

ПРОФЕССИОНАЛЫ

На связи с клиентом в режиме 24 на 7

Коллектив представительства Белгосстраха по городу Барановичи и Барановичскому району активно способствует повышению финансовой грамотности населения и держит связь с клиентами в режиме 24 на 7. Как раз туда журналисты «Зари» наведались в гости и выяснили, почему утро страховщика порой начинается не с кофе и как грамотная кадровая политика и современные технологии влияют на успехи в общем деле.

Буквально с первого взгляда понятно, глава представительства Елена Кузьмина – чуткий руководитель для дружного коллектива единомышленников. Знакомство с профессией страховщика у нее случилось в далеком 1982-м: тогда молодой экономист устроилась в Белгосстрах на время декрета. Но даже когда основная сотрудница вновь готова была приступить к труду, с перспективной сменщицей решили надолго не расставаться и при малейшей возможности позвали в штат – уже на постоянной основе. Поработав сначала экономистом, Елену Всеволодовну повысили до начальника отдела страхования, а в 2000 году она заняла кресло директора.

– Мы, когда приходили в организацию, старались знать не только свой участок работы, – делится воспоминаниями Елена Кузьмина. – Коллектив тогда был немаленький: 72 внештатных и 36 штатных страховых агентов. До 2010 года представительства Белгосстраха по городу и району существовали по отдельности, затем нас объединили. В страховой портфель добавились те виды страхования, с которыми мы как сотрудники городского представительства фактически не имели дел. Речь идет, например, о страховании сельскохозяйственных животных и сельскохозяйственных культур. На сегодняшний день представительство по городу Барановичи и Барановичскому району одно из самых больших в области, где в штате трудится 41 страховой агент.

В кадровой политике ставка здесь



Директор представительства
Елена Кузьмина

делается на молодежь. Старательным и целеустремленным Елена Кузьмина дает возможность в полной мере реализовать себя, а подчиненные удивляются поразительной способности своего руководителя с ходу замечать потенциал новичков и воспитывать из них настоящих профессионалов. Через подобную «кузницу» кадров прошло немало талантливых сотрудников. Например, Наталья Сычевская, которая решила связать судьбу с Белгосстрахом фактически после школьной скамьи, к слову, окончив учебное заведение с отличием. Сегодня она ведущий специалист отдела по работе с юридическими лицами. И таких историй, говорит директор, множество. Современные молодые люди, убеждена она, очень мобильные, хорошо обучаемые, умеют пользоваться различными гаджетами.

– Страхование – такое специфическое направление, где действительно должна быть любовь и к своей работе, и к человеку, – подключается к беседе Алла Дубровская, заместитель директора представительства. – Если есть организованность и цель перед собой – это самое важное. И, конечно, ком-



На стойке продаж Белгосстраха клиентам помогают сориентироваться в перечне услуг и оформить договор страхования

муникабельность: чтобы разговаривать с клиентом, человек должен не просто быть общительным, но и уметь слушать собеседника, убеждать, работать с возражениями.

У страхового агента, который намерен достичь высоких результатов в профессии, добавляет директор, обязательно должна присутствовать исполнительная дисциплина.

– Недисциплинированный сотрудник вряд ли здесь приживется, – улыбается она. – Поскольку работа у страховщиков ненормированная, необходимо уметь распоряжаться своим графиком. Страховой агент приходит в офис всего два раза в неделю, остальное время он работает самостоятельно.

В представительстве, тем не менее, прилагают все усилия, чтобы дать своим сотрудникам возможность заниматься любимым делом в хороших условиях. Вовремя доехать до страхователя, оценить ущерб и максимально оперативно оказать помощь – для этих целей у организации имеются два автомобиля. Ведь географическое положение региона таково, что не всюду можно добраться на общественном транспорте, а личный транспорт

есть не у каждого агента. Зато абсолютно каждый сотрудник здесь имеет комфортное, оборудованное должным образом рабочее место: располагает компьютером со всем необходимыми программами, принтером, телефоном. После ремонта, который проводился четыре года назад, офис представительства стал еще привлекательнее и уютнее, однако львиную долю рабочего времени страховщики все же проводят вне его стен. Впрочем, по понятным причинам. Их озвучивает Елена Журина, юрист и экономист по образованию, а нынче – страховой агент с десятилетним стажем.

