

ПРОФЕССИОНАЛЫ

Всё зависит только от нас!

О том, что клиент всегда прав, не понаслышке знают не только работники торговли и общепита, но и страховщики. Причем последним в разы тяжелее: наряду с желаниями клиентов, которые, как известно, закон, коррективы в рабочий процесс часто вносят и капризы природы. В дождь и снег, в невыносимую жару и даже в пандемию коронавируса страховщики вынуждены оставаться на своем посту и блюсти интересы потребителей услуг. Удастся ли преодолевать препятствия на пути к высоким показателям, выясняем в представительстве Белгосстраха по Столинскому району.



Директор представительства Николай Жогаль



Столинский район – один из самых больших в области. Именно в его окрестностях находится та самая «огуречная столица» – деревня Ольшаны со своими многочисленными теплицами. Именно здесь почти каждая весна в буквальном смысле слова бьет через край, отмечаясь на территории района обильными дождями и подъемом уровня воды в реке Горынь. Масштабный паводок наносит ущерб сотням частных подворий и фермерских хозяйств, а местным страховщикам традиционно прибавляет хлопот. Впрочем, в представительстве Белгосстраха по Столинскому району на стихию не в обиде. Ведь главный принцип работы ведомства заключается как раз в том, чтобы вовремя подстелить соломку: оказать человеку помощь в трудной ситуации.

– В этом году у нас было три больших стихийных бедствия, – рассказывает директор представительства Николай Жогаль. – Большими таковые считаются тогда, когда поступило сразу более 50 заявлений. Сектор урегулирования убытков во главе с Александром Климовичем составил все акты своевременно, никаких нареканий от страхователей не поступало. Помню, когда только пришел на работу, у нас была такая установка: ущерб менее 10 рублей не возмещается и не рассматривается. Сегодня же – сорвало один лист шифера, к нам страхователь обращается, мы едем порой за 70 километров, составляем акт и производим все выплаты.

Справляться с поставленными задачами и поддерживать авторитет ведомства позволяет слаженная работа коллектива. За это лично ручается руководитель, который в своем кресле уже более 30 лет, а пришел в госстрах уже в далеком 1988-м. На этом пути, при-

знается собеседник, подбирались люди, на которых действительно можно положиться в любой, даже самой непредсказуемой, ситуации. Правой рукой директора с самых первых дней был главный бухгалтер. И несмотря на то, что Николай Жогаль сам некогда освоил эту специальность, в вопросах финансовой дисциплины всецело полагаются на знания и опыт ответственных сотрудников. Сегодня в этой должности трудится Жанна Володкевич.

Спокоен глава представительства и за участок работы, которым заведует его заместитель. Виктор Шинкаревич, по словам коллег, страховщик от бога. В профессию пришел еще в 90-е. На старте карьеры курировал страхование физических лиц, нынче в зоне ответственности работа с юристами, а это ни много ни мало все организации и предприятия района – от государственных до частных.

– Больше всего нравится общение с людьми, – делится личной мотивацией на результат Виктор Николаевич. – Если мы хорошо работаем, то и Белгосстрах уважают. Есть постоянные клиенты, которые верят в страхование, имеются, конечно, и те, которых нужно уговаривать, рассказывать, доказывать. Но мы справляемся.

В коллективе представительства по Столинскому району из 65-ти сотрудников 41 страховой агент. Это те самые трудолюбивые пчелки, которые нечуждо и в будни, и в праздники. Одна из самых опытных сотрудниц – Екатерина Полейко – предана общему делу уже на протяжении 15-ти лет.

– Я сама себе выстраиваю график, то есть я и руководитель, и исполнитель одновременно, – поясняет тонкости своей работы Екатерина Павловна. – Главное, грамотно спланировать время, суметь объяснить стра-

хователю, что это нужно ему в первую очередь. То есть правильно преподнести информацию.

Участок Екатерины Полейко – в райцентре. Это без малого 600 дворов в частном секторе и ровно столько же квартир. Довольно непросто суметь уделить внимание каждому клиенту, найти индивидуальный подход даже к самым взыскательным из них. Приходится задействовать весь «боевой» арсенал: профессионализм, настойчивость и природное обаяние.

– Был такой случай, – вспоминает собеседница, – звоню одной клиентке с просьбой о встрече и слышу в ответ: «Наличных у меня нет, но если возьмете с собой банкомат – приходите». Отлично, думаю, у меня как раз есть терминал для таких ситуаций. Прихожу, а она с порога: «Ну, и где же ваш банкомат?» А я ей: «Вот мой волшебный аппарат». Тут уже, как говорится, отвертеться не получается. Всякие истории случаются, главное – относиться к ним с позитивом, даже если клиент начинает показывать характер. Все мы люди, надо так выйти из ситуации, чтобы завтра вновь открыть дверь с улыбкой.

Формула успеха Екатерины Полейко предельно проста: неугасаемый оптимизм, помноженный на стремление качественно выполнять свои обязанности. К слову, Екатерина Павловна одинаково хорошо выполняет показатели по добровольному страхованию строений, домашнего имущества, медицинских расходов, автокаско. Знает, что конкретно нужно тому или иному клиенту: застраховать мобильный телефон, который бабушка купила внуку к школе, или же предложить финансовые гарантии на случай заболевания коронавирусом.

Держать руку на пульсе жизни потребителей услуг – как раз то, что не-

обходимо для успешной карьеры страховщика. Пригодятся также широкий кругозор и повышенные коммуникативные навыки. Новичкам в этом плане есть на кого равняться. Это и Геннадий Симончик, который прошел путь от страхового агента до начальника отдела по работе с гражданами. Сегодня он координирует деятельность всех страховых агентов в представительстве по Столинскому району. Инна Стреха, для которой Белгосстрах является первым и единственным местом работы после окончания учебы. Страховые агенты Сергей Савошинский, Ирина Скуловец, Татьяна Дорох, Валентина Никончук, Светлана Пашкевич и многие другие. Все они – важные звенья дружной команды профессионалов.

– Со стороны может показаться, что заключить договор страхования с человеком довольно легко: раз, два, три – и готово. Но это не так, – резюмирует Николай Жогаль. – Очень важно расположить к себе собеседника, а для этого нужен определенный жизненный опыт и практика. У каждого района свои особенности, но всё зависит от специалиста. Был у нас очень тяжелый участок – деревня Городная. Во-первых, из Столина туда тяжело добираться. Во-вторых, местные жители ну никак не хотели оформлять страхование. На этом участке сменилось много агентов, пока мы не нашли нужного человека. Потихоньку она довела уровень показателей до одного из самых высоких в районе. Как говорится, нашла подход. Мы тоже старались поддержать. Если какая-то выплата, по первому звонку уже через час машина там. Поэтому я всегда говорю страховым агентам: всё зависит только от нас.

Нина ЛЕОНОВЕЦ
Фото Валерия КОРОЛЯ



Ведущий экономист Галина Шелест, главный бухгалтер Жанна Володкевич и ведущий бухгалтер Людмила Шенко



Екатерина Полейко



Страховые агенты отчитываются о проделанной работе