαίου. Ο ασφαλιστικός σύμβουλος καλείται να προετοιμάσει και να ελέγξει το φάκελο για τον πελάτη του, που περιέχει το ασφαλιστήριο συμ-

256 βόλαιο, την προσωπική του κάρτα, καθώς και όλα τα έντυπα που κρίνονται αναγκαία για την εξυπηρέτηση του πελάτη (σε περίπτωση αλλαγής διεύθυνσης, χρήσιμα τηλέφωνα για να έλθει σε επαφή με την Εταιρεία).

Τηλεφωνήστε στον πελάτη σας για τη συνάντηση παράδοσης του συμβολαίου. Η παράδοση απαιτεί χρόνο που, πιθανόν, ο πελάτης να μη διαθέτει, αν δεν έχετε φροντίσει προηγουμένως να επικοινωνήσετε μαζί του και να κλείσετε ένα ραντεβού. Όπως εξασφαλίσατε τη συνέντευξη πώλησης κάτω από ευνοϊκές συνθήκες, ομοίως και η συνάντηση για την παράδοση του συμβολαίου πρέπει να είναι υπό ευνοϊκές συνθήκες. Τηλεφωνήστε στον πελάτη σας και ορίστε την ημέρα και ώρα του ραντεβού σας, καθώς και το χρόνο που θα χρειαστείτε για τη συνοπτική παρουσίαση του συμβολαίου. Ας παρακολουθήσουμε ένα παράδειγμα τηλεφωνικής συνδιάλεξης:

«Κύριε X, καλησπέρα σας. Είμαι στην ευχάριστη θέση να σας αναγγείλω, ότι το συμβόλαιό σας είναι έτοιμο και δεν απομένει παρά να ορίσουμε την ημέρα και ώρα της συνάντησής μας, για να σας το επεξηγήσω λεπτομερώς. Οφείλω όμως να σας ενημερώσω, ότι θα χρειαστούμε περίπου μία ώρα για την ανάλυση των παροχών του συμβολαίου σας. Τι θα λέγατε για μια συνάντηση την Πέμπτη στις 8 ή μήπως σας εξυπηρετεί καλύτερα την Παρασκευή την ίδια ώρα;»

- Θυμηθείτε τους στόχους σας
- Πουλήστε εκ νέου την ανάγκη
- Προετοιμάστε τον πελάτη σας για μελλοντική πώληση νέων παροχών-καλύψεων
- Εξασφαλίστε συστάσεις νέων υποψήφιων πελατών
- «Κτίστε» το κύρος σας

Η Συνάντηση Παράδοσης. Η παράδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου απαιτεί μια οργανωμένη διαδικασία, όπως η συνέντευξη πώλησης, για να έχουμε τα προσδοκώμενα αποτελέσματα.

Συγχαίρετε τον πελάτη σας! Υπάρχουν δύο βασικοί λόγοι για να συγχαρείτε τον πελάτη σας:

- Πρώτον για την απόφασή του να αγοράσει Ασφάλεια Ζωής -

πρόγραμμα υγείας και να διασφαλίσει το μέλλον το δικό του και της οικογένειάς του. Δεν είναι πολλοί οι άνθρωποι που προγραμματίζουν και προνοούν για το μέλλον της οικογένειάς τους. Γι' αυτό όσοι κινούνται προς αυτή την κατεύθυνση αξίζουν να τους συγχαρούμε.

- Δεύτερον για τη δυνατότητά του να αγοράσει Ασφάλεια Ζωής – υγείας. Δυνατότητα που αναφέρεται όχι μόνο στην οικονομική, αλλά και στη φυσική - ηθική του κατάσταση.

Εξηγήστε με λεπτομέρειες τις παροχές του συμβολαίου του

Δώστε, κατά πρώτον, απαντήσεις στις ερωτήσεις που ενδιαφέρουν τον πελάτη: ΤΙ έχει αγοράσει και ΓΙΑΤΙ το έχει αγοράσει.