– Звонки от клиентов поступают даже в десять вечера, – поясняет она. – «Здравствуйте, можно у вас машину застраховать», – раздается, как правило, на другом конце провода. Говорю, конечно. У меня дома под рукой компьютер, принтер. Пока человек не выехал к месту встречи, прошу его сбросить на вайбер предыдущую страховку или техпаспорт авто. Когда он подъедет, у меня уже будет всё готово. Теперь нам не приходится много писать от руки, всё автоматизировано. Мой график – это порой 24 часа в сутки и 7



Начальник отдела по работе с юридическими лицами Галина Азарко, главный бухгалтер Алексей Тукай, заместитель директора представительства Алла Дубровская (в центре) и начальник отдела по работе с гражданами Жанна Шиманец (слева направо)



Ведущий экономист Марина Самцевич и ведущий специалист Мария Ахрамович



дней в неделю, но ни за что не поменяла бы его на офисное кресло.

Делать несколько дел одновременно, как пресловутый Юлий Цезарь, и всё успевать в срок женщине помогает волшебный блокнотик, где по полочкам расписаны задачи на день текущий и перспективу. Возможности для маневрирования дает и собственное авто: с утра пораньше Елена Журина прокладывает маршрут от клиента к клиенту и откровенно признается, что знает любимый город не хуже местных таксистов. Однако планы нередко приходится менять буквально на ходу, подстраивать их под нужды страхователей. Но к внештатным ситуациям опытные страховщики подготовлены и морально, и физически.

— Бывает, едешь в автобусе, а тебе звонок: «Не могли бы вы приехать сию минуту, у меня ребенок маленький, я не могу отойти», — рассказывает страховая агент Елена Кравчук. — Выходишь из одного автобуса, садишься в другой и мчишься. Клиенту нужно срочно переоформить договор или заключить новый.

А кто же в трудную минуту выручит страхового агента, интересуемся у Елены Сергеевны. Она расплывается в улыбке:

— Нашу работу контролирует отличный специалист, которая на связи в любое время суток. Это наша мама.

«Мама» — она же ведущий специалист по работе с гражданами Светлана Сергель — смущенно отводит взгляд.

— В этом и заключается моя задача, — говорит она, — где-то направлять страховщиков, координировать, ведь к нам регулярно приходят новые клиенты. Показываем, рассказываем, как лучше застраховать, какие есть условия. Кроме того, мы должны смотреть, чтобы все договоры были переоформлены, ни одного документа нельзя пропустить. Мало ли что может случиться в жизни у че-

ловека — чтобы он не остался без страховки.

Такая забота, естественно, не остается без внимания горожан, которые охотно рекомендуют услуги компании друг другу. Сегодня каждый второй житель города и района застрахован по гражданской ответственности, с каждым днем растет популярность страхования медицинских расходов и от несчастных случаев. Возможность оформить страховку в любое удобное время становится доступнее: увеличивается количество точек продаж в наиболее многолюдных местах. Буквально недавно «стойки» Белгосстраха появились еще по двум адресам — по улицам Пионерская и Фабричная. Уже порядка 10 лет точки продаж работают в кинотеатре «Октябрь», МРЭО, агрогородке Жемчужный и на других локациях. Современные инновации, которые Белгосстрах активно внедряет в свою деятельность, подарили многочисленным клиентам возможность заключать электронные договоры страхования в личном кабинете пользователя, оставлять заявки на медицинское страхование и урегулирование убытков. Быть в постоянном контакте со страховщиками позволяет не только личное общение, взаимодействие также осуществляется с помощью официального сайта Белгосстраха — www.bgs.by, где любой желающий может ознакомиться с полным перечнем услуг компании.

— Наша работа как страховщиков — достучаться до каждого, донести преимущества и ценность наших продуктов, оказать нашему страхователю доступные и качественные услуги по страхованию, сформировать у людей устойчивую потребность в страховании и доверительное отношение к Белгосстраху, — резюмирует заместитель директора Алла Дубровская.

Нина ГРИГОРЬЕВА
Фото Александра ШУЛЬГАЧА



Страховые агенты Елена Журина и Елена Кравчук (слева направо), ведущий специалист по работе с гражданами Светлана Сергель (в центре)

Разведчик Григорий Кротов



У рубрики газеты «Заря» «Представлен к награде» есть не только постоянные читатели, но и бескорыстные помощники. Один из них — брестчанин Владимир Николаевич Герасимов, благодаря которому мы уже познакомились со многими участниками Великой Отечественной войны. И вот новая встреча с этим увлеченным изучением истории родного города человеком, и у меня в руках очередная фотография героя-фронтовика.

— С Григорием Ильичом Кротовым, отцом моего одноклассника и друга детства Анатолия Кротова, был знаком лично. Но что я о нем знал? Воевал в разведке, полный кавалер ордена Славы — и всё! — с грустью вспоминает Владимир Николаевич. — Дети послевоенного поколения, мы мало интересовались военным прошлым своих родителей. Не испытывали даже сотой доли тех тягот и лишений, выпавших на их долю, боли и горечи поражений, ранений, потерь боевых товарищей, родных и близких, радость Победы, мы были не в состоянии их понять. Теперь уже не спросить, а хотелось бы самому узнать и другим поведать о боевом пути разведчика Кротова...

