

□ ЕСТЬ ТАКАЯ ПРОФЕССИЯ



Найти «дорожку» к человеку

Современного человека постоянно преследуют всевозможные страхи. Мы переживаем за себя, за свое здоровье, благополучие семьи, сохранность имущества. Боимся, что разобьем в гололед машину, деньги на которую долго собирали, что соседи с верхних этажей затопят квартиру, что воры позарятся на наше имущество. Вероятно, именно этим объясняется тот факт, что в слове «страхование» заключен корень «страх». Поскольку именно благодаря страховке в современном мире страхи можно минимизировать, если не окончательно избавиться от них. Люди, которые помогают многим из нас от этих страхов избавиться, являются страховыми агентами, представителями страховщиков, т.е. страховых компаний.

Сегодня мы живем в мире, который еще лет десять назад казался бы многим фантастикой. Многие вещи и слова воспринимаются совсем иначе, чем раньше. Иные понятия исчезли, зато в обиход вошли новые: мерчандайзер, селфи, скриншот и т.д. Обычный страховой агент в СССР был человеком без особых профессиональных склонностей и часто без образования, желающий найти работу со свободным графиком. Произшедшие изменения радикальным образом изменили и страховое дело, включая и роль страхового агента.

Страховой агент - профессия психологическая

Успех его работы зависит, прежде всего, от качеств характера и личности, способности найти «дорожку» к людям, правильно оценить клиента, суметь убедить его, подвигнуть на заключение договора. Страховой агент - не только профессия, но и определенный склад характера. Успешных страховых агентов объединяет между собой характерный личностный профиль, который может проявиться у самых разных людей, от 18-летней выпускницы секретарских курсов и до 60-летнего полковника в отставке. Практика убеждает, что знания психологии, умение работать с клиентом нужны им не меньше, чем водителю правила дорожного движения. Среди главных профессионально важных качеств страхового агента выделяются живость и общительность, а большинство лучших специалистов этого дела обладает еще и чувством юмора.

Вряд ли кто-то оспорит то, что люди зачастую поступают нелогично. Мы, не задумываясь, перебегаем дорогу перед несущимися автомобилями и при этом боимся летать на самолете, хотя статистика несчастных случаев явно свидетельствует об относительной безопасности воздушного транспорта по сравнению с автомобильным. Мы годами откладываем визит к стоматологу, хотя прекрасно знаем, что только усугубляем проблемы. Наконец, логически мы совершенно согласны, что страховаться вообще-то следует, но отнюдь не склонны выстраиваться в очередь у дверей страховых компаний.

Стоит задуматься о том, как люди воспринимают предложение застраховаться. Известный психологический прием: попробуем встать на место нашего будущего клиента. С точки зрения экономической и юридической заключение договора страхования - это самая обычная сделка. Страховая компания за определенную сумму продает клиенту услугу, состоящую в том, что при наступлении оговоренных в договоре страховых событий клиент или его наследники получают денежную компенсацию. Такая сделка напоминает пари. Такое пари разумно и выгодно обеим сторонам. Но...

Почему же людей приходится уговаривать?

Во-первых, людям нашего общества вообще не свойственно думать о плохом. Мы почему-то считаем, что несчастные случаи, пожары, угоны авто всегда про-

исходят не с нами, а с соседом или знакомым наших знакомых.

Во-вторых, большинство людей за свои деньги предпочитает получить что-то конкретное: колбасу, диплом об окончании курсов или хотя бы астрологический прогноз. А страховой агент предлагает вложить часть своих кровных, которых и так вечно не хватает, во что-то такое, которое то ли будет, то ли нет.

В-третьих, в отличие от большинства



предлагаемых на рынке услуг, страховой бизнес не ждет клиента, а сам приходит к нему. С одной стороны, это естественно, потому что удобно клиенту. С другой стороны, некоторые люди плохо воспринимают ситуации, когда на их «психологической территории» им что-то предлагают.