Ολοκληρώνετε την προσπάθειά σας με συνοπτική ανάλυση των κυριότερων όρων του συμβολαίου, σε πλήρη αντιστοιχία με τα οφέλη που απορρέουν για τον πελάτη σας. Μη λησμονείτε, όμως, να δίνετε στον ασφαλιζόμενο απαντήσεις σε τέσσερα κύρια ερωτήματα:

- Τι θα συμβεί αν πεθάνω;
- Τι θα συμβεί αν ζήσω;
- Τι θα συμβεί αν διακόψω το συμβόλαιό μου;
- Τι πρέπει να πληρώνω;

Προδιαθέστε τον πελάτη σας για την επόμενη αγορά

Σας παρουσιάζεται μια πολύ καλή ευκαιρία για μια συζήτηση με τον πελάτη σας σχετικά με όλες τις ασφαλιστικές του ανάγκες. Είναι καθησυχασμένος, ευάλωτος και αισθάνεται υπερήφανος για τον εαυτό του. Είναι η ιδανική στιγμή για να τον επαναπροσεγγίσετε και να καλλιεργήσετε την ιδέα της επόμενης πώλησης.

Ανατρέξτε στον πίνακα παροχών, απ' όπου προκύπτουν οι ασφαλιστικές ανάγκες του πελάτη που παραμένουν ακάλυπτες.

Δείξτε του πώς μπορεί να συμπληρώσει την ασφαλιστική του κάλυψη-προστασία και τονίστε την ανάγκη διαρκούς βελτίωσης (αναπροσαρμογής) του ασφαλιστικού του προγράμματος.

Προσδιορίστε τις ανάγκες που θα πρέπει να τύχουν ασφαλιστικής προστασίας και ρωτήστε τον πελάτη σας:

«Κύριε X, αν υποθέσουμε ότι αποφασίζατε να αγοράσετε περισ-

258 *σότερη ασφάλεια σήμερα, σε ποια από τα προβλήματα που συζητήσαμε θα δίνετε άμεση προτεραιότητα;»*

Ρωτήστε τον πελάτη, τι θεωρεί πιο σημαντικό και με έκπληξη θα διαπιστώσετε ότι οι ασφαλισμένοι πελάτες σας πωλούν στους εαυτούς τους. Ορίστε, στη συνέχεια, τη χρονική στιγμή που η ανάγκη αυτή θα πρέπει να τύχει ασφαλιστικής προστασίας.

Πουλήστε την ανάγκη διαρκούς βελτίωσης του ασφαλιστικού προγράμματος, τονίζοντας στον πελάτη σας την ανάγκη αποταμίευσης για ασφάλεια κάθε χρόνο, ποσού που αντιπροσωπεύει το 8% του μισθού του, ανανεούμενο σε ετήσια βάση. Έχετε, έτσι, έτοιμη μια αγορά κάθε φορά που θα προκύπτουν αυξήσεις μισθών.

Πουλήστε την αξία των υπηρεσιών σας

Τονίστε στον πελάτη σας την ύπαρξη ενός επιπρόσθετου κέρδους από την αγορά ασφάλειας ζωής, που δεν αναφέρεται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιό του. Το κέρδος αυτό είναι η εξυπηρέτηση που εγγυάστε να του παρέχετε, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος του συμβολαίου του. Πολλοί επιτυχημένοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι πωλούν την αξία των υπηρεσιών τους, λέγοντας στον πελάτη:

«Κύριε X, πέρα από τα οφέλη που αποκομίζετε ως επακόλουθο της απόφασής σας να αγοράσετε αυτό το συμβόλαιο, υπάρχει και ένα επιπλέον όφελος, που δεν αναγράφεται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας. Το όφελος αυτό είναι οι υπηρεσίες μου. Θα σας επισκέπτομαι σε τακτά χρονικά διαστήματα, για να συζητώ μαζί σας τα ασφαλιστικά σας προβλήματα και να σας παρέχω τις συμβουλές μου.»