Непростая задача — рассказать о человеке, имея под рукой лишь список его боевых наград да фотографии. Как всегда, выручают электронный архив «Память народа» и размещенные в нем наградные документы.

...На войне без разведки никак не обойтись. В наступлении, обороне, даже в отступлении о противнике нужно знать всё да еще в нужный срок. А как это сделать? Ведь враг не карикатура из газеты, он тоже воевать умеет. Тут только кто кого перехитрит, перевоюет. Поэтому брали в разведывательные подразделения парней крепких, подготовленных и исключительно добровольцев. Дивизионная разведка без дел бывала редко, но не за каждое дело представляли к награде. Первую свою медаль «За отвагу» сибиряк гвардии сержант Кротов заслужил, провоевав около года и имея ранение. Тогда, в январе 1944-го, перед началом наступления на город Кировоград группе разведчиков 6-й отдельной разведывательной роты была поставлена задача — пройти в тыл противника и выявить силы немцев на этом участке фронта. Задача конкретная, но переходить линию фронта без подготовки — верная смерть. Несколько дней и ночей наблюдали разведчики за передовой, засекая огневые точки, секреты, посты, время смен часовых. Нашли-таки слабое место и очередной морозной ночью, полпластунски бесшумно двинулись в глубину вражеской обороны. Экипировка разведчика без излишеств: автомат с парой магазинов, гранаты, нож, вещевой мешок с сухим пайком и запасом патронов да маскхалат поверх ватника... Наноса на карту укрепления огневые точки, скопления вражеской техники и пехоты, разведгруппа преодолела тогда около 15 километров и, собрав ценные для командования сведения, смогла вернуться назад.

Другой источник разведанных — «язык». Для захвата пленного также разрабатывалась целая операция, и разведывательное подразделение делилось на несколько групп. Основная группа захвата состояла из наиболее опытных бойцов. Другие группы с задачей — прикрыть группу захвата и при необходимости вы-

звать огонь на себя. За февраль 1944-го на счету гвардии сержанта Кротова два «языка» и орден Славы III степени.

«Брали» разведчики и города. Выполняя боевое задание, гвардейцы 50-й стрелковой дивизии 21 августа 1944 года пробрались на одну из улиц на окраине румынского города Яссы и внезапной атакой выбили из позиций оборонявшихся там немцев. За этот подвиг, дерзкие и смелые действия командир группы, с присвоенным к тому времени воинским званием «старшина», Григорий Кротов был награжден второй медалью «За отвагу».

У разведчиков своя, негласная «иерархия языков». И, разумеется, больше всего ценятся в ней вражеские офицеры, так как знают они по сравнению с рядовым солдатом намного больше. Были такие «важные птицы» и среди военных трофеев Григория Ильича. Свидетельство тому — очередной наградной лист отважного разведчика: «При выполнении боевой задачи 5 марта 1945 года по захвату контрольного пленного в районе с. Хондорф старшина Кротов, будучи старшим группы захвата, правильно расположил разведчиков в засаде и при появлении немецкого офицера (лейтенант) пленил его. Пленный дал ценные сведения о противнике. Достоин правительственной награды — ордена Славы II степени». Полным кавалером солдатского ордена разведчик Кротов стал в июне 1945 года, с вручением ему третьей Славы I степени.

Так сложилось в дальнейшей жизни Григория Ильича, что с окончанием Великой Отечественной войны не закончилась. Демобилизовавшись из армии в 1947 году, он работал нефтяником в «Татбурнефть». В 1951-м поступил в Казанский юридический институт, потом университет. После окончания учебы был принят на военную службу в следственные подразделения УКГБ Минска и Минской области. С декабря 1963-го жизнь и служба офицера Кротова были неразрывно связаны с Брестом. В этот период пришлось Григорию Ильичу участвовать в расследовании уголовных дел о зверствах бывших карателей 57-го полицейского батальона на территории Белоруссии и Смоленской области. В 1986-м заслуженный юрист БССР полковник Кротов в возрасте 62-х лет вышел в отставку. Может, и оставил бы ветеран на память потомкам свои воспоминания, честный и откровенный рассказ о годах боевой юности и послевоенных делах, но в этом же году 2 октября жизнь легендарного разведчика внезапно оборвалась.

Да, теперь уже не спросить многих и многих ветеранов о Великой Отечественной войне... А жаль! Ведь сегодня непростое время новых испытаний, и пример тех, кто защитил и отстоял свою землю, нам — их детям, внукам и правнукам — нужен как никогда.

Олег ГРЕБЕННИКОВ