Четвертое относится к наиболее перспективной клиентуре: руководителям фирм, предприятий, которые заключают страховые договоры от лица и за счет средств, представляемых ими организации. Общение с ними имеет ряд особенностей и представляет, как показывает практика, большую сложность для многих страховых агентов.

У этих людей есть свои особые барьеры на пути к страховому договору. У человека, хотя бы год занимающегося бизнесом, нередко образуется защитный психологический механизм, привычка говорить «НЕТ» на подобные обращения, даже не разбираясь в сути вопроса. Страховой агент, если он производит впечатление просителя, с порога наталкивается на решительный отказ.

В-пятых, хотя эта причина относится к числу главных, действует и конкуренция. Многие люди, как частные лица, так и представители организаций, избалованные многочисленными предложениями от страховых компаний, склонны думать, на какой остановить свой выбор. И думать они могут очень долго.

Итак, особенности человеческой психики таковы, что при всей выгоде страхования, при избытке рекламы страховых компаний большинство наших сограждан не готово страховаться. Как преодолеть это противоречие?

Страхует компания, но страхуются у конкретного агента

Это главный психологический принцип страхового дела. Спросите у своих близких и знакомых: в какой компании они застрахованы и как зовут их страхового агента. В подавляющем большинстве люди не смогут ответить на первый вопрос, не взглянув в документы. На второй же многие, не задумываясь, ответят: «Света» или «Светлана Николаевна».

Страховой агент - это тот, кто преодолевает психологические барьеры и делает граждан и организации клиентами страховых компаний. Как ему это удастся, почему удастся не всегда и как сделать, чтобы удавалось как можно чаще? Кто же такой страховой агент?

Прежде всего он продавец. Его задача состоит в том, чтобы найти потенциального

клиента и убедить его, что ему следует купить страховые услуги именно сейчас, именно у данной страховой компании и именно на предлагаемых условиях. Далее: он просветитель. Никакие статьи в прессе или ТВ-передачи не заменят живого общения с человеком в формировании так необходимой сейчас нашему обществу страховой культуры. Страховой агент также и экономист. Он должен на месте в считанные минуты прикинуть степень риска и выго-

ности для компании и для клиента, оценить его платежеспособность. Он должен говорить на одном языке с финансовыми директорами и главными бухгалтерами предприятий и организаций. Представитель этой профессии и своего рода криминалист. Он обязан увидеть хитрого клиента, собирающегося обмануть страховую компанию. Затем он менеджер. Его работа настолько разнообразна по содержанию, разбросана во времени и пространстве, что без четкой организации собственной деятельности, без искусства «руководить собой» с ней очень трудно справиться. Наконец, что самое главное, страховой агент - практический психолог. Его задача - находить контакт с людьми, говорить с каждым на его языке, уметь убеждать. Иначе не преодолеть всех психологических барьеров, перечисленных выше.

Что нужно агенту для успеха?

Успешный страховой агент должен получать удовольствие от самого процесса общения с клиентом, а не только от результата (комиссионного вознаграждения). С этой работой хорошо справляются те, кого неудачи не обезоруживают, не ввергают в растерянность и апатию, а наоборот - мобилизуют.

Очевидно, что страховому агенту необходима и общительность. Но не простая, а та, которую психологи называют социальной смелостью, т.е. способность первым вступить в контакт с незнакомым человеком. Агент должен быть компетентным в общении: уметь понять, услышать своего партнера по общению, донести до него свои мысли. И, наконец, самый главный аспект: если после разговора со страховым агентом вы твердо убеждены, что вам «ПОРА СТРАХОВАТЬСЯ», значит с вами беседовал профессионал страхового дела.

Житейские истории - лучший аргумент

И все-таки, перефразируя классический гамлетовский вопрос, определимся, наконец, страховаться или не страховаться? И если - да, то что можно выбрать для себя из множества видов страхования, предлагаемого сегодня агентами Белгосстраха?