Συνήθως ορίζουν και την ακριβή ημερομηνία αυτής της επίσκεψης (ημερομηνία αλλαγής ηλικίας του ασφαλιζόμενου, τέλος φορολογικού έτους, επέτειος του ασφαλιστηρίου συμβολαίου).

Αν υιοθετήσετε αυτό το σύστημα, όχι μόνο παρέχετε στους πελάτες σας την εξυπηρέτηση που επιθυμούν, διασφαλίζοντας έτσι τη διατηρησιμότητα των συμβολαίων σας, αλλά δημιουργείτε και καλά «κέντρα επιρροής». Ένας ευχαριστημένος πελάτης είναι η καλύτερη σύσταση για σας. Εξασφαλίστε συστάσεις για νέους υποψήφιους πελάτες. Είναι η καλύτερη ευκαιρία για να πάρετε συστάσεις.

Ο πελάτης σας είναι ήδη ενθουσιασμένος για την υπηρεσία που του προσφέρετε και δε θα διστάσει να σας συστήσει άτομα του οικογενειακού - φιλικού ή επαγγελματικού του περιβάλλοντος, αρκεί να του το ζητήσετε. Μεθοδεύστε τον τρόπο άντλησης αυτών των ονομάτων. Ας παρακολουθήσουμε το παρακάτω υπόδειγμα χειρισμού του θέματος των συστάσεων:

«Κύριε X, γνωρίζετε ότι, ως ασφαλιστικός σύμβουλος, η δουλειά μου είναι να έρχομαι καθημερινά σε επαφή με τους ανθρώπους, να συζητώ τις ανάγκες - προβλήματά τους, όπως συνέβη και στην περίπτωση σας και να παρέχω συμβουλές για την οικονομική διασφάλιση των συμφερόντων τους. Γνωρίζοντας επομένως την ανεκτίμητη αξία της υπηρεσίας που προσφέρω, ΠΟΙΟΥΣ από τους φίλους - γνωστούς - συνεργάτες σας θα μου συστήνατε να επισκεφθώ;»

Επίλογος

Η αξιοποίηση των ευκαιριών που, όπως ανέφερα, διαφαίνονται στη φάση της παράδοσης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, επιτυγχάνεται με την οργάνωση και μεθόδευση στρατηγικών σημείων που, αν ακολουθεί σωστά ο ασφαλιστικός σύμβουλος, οδηγούν στο «κτίσιμο του κύρους του» στην ασφαλιστική αγορά. Ο ικανοποιημένος πελάτης είναι η καλύτερη εγγύηση για τη διατηρησιμότητα του συμβολαίου, για την πώληση νέων ή συμπληρωματικών παροχών, καθώς και για την άντληση καλών συστάσεων. Μη λησμονείτε ποτέ την αρχή:

Πίσω από κάθε πώληση υπάρχει μια αγορά, πιο πολύτιμη από την ίδια την πώληση.

Άσκηση 10η

Η εξηγηρέτηση του πελάτη

Εισαγωγικές Παρατηρήσεις. Είναι γνωστό πως η σύγχρονη εποχή, η καθημερινότητα που ζούμε σήμερα, αντανakλά δύο ρεύματα-γνωρίσματα της ελληνικής κοινωνίας και βέβαια άλλων, πιο προηγμένων κοινωνιών. Τα ρεύματα αυτά μπορούν να διακριθούν στις συγκλίνουσες κινήσεις ενός αυξανόμενου καταναλωτισμού και

260 μιας εντεινόμενης προσπάθειας κοινωνικού ελέγχου της ποιότητας της παραγωγής, που φυσικά, αντιστοιχεί σε προσπάθεια ποιοτικού ελέγχου των καταναλωτικών αγαθών (προϊόντων και υπηρεσιών).

