

Μια άλλη οπτική, καθαρά επιστημονική



Η ανάπτυξη των πιο κάτω βημάτων προέρχεται από τη βιβλιοθήκη ασφαλιστών της LIMRA. Κάποιες διορθώσεις, τροποποιήσεις και προσθήκες πραγματοποιήθηκαν από τον συγγραφέα, σύμφωνα με τα νέα δεδομένα της εκπαίδευσης και της αγοράς.

Ασκήσεις με δεξιότητες πωλήσεων. Πολλές από τις πιο κάτω ασκήσεις πρέπει απαραίτητα να πραγματοποιούνται:

- A. Με τον εκπαιδευτή της εταιρείας ή του γραφείου,
- B. Τον unit manager ή
- Γ. Τον συντονιστή του γραφείου

Περιεχόμενα ανάλυσης των ασκήσεων

1. Αναζήτηση και Εξεύρεση Δυνητικών πελατών
2. Προετοιμασία για την Προσέγγιση Δυνητικών Πελατών
3. Προσέγγιση Δυνητικών Πελατών
4. Διερεύνηση και Αξιολόγηση Αναγκών
5. Σχεδίαση και Κατάρτιση Ασφαλιστικού Προγράμματος
6. Παρουσίαση Ασφαλιστικού Προγράμματος
7. Χειρισμός και Αντιμετώπιση Επιφυλάξεων ή Αντιρρήσεων
8. Τεχνικές «Κλεισίματος» της Πώλησης
9. Παράδοση του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου
10. Συστηματική Εξυπηρέτηση του Πελάτη (Service)

Άσκηση 1η

175

Αναζήτηση και Εξεύρεση Δυνητικών Πελατών

Φροντίστε να συμπληρώσετε μία κατάσταση με 100 ονόματα, όλων των γνωστών και φίλων, ακολουθώντας τις οδηγίες του Εκπαιδευτή σας και επιπλέον, να ταξινομήσετε τους εμφανιζόμενους δυνητικούς πελάτες σας σε κατηγορίες, με βάση την επαγγελματική ιδιότητά τους ή τον φορέα κοινωνικής ασφάλισής τους.

Ακολουθώντας, επικοινωνήστε τηλεφωνικά μαζί τους, προκειμένου να τους γνωστοποιήσετε τη νέα εργασία και την επικείμενη ιδιότητά σας του ασφαλιστικού συμβούλου, καθώς επίσης και για να τους ζητήσετε να σας συστήσουν δικούς τους γνωστούς από το οικογενειακό, φιλικό, κοινωνικό και επαγγελματικό περιβάλλον τους, έτσι ώστε από τα 100 ονόματα να φτάσετε τα 200 ή ακόμη και τα 400.

Θα ήταν καλό και πολύ χρήσιμο, να ζητήσετε από κάθε μέλος του δικού σας «περιβάλλοντος», να σας συστήσει στους δικούς του φίλους ή οικογενειακούς, κοινωνικούς και άλλους γνωστούς.

Άσκηση 2η**Προετοιμασία για την Προσέγγιση Δυνητικών Πελατών**

Δίνεται προς εξέταση η υποθετική περίπτωση του δυνητικού πελάτη κύριου Χ. Ο συγκεκριμένος πελάτης είναι ηλεκτρολόγος εγκαταστάσεων, ηλικίας 35 ετών, οικογενειάρχης, πατέρας δύο παιδιών με ηλικία έξι και τριών ετών, αντίστοιχα. Ο κύριος Χ σας γνωρίζει έπειτα από σύσταση του γιατρού κυρίου Ψ, κοινού οικογενειακού γιατρού, δικού σας και του δυνητικού πελάτη σας.

Ποια επί πλέον στοιχεία ενδιαφέρεστε να πληροφορηθείτε για τον δυνητικό πελάτη σας;

Πώς θα μεθοδεύσετε την πρόσθετη πληροφόρησή σας από τον κοινό γνωστό σας, γιατρό κύριο Ψ;

Καταρτίστε, υπό τις οδηγίες του Εκπαιδευτή σας, σχέδιο ενεργειών, που θα προετοιμάζει και θα διευκολύνει την προσέγγιση του δυνητικού πελάτη σας κυρίου Χ. (Σχέδιο τηλεφωνικής προσέγγισης, διέγερσης του ενδιαφέροντος του δυνητικού σας πελάτη να αποδεχθεί συνάντηση μαζί σας, αξιοποίησης της κοινής γνωριμίας σας με τον γιατρό κύριο Ψ.)

