

120

Ο γείτονας επεμβαίνει

Θα τύχει κάποια φορά, την ώρα που συζητάμε με τον πελάτη μας, να μπει κάποιος γείτονας από το διπλανό κατάστημα ή κάποιος φίλος του και να επέμβει απρόσκλητα στη συζήτηση, λέγοντας στον πελάτη μας: «Τι κουταμάρα πας να κάνεις; Τι ασφάλεια ζωής και πράσινα άλογα;»

Και στην περίπτωση αυτή, έχουμε να αντιμετωπίσουμε έναν αρνητικό προς εμάς άνθρωπο, του οποίου την αρνητική γνώμη θα πρέπει να τη μετατρέψουμε σε θετική. Πάντα βέβαια με κατάλληλο χειρισμό και ευγενικό τρόπο.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Αγαπητέ μου κύριε, βλέπετε πως τη στιγμή αυτή συζητώ με τον κ..., και του εξηγώ πώς θα μπορέσω να του εξασφαλίσω το εισόδημά του, την οικογένειά του και πώς θα του δώσω και σύνταξη. Και έρχεστε εσείς και του λέτε ότι αυτό που πάει να κάνει είναι κουταμάρα. Σας ρωτώ λοιπόν, εάν υποθεθεί ότι συμβαίνει κάτι στη ζωή αυτού του ανθρώπου, για παράδειγμα, ένα ατύχημα, μία μακροχρόνια αρρώστια ή μία αναπηρία, τι θα κάνετε εσείς;



Μήπως θα πάτε να τον βρείτε στο σπίτι του ή στο νοσοκομείο για να του πείτε: «Θυμάμαι φίλε μου που σου έλεγα να μην ασφαλιστείς. Τώρα ήρθα εγώ να σου δώσω αυτά τα χρήματα και να εξασφαλίσω την οικογένειά σου. Αυτά δηλαδή που σου έλεγε ο ασφαλιστής, ότι θα σου πρόσφερε».

Λοιπόν αγαπητέ μου κύριε, σας ακούω. (Μπροστά βέβαια σ' αυτό το επιχείρημα, ο απρόσκλητος επισκέπτης δε θα έχει να μας απαντήσει τίποτα. Γι' αυτό κι εμείς συνεχίζουμε.) Αφού λοιπόν δεν μπορείτε να αναλάβετε μια τέτοια ευθύνη, μην επεμβαίνετε τόσο ανεύθυνα στη συζήτηση, πολύ περισσότερο όταν αυτή δε σας αφορά!

Επίσης μπορούμε να απαντήσουμε στον επισκέπτη και με άλλο τρόπο.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Με συγχωρείτε κύριε..., θεωρείτε σωστό αυτή τη στιγμή, που εγώ σαν επαγγελματίας συζητώ με τον κύριο, να έρχεστε εσείς και όχι μόνο να με διακόπτετε, αλλά ταυτόχρονα να δημιουργείτε ένα αρνητικό κλίμα προς τη δουλειά μου; Μήπως θα θέλατε να έρθω κι εγώ στο κατάστημά σας και να κάνω το ίδιο με τους πελάτες σας; Δε νομίζω ότι η συμπεριφορά σας είναι σωστή. Και στο κάτω-κάτω της γραφής, αν σας προτείνω να ασφαλιστείτε εσείς, μη δεχθείτε. Τουλάχιστον, όμως, μη γίνεστε εμπόδιο στην εξασφάλιση της οικογένειας του φίλου σας. Επίσης μπορείτε κι εσείς να ακούσετε αυτά που θα πω στο φίλο σας και ίσως σας φανούν τόσο χρήσιμα, που τελικά μπορεί να αποφασίσετε κι εσείς να ασφαλιστείτε.