Εξυπηρέτηση του Πελάτη ως Κατάληξη και Αφετηρία Πώλησης

Είναι πλέον εύλογο, ότι σήμερα ο καταναλωτής εκτίθεται σε ευάριθμα ομοειδή αγαθά, γεγονός το οποίο σημαίνει πως η τελική επιλογή θα στηρίζεται σε αντικειμενικά κριτήρια ποιότητας ή τιμής.

Σε ό,τι αφορά στην ασφάλεια ζωής και υγείας, είναι γνωστό πως οι διαφοροποιήσεις στο ύψος του ασφαλιστρου συναφών προγραμμάτων είναι ελάχιστες ως μηδαμινές μεταξύ των ανταγωνιστριών επιχειρήσεων. Αυτό ακριβώς μεταφέρει το βάρος του κριτηρίου επιλογής του πελάτη από την τιμή του ασφαλιστικού προγράμματος (δηλαδή από το ασφάλιστρο) στην ποιότητα του ασφαλιστικού σχεδίου. Με δεδομένη την επάρκεια του σχεδιασμού και των παροχών των ασφαλιστικών προγραμμάτων της Εταιρείας, η έννοια της ποιότητας μεταφέρεται στη δυνατότητα της εταιρείας και, πρωτίστως, στην ικανότητα του ασφαλιστικού συμβούλου που την εκπροσωπεί, να εξυπηρετεί τον πελάτη και να τον βοηθάει σε οποιαδήποτε πτυχή της ζωής του έχει σχέση – άμεση ή έμμεση, ευχάριστη ή δυσάρεστη – με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο που ήδη διαθέτει ή πρόκειται να αποκτήσει.

Ο θεσμός της ασφάλισης εγγυάται και προσφέρει υπηρεσίες των οποίων η εκτίμηση δε στηρίζεται σε ορατά χαρακτηριστικά, όπως συμβαίνει με την αποτίμηση των περισσότερων καταναλωτικών προϊόντων. Η εκτίμηση της ποιότητας της υπηρεσίας εστιάζεται, κυρίως, στη διευκόλυνση του πελάτη σε ό,τι έχει σχέση με την παροχή της – δηλαδή σε ό,τι έχει σχέση με τις εξυπηρετήσεις που του προσφέρει ο σύμβουλος του, ως εκπρόσωπος της Εταιρείας!

Με αυτό το σκεπτικό, κρίνεται λάθος η παραδοσιακή αντίληψη πως η εξυπηρέτηση του πελάτη ξεκινά μόλις του παραδοθεί το ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

Η διάρκεια της συνέντευξης παρέχει στο σύμβουλο χρυσή ευκαιρία, ώστε να εξυπηρετήσει τον (υποψήφιο) πελάτη αμβλύνοντας τις

απορίες του, εφησυχάζοντας τις αγωνίες του, απαντώντας στα ερωτηματικά του και παγιώνοντας κλίμα αμοιβαίας και αμφίπλευρης εμπιστοσύνης.

Η εξυπηρέτηση, λοιπόν, του πελάτη αρχίζει εκεί, στις στιγμές της συνέντευξης – και η προθυμία και η επάρκεια άσκησής της ορίζουν την πιθανότητα επιτυχίας του συμβούλου στην κατάληξη της προσπάθειάς του, δηλαδή στην πώληση του προγράμματος.

Με την παράδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, η εξυπηρέτηση του πελάτη συνεχίζεται, συστηματοποιείται, ακολουθεί νέες κατευθύνσεις και προσανατολίζεται στην ανακούφιση καινούργιων αναγκών.