176

Άσκηση 3η**Προσέγγιση Δυνητικών Πελατών**

α) Ανατρέχοντας στην προηγούμενη πρακτική άσκηση, η οποία αφορούσε στην Προετοιμασία Προσέγγισης Δυνητικών Πελατών, επεξεργαστείτε, σε συνεργασία με τον Εκπαιδευτή σας, ένα διαλεκτικό υπόδειγμα τηλεφωνικής προσέγγισης του δυνητικού πελάτη σας, κυρίου X, χρησιμοποιώντας όσα στοιχεία διαθέτετε, στοχεύοντας στην ευαισθητοποίησή του έναντι των αναγκών και στην επίτευξη συνάντησης μαζί του.

Ακολουθώντας, να προχωρήσετε σε αναπαράσταση της τηλεφωνικής προσέγγισης, μ' εσάς στο ρόλο του ασφαλιστικού συμβούλου και τον Εκπαιδευτή σας στο ρόλο του δυνητικού πελάτη.

Να επαναλάβετε την τηλεφωνική προσέγγιση όσες φορές απαιτείται, έως ότου ο Εκπαιδευτής σας κρίνει την προσπάθεια επαρκή.

β) Να επαναλάβετε την άσκηση, θεωρώντας όμως ότι ο δυνητικός σας πελάτης δεν προέκυψε από σύσταση κοινού γνωστού, αλλά από δική σας αναζήτηση σε νομίμως προσβάσιμα δεδομένα σχετικού καταλόγου επαγγελματικού επιμελητηρίου.

Άσκηση 4η**Διερεύνηση και Αξιολόγηση Αναγκών**

Έχω αναφέρει ότι ο κύριος X είναι δυνητικός πελάτης σας. Στη διάρκεια σχετικής συνάντησης και συζήτησής σας, προέκυψαν νέα δεδομένα, πέρα από όσα ήδη γνωρίζετε: Ο κύριος X είναι αυτοαπασχολούμενος ηλεκτρολόγος εγκαταστάσεων και διασφαλίζει, από την εργασία του, ετήσιο εισόδημα €35.000, προ φόρων. Η σύζυγός του δε συνεισφέρει στο οικογενειακό εισόδημα, καθώς ασχολείται με την ανατροφή των παιδιών και τις οικιακές εργασίες. Μοναδικά περιουσιακά στοιχεία της οικογένειας είναι μια ιδιόκτητη κατοικία (διαμέρισμα, 80 τ.μ.), ένα επαγγελματικό αυτοκίνητο και τραπεζικές καταθέσεις ύψους €10.000. Να διερευνήσετε, με βάση τα προηγούμενα δεδομένα, να αξιολογήσετε και να ιεραρχήσετε τις ασφαλιστικές και τις χρηματοοικονομικές ανάγκες του κυρίου X εξατομικευμένα και της οικογένειάς του συνολικά. Ακολουθώντας, να συζητήσετε στις σκέψεις και την τεκμηρίωσή τους με τον Εκπαιδευτή σας.

Άσκηση 5η

Σχεδίαση και Κατάρτιση Ασφαλιστικού Προγράμματος

Στο σημείο αυτό, καλείστε να επιδιώξετε την «ανακούφιση» των ασφαλιστικών και χρηματοοικονομικών αναγκών του δυνητικού πελάτη σας, όπως τις έχετε ήδη διερευνήσει, αξιολογήσει και ιεραρχήσει, προχωρώντας στη συγκρότηση μίας ασφαλιστικής και χρηματοοικονομικής πρότασης, που θα ανταποκρίνεται όσο το δυνατόν περισσότερο στις διαπιστωμένες ανάγκες και προσδοκίες του.

Σημείωση:

α) Οι λύσεις που θα προτείνετε θα πρέπει να ανταποκρίνονται στις ανάγκες, στις επιθυμίες αλλά και τις οικονομικές δυνατότητες του δυνητικού πελάτη σας.

β) Συνιστώ, πριν διαμορφώσετε την πρότασή σας, να τη συζητήσετε με τον Εκπαιδευτή σας.

γ) Σκόπιμο είναι, επίσης, να συζητήσετε εναλλακτικές προτάσεις ασφάλισης του δυνητικού σας πελάτη, με κριτήριο πιθανές διαφοροποιήσεις των οικονομικών του στοιχείων, που μπορεί να προκύψουν σε «στιγμές αλήθειας» ή κατά τη συζήτησή σας μαζί του.