Πώς εξασφαλίζονται τα χρήματά μου

ΠΕΛΑΤΗΣ: Καλά όλα αυτά, κύριε..., αλλά αν μετά από καιρό για κάποιο λόγο η εταιρεία σας κλείσει, τι θα γίνουν τα λεφτά μου;

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Δεν πρέπει να ανησυχείτε για κάτι τέτοιο κύριε..., γιατί η εταιρεία μου είναι εξαιρετικά αξιόπιστη.

Είναι μία από τις πρώτες ασφαλιστικές εταιρείες στην Ελλάδα. Αλλά εκτός αυτού, η διεθνής νομοθεσία και ο ελληνικός νόμος 400/1970 έχουν προνοήσει για την κατοχύρωσή σας. Υποχρεώνουν τις ασφαλιστικές εταιρείες Ζωής να δώσουν οπωσδήποτε την αποζημίωση στους δικαιούχους.

122

Υποχρεώνουν τις εταιρείες να τοποθετούν τα κέρδη σε μαθηματικά αποθέματα και ορισμένα από τα κέρδη τους να τοποθετούνται σε αγορά κρατικών χρεογράφων (ομόλογα) εσωτερικού-εξωτερικού, να έχουν επίσης καταθέσεις προθεσμιακές και όψεως σε τράπεζες και να αγοράζουν ακίνητα για εξασφάλιση των πελατών.

Όλα αυτά ελέγχονται από την προϊσταμένη αρχή των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, που είναι η Τράπεζα της Ελλάδος.

Καταλαβαίνετε, λοιπόν, πόσο νομοθετικά κατοχυρωμένος είστε. Αλλά και πάλι θα σας υπενθυμίσω ότι τέτοιοι φόβοι είναι αβάσιμοι, γιατί η εταιρεία μας αυτή τη στιγμή είναι μία από τις πιο οικονομικά ισχυρές Ανώνυμες Εταιρείες.

Θα το σκεφτώ

Στην περίπτωση που ο πελάτης μας προσπαθεί να μας αποφύγει με την πρόταση: «Οι πληροφορίες σας ήταν πολύ κατατοπιστικές, αλλά θα ήθελα να το σκεφτώ πρώτα και μετά να σας τηλεφωνήσω», εμείς πρέπει να αντιδράσουμε ανάλογα.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Πολύ καλά κύριε..., δεν έχω αντίρρηση να σας αφήσω να το σκεφτείτε. Αλλά θα ήθελα να σας πω ότι πολλές φορές, αυτό που θέλουμε να κάνουμε, από αμέλεια, μένει μόνο στη σκέψη μας. Και εδώ που τα λέμε δεν πρόκειται για την αγορά ενός αυτοκινήτου, που χρειάζεται οπωσδήποτε σκέψη μέχρι να καταλήξετε στο μοντέλο που σας αρέσει. Η περίπτωση του αυτοκινήτου είναι περίπτωση εκλογής και μόνο. Ενώ στην περίπτωση της ασφάλειας δεν υπάρχει δίλημμα και εκλογή. Δε χρειάζεται σκέψη για να εξασφαλίσετε το εισόδημά σας, την οικογένειά σας.

Δε χρειάζεται σκέψη, όταν πρόκειται να καλυφθείτε όλοι σας με ένα πλήρες και ολοκληρωμένο σύστημα Υγείας και Νοσοκομειακής περίθαλψης και να εξασφαλίσετε και μία καλή σύνταξη. Θα πρέπει να συμφωνείτε μαζί μου πως ποτέ δεν μπορούμε να προβλέψουμε το κακό, το ατύχημα, την αρρώστια, την αναπηρία ακόμα και το θάνατο.

Βλέπετε δεν είναι εκλογή μας το κακό. Αλλά σίγουρα έχουμε τη δυνατότητα να το προλάβουμε. Για σκεφτείτε κύριε..., αυτή τη στιγμή, εξαιτίας κάποιου ατυχήματος, να ήμασταν και οι δύο στο ΚΑΤ. Δίπλα-δίπλα τα κρεβάτια μας. Αλήθεια, θα μου ζητούσατε και πάλι

να το σκεφθείτε; Ξέρετε πολύ καλά ότι όλοι μας είμαστε ΠΡΟΣΩΡΙ-
ΝΑ ΥΓΙΕΙΣ. Ποτέ μην το ξεχνάτε αυτό.