Οι λόγοι που καθιστούν τη συνεχή εξυπηρέτηση του πελάτη αναγκαία βρίσκονται:

- Στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ασφαλιστικές, οικονομικές, πολιτικές και κοινωνικές συνθήκες οι οποίες, εύλογα, επηρεάζουν τον τρόπο, την ποιότητα και το επίπεδο ζωής του πελάτη. Οι αλλαγές τις οποίες ανέφερα επιφέρουν αναδιατάξεις στις ανάγκες, στις επιθυμίες, στα προβλήματα και στις προοπτικές του πελάτη, σημεία που καλούν για αντίστοιχες ασφαλιστικές αναδιατάξεις μέσα από ένα συστηματικό, τυποποιημένο πρόγραμμα εξυπηρέτησης.
- Στην επαγγελματική ανάπτυξη της κατάρτισης του συμβούλου, μέσα από τα κανάλια της εκπαίδευσης και της απόκτησης νέων γνώσεων και εμπειριών.

Η τελευταία αυτή παρατήρηση δείχνει ότι ο ίδιος ο ασφαλιστικός σύμβουλος θα οδηγηθεί, διαμέσου της συσσώρευσης καινούργιων γνώσεων και εμπειριών, στην ανάγκη επανεξέτασης υπαρκτών ασφαλιστηρίων συμβολαίων - διαπιστώνοντας έτσι την αναγκαιότητα εξυπηρέτησής τους.

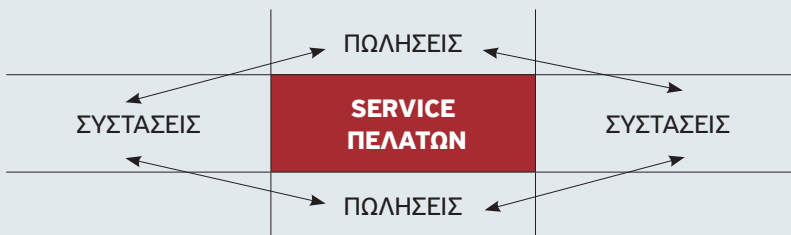
Κινήσεις εξυπηρέτησης που εκτιμώνται κατάλληλα από τον πελάτη και μπορεί να μεταφραστούν σε αυξημένες προμήθειες και σε νέες πωλήσεις αποτελούν:

- Η αποστολή από τον ασφαλιστικό σύμβουλο προς τον πελάτη ευχετήριων σημειωμάτων.
- Η συνεχής ενημέρωση του πελάτη σε θέματα οικονομικών απο-

- 262 τελεσμάτων της Εταιρείας, προετοιμασίας νέων προγραμμάτων, κ.ο.κ.
- Η τακτική επίσκεψη στον πελάτη, ανά εξάμηνο ή έτος και η συζήτηση μαζί του θεμάτων που αφορούν αλλαγές ηλικιών, επαγγελματικών ενασχολήσεων, αξιών εξαγοράς και μερισμάτων, αποδόσεων, αναπροσαρμογών ασφαλίσεων, δανειακών αναγκών, δικαιούχων, εξαρτώμενων μελών κ.λπ.

SERVICE ΠΕΛΑΤΩΝ

Η παρακάτω διαδικασία, για περισσότερες παραγωγικές δραστηριότητες, χωρίς άγχος, θα επιτευχθεί μόνο εαν φροντίζετε και παρακολουθείτε το χαρτοφυλάκιό σας.



Μόνο με δελτίο εβδομαδιαίας δραστηριότητας, αλλά και με καθημερινή επίσκεψη στους πελάτες σας θα έχετε θεαματικά αποτελέσματα.



