

ΠΩΣ ΝΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΜΕ ΤΙΣ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΙΣ

Παρουσιάζω μερικούς τρόπους που θα βοηθήσουν κυρίως τους νέους συνεργάτες, μέχρι να αποκτήσουν τις δικές τους εμπειρίες και το δικό τους «**προσωπικό στυλ**».

Φυσικές αντιδράσεις. Οι αντιρρήσεις είναι φυσικές αντιδράσεις των υποψήφιων πελατών και θα πρέπει να τις αναμένετε. Είναι στοιχείο της ανθρώπινης φύσης μας να είμαστε σκεπτικοί και να θέλουμε διαβεβαιώσεις. Οι αντιρρήσεις μπορούν να περιοριστούν, αν είστε τίμιοι και ειλικρινείς απέναντι στον πελάτη και αποφεύγετε να διαφωνείτε.

Το πρώτο βήμα είναι να απομονώσετε την αντίρρηση. Ο πιο απλός τρόπος για να το κάνετε είναι να τον ρωτήσετε: «Αυτή είναι η μόνη αντίρρηση που έχετε;» «Αυτός είναι ο μόνος λόγος που δε θέλετε να αγοράσετε ασφάλιση ζωής;» Οι περισσότερες αντιρρήσεις ανήκουν σε δύο κατηγορίες: «δεν έχω χρήματα» ή «δε βιάζομαι».

Άλλες πιθανές αντιρρήσεις είναι: «δεν ενδιαφέρομαι» ή «δεν έχω ανάγκη», αυτές όμως θα πρέπει να τις έχετε ανακαλύψει από το στάδιο της προσέγγισης ή της παρουσίασης. Εάν μία από αυτές τις αντιρρήσεις εμφανιστεί, πρέπει να γυρίσετε στο αρχικό στάδιο της παρουσίασης, για να κεντρίσετε ξανά το ενδιαφέρον του πελάτη σας ή να του δημιουργήσετε ξανά την ανάγκη.

Εάν έχετε φθάσει στο κλείσιμο και ο υποψήφιος πελάτης έχει ήδη συμφωνήσει ότι έχει ανάγκη την ασφάλιση και ότι ενδιαφέρεται, αλλά παρ' όλα αυτά σας φέρει αντίρρηση, είναι γιατί θέλει να τον διαβεβαιώσετε ότι κάνει τη σωστή κίνηση. Ο υποψήφιος μπορεί να σας πει: «Θα ήθελα να μην έχω την παραμικρή αμφιβολία».

Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να αντιμετωπίσετε τις αντιρρήσεις. Παραθέτουμε μερικούς:

Η μέθοδος της «**αποστομωτικής απάντησης**». Μερικές αντιρρήσεις αντιμετωπίζονται με ευθεία άρνηση. Αυτή η μέθοδος ενδείκνυται, όταν ο υποψήφιος πελάτης έχει κάνει λάθος δήλωση για την

132 ασφάλιση ζωής ή για την παρουσίασή σας. Όταν χρησιμοποιείτε αυτή τη μέθοδο για να αντιμετωπίσετε μια αντίρρηση, πρέπει να είστε διακριτικός και να έχετε διπλωματία. Αλλιώς, θα απομακρύνετε τον υποψήφιο πελάτη. Συχνά, όταν δίνετε μια ευθεία απάντηση, καλό είναι να τη συνοδεύετε με μια φιλοφρόνηση.

Για παράδειγμα:

Υποψήφιος πελάτης: *Δεν έχω τη δυνατότητα για μια ασφάλιση.*

Η μέθοδος «μπούμερανγκ»

Εδώ μπορείτε να μετατρέψετε την αντίρρησή του σε μια θετική αντίδραση, όσον αφορά στην ασφάλιση. Αυτό είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικό, όταν η αντίρρηση δεν έχει γερές βάσεις.

ΜΕΡΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΟ

1. **Ασφαλιστικός Σύμβουλος:** Ξέρω ότι έχετε τη δυνατότητα. Έχετε ένα καλό επάγγελμα, ένα καλό σπίτι, μια καλοστημένη οικογένεια. Και βέβαια έχετε τα μέσα για να αποκτήσετε μια ασφάλιση.
2. **Ασφαλιστικός Σύμβουλος:** Μου λέτε ότι δεν έχετε τη δυνατότητα τώρα που είστε νέος, υγιής και δουλεύετε. Άραγε η οικογένειά σας θα έχει τη δυνατότητα να αντεπεξέλθει, αν σας συμβεί κάτι;
3. **Ασφαλιστικός Σύμβουλος:** Λέτε ότι δεν έχετε τη δυνατότητα, γι' αυτό ακριβώς το λόγο σας προτείνω αυτό το πρόγραμμα. Έχει χαμηλό κόστος και σας προσφέρει μεγάλη προστασία εκεί που τη χρειάζεστε περισσότερο.

Η μέθοδος «Ναι, αλλά...»

Με αυτή τη μέθοδο, συμφωνείτε μαζί του, αλλά ταυτόχρονα απαντάτε τονίζοντάς του τα προτερήματα.

Η αντίρρηση «δεν έχω χρήματα»

Υπάρχουν ωστόσο και μερικές αντιρρήσεις που δεν έχουν απάντηση.