Άσκηση 6η

Παρουσίαση Ασφαλιστικού Προγράμματος

Ανατρέχοντας στις προηγούμενες πρακτικές ασκήσεις, έχετε κληθεί να διαμορφώσετε τις κατάλληλες προτάσεις «προστασίας» του δυνητικού σας πελάτη και των μελών της οικογένειάς του, από προβλήματα που τον απασχολούν ή ενδέχεται να εμφανιστούν στο μέλλον. Θεωρείται, ωστόσο, πιθανό πως η αποδοχή των προτάσεών σας δε θα είναι απρόσκοπτη, αλλά ίσως «προσκρούσει» σε επιφυλάξεις του δυνητικού σας πελάτη. Επομένως, σας συνιστώ να διαμορφώσετε την κατάλληλη τακτική παρουσίασης της πρότασής σας, ώστε να προβάλλονται και να καθίστανται εμφανή τα οφέλη της και, επίσης, να καθίσταται εμφανής η μεγάλη αξία της πρότασής σας, έναντι του κόστους της (παράγοντες Value For Money).

Να επαναλάβετε αρκετές φορές την παρουσίαση της πρότασής σας, έως ότου κρίνετε πως η ροή του λόγου σας και ο συνδυασμός των νοημάτων σας είναι ικανοποιητικά.

178

Σημείωση:

α) Συνιστώ να συζητήσετε διεξοδικά με τον Εκπαιδευτή σας όλα τα στοιχεία που πρέπει να διαθέτει μία άρτια τακτική παρουσίασης προγράμματος.

β) Συνιστώ να μαγνητοφωνείτε και να βιντεοσκοπείτε τις προσπάθειές σας ώστε, σε συνεργασία με τον Εκπαιδευτή σας, να διορθώνετε ή να βελτιώνετε επιμέρους σημεία τους.

Άσκηση 7η**Χειρισμός και Αντιμετώπιση Επιφυλάξεων ή Αντιρρήσεων**

Όπως αναφέρθηκε πιο πριν, κατά τη μελέτη της προηγούμενης άσκησης, η παρουσίαση της πρότασής σας στον δυνητικό πελάτη είναι πιθανό να «προσκρούσει» σε επιφυλάξεις ή αντιρρήσεις του.

Τέτοιες επιφυλάξεις ή αντιρρήσεις, εάν είναι καλοπροαίρετες, απλώς διατυπώνονται από το δυνητικό πελάτη σας, προκειμένου αυτός να επιβεβαιώσει την ορθότητα της απόφασής του να «αγοράσει» την πρότασή σας, αρκεί η απάντησή σας ή η προσέγγιση των επιφυλάξεων του, να διέπονται από λογικά επιχειρήματα και να πείθουν μέσα από τα κατάλληλα στοιχεία τεκμηρίωσης. Ο δυνητικός σας πελάτης θέλει να πεισθεί, μέσα από τις απαντήσεις σας, σχετικά με τις επιφυλάξεις που έχει κατά πόσον η αξία και τα οφέλη της πρότασής σας ξεπερνούν το κόστος της.

Συνήθεις επιφυλάξεις ή αντιρρήσεις αφορούν σε οικονομική δυσχέρεια του δυνητικού πελάτη, σε χρονική μετάθεση της απόφασης αγοράς ή, πάλι, σε οικονομική δυνατότητα αυτοδύναμης αντιμετώπισης των ασφαλιστικών αναγκών. Να επεξεργαστείτε, υπό τις οδηγίες και τις συμβουλές του Εκπαιδευτή σας, τα κατάλληλα λεκτικά υποδείγματα αντιμετώπισης αυτών των συνηθισμένων αντιρρήσεων, έως ότου αυτά τεκμηριώνουν πλήρως τις θέσεις σας και εφησυχάζουν εντελώς τις προαναφερόμενες αντιρρήσεις ή επιφυλάξεις.

Σημείωση:

α) Συνιστώ να συμμετέχετε, σε συνεργασία με τον Εκπαιδευτή σας στο «παιχνίδι» των αντιρρήσεων και της αντιμετώπισής τους, μ' εσάς να έχετε το ρόλο του ασφαλιστικού συμβούλου και τον Εκπαιδευτή σας να έχει το ρόλο του δυνητικού πελάτη.

β) Συνιστώ να μελετήσετε προσεκτικά τις ενότητες «Χειρισμού Αντιρρήσεων ή Επιφυλάξεων» που συνοδεύουν τις παρουσιάσεις προϊοντικής εκπαίδευσής σας.

Άσκηση 8η

Τεχνικές «Κλεισίματος» της Πώλησης

Έχοντας ολοκληρώσει επιτυχώς το προηγούμενο στάδιο της αντιμετώπισης αντιρρήσεων ή επιφυλάξεων, που ο δυνητικός σας πελάτης εγείρει κατά την παρουσίαση της πρότασής σας, δεν απομένει παρά να ασκήσετε ευγενική «πίεση», ώστε να «κλείσετε» την πώληση.