Και 2 «καυτά» μηνύματα με αιτία το τσιγάρο για την ΥΓΕΙΑ μας και για το ΣΠΙΤΙ μας:

263



→ **ΜΕ ΕΝΑ ΠΑΚΕΤΟ ΤΣΙΓΑΡΑ ΗΜΕΡΗΣΙΩΣ ΚΑΤΑΣΤΡΕΦΕΙΣ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΣΟΥ, ΜΕ ΤΟ ΙΔΙΟ ΚΟΣΤΟΣ ΤΗΝ ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΕΙΣ.**



→ **ΜΕ ΕΝΑ ΤΣΙΓΑΡΟ ΚΑΙΣ ΤΟ ΣΠΙΤΙ ΣΟΥ, ΜΕ ΜΙΣΟ ΤΣΙΓΑΡΟ ΤΟ ΑΣΦΑΛΙΖΕΙΣ.**

Επίλογος

Οι ανάγκες του καταναλωτή διαφοροποιούνται καθημερινά, σαν αποτέλεσμα των αναδιαμορφωνόμενων οικονομικών, πολιτικών και κοινωνικών συνθηκών, που με τη σειρά τους τον εκθέτουν απέναντι σε διάφορες ανταγωνιστικές εναλλακτικές λύσεις (αγαθά, προϊόντα και υπηρεσίες).

Η εξυπηρέτηση του πελάτη προάγει αδιαμφισβήτητα το βαθμό της ποιότητας της υπηρεσίας και αυτό σημαίνει την ανάδειξη ενός πλέγματος πλεονεκτημάτων για την Εταιρεία, τον σύμβουλο και τον πελάτη!

264 **ΤΗΣ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑΣ ΣΤΙΓΜΗΣ**

Γράφοντας τις τελευταίες γραμμές αυτού του βιβλίου και προτού στεγνώσει η μελάνη στο τυπογραφείο, πρόσθεσα τις τελευταίες αποφάσεις τις Τράπεζας της Ελλάδος, η οποία είναι και η Εποπτική Αρχή των Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων και η οποία εκτόνησε 2 έντυπα τα οποία οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι θα πρέπει απαραίτητα να συμπληρώνουν. Η μη συμμόρφωση των αποφάσεων αυτών της Εποπτικής Αρχής, συνεπάγονται αυστηρές κυρώσεις. Τα έντυπα αυτά είναι:

**1. ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΑΠΟ ΤΟ ΑΡΘΡΟ 11 Π.Δ. 190/2006
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΣΑΣ**

Το πρώτο έντυπο στο οποίο αναφέρεται το άρθρο και ο νόμος, ο ασφαλιστικός σύμβουλος αφού το συμπληρώσει, αναγράφοντας τα στοιχεία του και τον Αριθμό Μητρώου του Επιμελητηρίου το παραδίδει στον πελάτη.

2. ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΓΚΩΝ ΠΕΛΑΤΗ

Το δεύτερο έντυπο, εξ ίσου πολύ σημαντικό, θα πρέπει να συμπληρώνεται ή από τον ασφαλιστικό σύμβουλο, ή και από τον πελάτη, σε όλες τις ερωτήσεις και να υπογράφεται στην τελευταία σελίδα. Το έντυπο στο περιεχόμενό του δεν είναι ανακριτικό προς τον πελάτη για τα προσωπικά και περιουσιακά του στοιχεία, αντιθέτως είναι βοηθητικό ώστε να εντοπίσει τα αδύνατα σημεία ως προς τις ασφαλιστικές και τις επενδυτικές του ανάγκες.

Εξ ίσου βοηθητικό είναι και για τον ασφαλιστικό σύμβουλο να παρακολουθεί την πορεία της συνεργασίας με τον πελάτη, να επισημαίνει και να τον ενημερώνει για τις ασφαλιστικές του ανάγκες, ενώ παράλληλα προστατεύεται έναντι των εντολών της εποπτικής αρχής. (ΠΡΟΣΟΧΗ: Το δεύτερο έντυπο αρχειοθετείται από τον ασφαλιστικό σύμβουλο για τυχόν έλεγχο από την Τράπεζα της Ελλάδος).

«Ο πιο σίγουρος τρόπος
για να υλοποιήσεις τα
όνειρά σου είναι να
επιτυγχάνεις τους
στόχους σου.»

Μ. Γ. Ανδρουλιδάκης