Παρ' όλες τις προσπάθειες και αξιολογήσεις που έχετε κάνει, θα

διαπιστώσετε ότι υπάρχουν καταστάσεις που όντως δε θα μπορεί ο υποψήφιος πελάτης να πληρώσει το ασφάλιστρο.

Σε αυτές τις περιπτώσεις μια τέτοια αντίρρηση δεν μπορείτε να την πολεμήσετε. Αλλά σε περιπτώσεις που γνωρίζετε ότι η αντίρρηση δεν έχει ουσιαστική σημασία, τότε τονίστε του ότι το κόστος της ασφάλισης δεν είναι πολυτέλεια, αλλά αναγκαιότητα, όπως είναι η τροφή, το ντύσιμο, η στέγη κ.λπ.

Η αντίρρηση **«Αργότερα, δε βιάζομαι»**

Συνήθως αυτή η αντίρρηση είναι η πιο συχνή και είναι μια προσπάθεια του υποψήφιου πελάτη για να αναβάλει την απόφαση. Ειδικά όταν στην πραγματικότητα ακούτε τον υποψήφιο πελάτη να λέει: «Δεν έχω ουσιαστικό λόγο για να μην αγοράσω. Αλλά χρειάζομαι κάποιον να με πιέσει».

Όταν αντιμετωπίζετε αυτή την αντίρρηση, τονίστε τους κινδύνους της καθυστέρησης και το γεγονός ότι η αδιαφορία τους είναι αδιαφορία για τις ανάγκες των δικαιούχων.

Για παράδειγμα:

Υποψήφιος πελάτης: «Θα το ξανασκεφτώ».

ΠΡΩΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ: Ασφαλιστικός σύμβουλος: Δε θα το ξανασκεφτόσασταν, εάν σας έλεγε η οικογένειά σας ότι χρειάζεται βοήθεια. Αυτό ακριβώς συζητάμε εδώ.

ΔΕΥΤΕΡΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ: Ασφαλιστικός σύμβουλος: Εντάξει. Κλείστε τα μάτια και υποθέστε ότι έχουν περάσει 3 μήνες. Τι έχει αλλάξει; Οι ανάγκες σας είναι οι ίδιες και δεν έχετε κερδίσει τίποτα από την καθυστέρηση.

ΤΡΙΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ: Ασφαλιστικός σύμβουλος: Ναι, ξανασκεφθείτε το, αλλά να θυμάστε ότι κάθε στιγμή που περνάει η οικογένειά σας είναι τρωτή σε κινδύνους. Δεν υπάρχει ποτέ η καλή στιγμή για να αγοράσετε μια ασφάλιση ζωής, υπάρχει όμως η σωστή στιγμή.

Για σας αυτή η στιγμή είναι τώρα!

ΠΟΤΕ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΠΑΝΤΩΝΤΑΙ ΟΙ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΙΣ

Είναι συνήθως καλύτερο οι αντιρρήσεις να απαντώνται τη στιγμή που τις προβάλλει ο υποψήφιος.

Όταν ο ασφαλιστής αναβάλλει την απάντηση, υπάρχει η τάση να συγκεντρώνεται η προσοχή του υποψήφιου στην αντίρρηση και όχι στην υπόλοιπη παρουσίαση.

Ακόμη και αν είναι προετοιμασμένη και ίσως μαθημένη λέξη προς λέξη, μια καλή παρουσίαση πρέπει να ακούγεται αυθόρμητη.

Αν αναβάλετε την απάντηση σε μια αντίρρηση, ο υποψήφιος μπορεί να σχηματίσει την εντύπωση ότι ο ασφαλιστικός σύμβουλος έχει μάθει την παρουσίαση απ' έξω και φοβάται μη χάσει τη συνέχεια. Υπάρχουν, όμως, συγκεκριμένες καταστάσεις, όπου η αναβολή της απάντησης στην αντίρρηση είναι προτιμότερη. Για παράδειγμα, αν ο υποψήφιος προβάλλει μια αντίρρηση που είναι άτοπη εκείνη τη στιγμή, αλλά είναι ένα θέμα που θα καλυφθεί λεπτομερώς αργότερα στην παρουσίαση, η απάντηση μπορεί να αναβληθεί. Επίσης, το θέμα των ασφαλιστρών μπορεί να αναβληθεί, μέχρι ο ασφαλιστικός σύμβουλος να έχει τη δυνατότητα να βεβαιώσει την ανάγκη και την επιθυμία για ασφάλιση.

Όταν μία απάντηση αναβληθεί, τρία πράγματα πρέπει να θυμάστε:

1. Εξηγήστε ότι είναι ένα καλό σημείο και ότι θα καλυφθεί λεπτομερώς λίγο αργότερα.
2. Πάρτε την έγκριση του υποψήφιου να αναβάλετε την απάντηση.
3. Φροντίστε να δώσετε οπωσδήποτε την απάντηση αργότερα.

Η αναβολή της απάντησης σε μια αντίρρηση εμποδίζει τον υποψήφιο να έχει τον έλεγχο της συνέντευξης και επιτρέπει στον ασφαλιστικό σύμβουλο να καλύψει όλα τα σημαντικά σημεία με τη σωστή σειρά.