На помощь здесь весьма кстати придут знакомые, подруги, друзья, родственники, которые, как говорится, ни сном ни духом - и вдруг по воле случая оказались застрахованными. И не пожалели об этом. За примерами, приведенными ниже, стоят реальные люди, брестчане.

Татьяне, по ее словам, жизнь не дарила подарки: одна растила ребенка, работа не

слишком денежная. А еще не один год периодически преподносила «сюрпризы» сантехника в собственной квартире на верхнем этаже пятиэтажки: постоянно что-то ломалось, протекало и, что хуже всего, вода затопливала соседей снизу. Знакомая как-то подсказала: мол, тебе надо застраховать не только свое имущество, но и гражданскую ответственность на случай затопления соседей. В случае чего Белгосстрах выплатит деньги за ущерб и тебе, и соседям. Сейчас так многие делают. Татьяна послушалась совета и оформила соответствующую страховку. Страховой случай не заставил себя долго ждать, и соседи снизу получили компенсацию от Белгосстраха за мини-«потоп» сверху. Сейчас женщина решила взять в банке кредит на капитальный ремонт сантехники в своей старой квартире. Но страховаться будет и дальше, говорит, что ей даже теперь в психологическом плане стало легче, а не только в финансовом.

Во втором случае Анастасия по совету подруги застраховала на год свое здоровье. Вначале не хотела, возмущалась даже: дескать, зачем, особых проблем пока нет, не хочется отдавать деньги на взносы, их есть куда потратить. Но подруга все-таки уговорила ее. А спустя некоторое время при проведении УЗИ у Анастасии выявили заболевание, которое потребовало срочной операции. Она прошла успешно, но пришлось 2 месяца находиться на бюллетене. Помимо оплаты больничного листка на работе, Анастасия получила страховое возмещение по добровольному страхованию от несчастных случаев и заболеваний (в связи с выявленным у нее заболеванием) благодаря случайному оформленному страховке. При этом страховым случаем по данному виду страхования являлось бы не только заболевание, но и любая полученная в период действия договора страхования травма (перелом, растяжение, ожог, обморожение, укусы животного и пр.) Это из разряда тех случаев, когда говорят: «Не было бы счастья, да несчастье помогло». Отныне Анастасия решила постоянно страховать собственное здоровье и здоровье членов своей семьи.

Наконец, еще один типичный случай. Николай Степанович и Алевтина Анатольевна обожают свою небольшую дачу. Будучи на пенсии, постоянно ездят туда. Однажды к ним заглянула приятельница, похвалила за порядок и хозяйственность, а потом сказала: «У вас здесь и телевизор неплохой, и холодильник, и сервиз вполне приличный. Не боитесь, что могут поживиться любители легкой наживы, или вы застраховали имущество? Я сама постоянно оформляю страховку, и на душе как-то спокойнее». Супруги прислушались к совету приятельницы и тоже застраховались. Дело было весной, а поздней осенью на даче побывали воришки, утащили все ценное (как оказалось потом, местные выпивохи). Смягчить потрясение от неприятной ситуации супругам помогла выплаченная страховая сумма.

Так что, идем страховаться?

Оформляя тот или иной вид страхования, думается, никто не рассчитывает заболеть, потерять или повредить свое имущество или повредить чужое. Многие, по рассказам, страхуются «так, на всякий случай», «чтобы чувствовать себя более комфортно в психологическом плане». Но жизнь, как говорится, непредсказуема и лучше, образно выражаясь, перестраховаться, чем недостраховаться. И лишняя копейка при наступлении страхового случая не помешает. Так что выбираем себе страхового агента и идем страховаться? И не просто на всякий пожарный, а чтобы чувствовать себя уверенно и не жалеть впоследствии об упущенных возможностях.

Ирина ПРИСТУПЧИК,
начальник отдела по работе с персоналом филиала Белгосстраха по Брестской области.