Να μελετήσετε προσεκτικά όλα τα διαθέσιμα λεκτικά υποδείγματα «κλεισίματος» της πώλησης και να τα προσαρμόσετε, σε συνεργασία με τον Εκπαιδευτή σας, σε διαφορετικές υποθετικές περιπτώσεις δυνητικών πελατών.

Να συζητήσετε, επίσης, με τον Εκπαιδευτή σας, τα λεγόμενα μικρά «κλεισίματα» της πώλησης, τα οποία λειτουργούν ως «προπομπός» του τελικού κλεισίματος και οδηγούν τον δυνητικό σας πελάτη σε θετική προδιάθεση απέναντι στην πρότασή σας.

Σημείωση:

Συνιστώ να μαγνητοφωνείτε και να βιντεοσκοπείτε τις προσπάθειές σας, ώστε, σε συνεργασία με τον Εκπαιδευτή σας, να διορθώσετε ή να βελτιώνετε επί μέρους σημεία τους.

Άσκηση 9η

Παράδοση Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου

Η πρότασή σας προς το δυνητικό πελάτη σας κύριο X έχει τύχει της αποδοχής του, καθώς, κατά το προηγούμενο στάδιο, κλείσατε επιτυχώς την πώληση. Βρίσκεστε, τώρα, στο στάδιο της παράδοσης του συμβολαίου. Ενδείκνυται να συνοψίσετε τις παροχές του συμβολαίου, να τις επεξηγήσετε και να εξηγήσετε τον τρόπο, το πλαίσιο και τις προϋποθέσεις ενεργοποίησής τους, ώστε ο πελάτης σας, πλέον, να αποκτήσει σαφή «εικόνα» όλων των διαστάσεων της ασφάλισής του.

Αφού επιβεβαιώσετε, ακόμη μια φορά, την ορθότητα της επιλογής του και τα οφέλη της απόφασής του, πρέπει να ζητήσετε, ευγε-

180 νικά και πειστικά, να σας υποδείξει δικούς του φίλους, συγγενείς και γνωστούς, ώστε να επαναλάβετε τα στάδια του κύκλου των πωλήσεων σε αυτούς και, επομένως, να διατηρήσετε τη ροή των πωλήσεών σας. Θα πρέπει, επίσης, να ζητήσετε από τον πελάτη σας να σας συστήσει στους φίλους, τους συγγενείς και τους γνωστούς του, ώστε να διευκολυνθεί η προσπάθειά σας να τους προσεγγίσετε.

α) Να διαμορφώσετε, υπό τις οδηγίες και τις συμβουλές του Εκπαιδευτή σας, λεκτικό υπόδειγμα, που θα «επενδύσει» την παράδοση του συμβολαίου προς τον πελάτη σας.

β) Να διαμορφώσετε, σε συνεργασία με τον Εκπαιδευτή σας, λεκτικό υπόδειγμα απόκτησης συστάσεων από τον πελάτη σας.

γ) Να απαγγείλετε, σε φυσική ροή λόγου, αυτά τα υποδείγματα, μ' εσάς στο ρόλο του ασφαλιστικού συμβούλου και τον Εκπαιδευτή σας στο ρόλο του πελάτη σας.

Σημείωση:

Συνιστώ να μαγνητοφωνείτε και να βιντεοσκοπείτε τις προσπάθειές σας ώστε, σε συνεργασία με τον Εκπαιδευτή σας, να διορθώσετε ή να βελτιώνετε επί μέρους σημεία τους.

Άσκηση 10η

Συστηματική Εξυπηρέτηση του Πελάτη:

Να αναπτύξετε, υπό τις οδηγίες και τις συμβουλές του Εκπαιδευτή σας, το κατάλληλο ετήσιο πρόγραμμα επικοινωνίας σας με τον πελάτη κύριο X και εξυπηρέτησής του. Είναι σκόπιμο να επικοινωνείτε μαζί του σε σημαντικές ημερομηνίες, όπως, επί παραδείγματι, σε ημερομηνίες εορτών, γενεθλίων, επετείων και ημερομηνιών κοντινών προς την ανάγκη ανανέωσης του συμβολαίου. Καθώς, στο πλαίσιο εξυπηρέτησης του πελάτη σας, εντάσσονται θέματα *cross-selling & up-selling*, πώς θα αναβαθμίζατε το ασφαλιστήριο συμβόλαιο του κυρίου X, εάν μαθαίνατε πως το καθαρό οικογενειακό του εισόδημα αυξήθηκε κατά €600 μηνιαίως, λόγω πρόσληψης της συζύγου του σε θέση πωλήτριας (εμποροϋπαλλήλου) σε κατάσταση γυναικείας ένδυσης; Να συζητήσετε με τον Εκπαιδευτή σας τις διαστάσεις που πρέπει να έχουν η νέα πρότασή σας και η συνολική προσέγγισή σας.