Ακόμη μπορούμε να αντιμετωπίσουμε τον πελάτη ως εξής:

ΠΕΛΑΤΗΣ: Πολύ καλά κύριε..., ωραία τα λέτε. Αφήστε μου την
κάρτα σας ή περάστε σε 2-3 μήνες να τα ξαναπούμε.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Δεν έχω καμία αντίρρηση. Όταν
θα ξαναέλθω όμως σε δύο μήνες θα σας βρω εδώ;

ΠΕΛΑΤΗΣ: Μη στενοχωριέσαι κύριε... και δε με χάνεις. Εδώ θα
με βρεις.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Και αν δε σας βρω;

ΠΕΛΑΤΗΣ: Αστειεύεσαι; Πού θα έχω πάει;

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Αυτό δεν το ξέρω ούτε εγώ ούτε
εσείς, παρά μόνο ο Θεός. Μου λέτε κύριε... να περάσω σε 2 μήνες.
Μήπως έχετε υπογράψει συμβόλαιο με το Θεό, ότι θα είσαστε καλά
μετά από τόσον καιρό; Εγώ δεν ξέρω καλά - καλά αν θα φτάσω στο
σπίτι μου φεύγοντας από δω και εσείς μου μιλάτε για μετά από 2
μήνες; Πολλά μπορούν να μας συμβούν κύριε..., από τη μια μέρα
στην άλλη. Ένα ατύχημα, μία αρρώστια ή και τόσα άλλα, που μπο-
ρούν να συμβούν σε έναν άνθρωπο.

Με το πρόγραμμα ασφάλισης όμως που σας προτείνω, θα είστε
πανέτοιμος να αντιμετωπίσετε οποιοδήποτε οικονομικό πρόβλημα,
που θα σας παρουσιαστεί εξ αιτίας κάποιου ατυχήματος ή αρρώστιας.

Υπάρχει κρίση στην αγορά

ΠΕΛΑΤΗΣ: Πολύ καλά όλα αυτά κύριε..., αλλά δεν έχω χρήματα.
Βλέπετε υπάρχει κρίση στην αγορά και οι δουλειές δεν πάνε καθό-
λου καλά. Με το ζόρι τα φέρνω βόλτα, για να καλύψω τα έξοδα του
μαγαζιού.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Χρόνια τώρα που ασκώ το επάγ-
γελμα, έχω ακούσει πολλές φορές να μου λένε αυτό που μόλις τώρα
μου είπατε κι εσείς. Ότι δηλαδή δεν πάνε καλά οι δουλειές, ότι
υπάρχει κρίση και άλλα τέτοια σχετικά.

Δε θέλω βέβαια να πω ότι μου λέτε ψέματα, αλλά να, δεν μπορώ
να καταλάβω τι συμβαίνει. Όλος ο κόσμος παραπονιέται, αλλά τε-
λικά βλέπω ότι το βιοτικό επίπεδο έχει ανέβει. Φαίνεται όμως ότι

124

είναι χαρακτηριστικό μας να παραπονιόμαστε μια ζωή, ενώ ουσιαστικά τα περνάμε καλά. Ανεξάρτητα από αυτό, θα ήθελα να σας ρωτήσω κάτι. Πότε, κατά τη γνώμη σας, χρειάζεται μία ασφάλεια; Όταν υπάρχει οικονομική άνεση ή όταν υπάρχει οικονομική κρίση;

Σ' αυτή την περίπτωση έχουμε να ανταπαντήσουμε σε δύο διαφορετικές απαντήσεις του πελάτη μας. Αν μας απαντήσει λοιπόν «οικονομική άνεση», εμείς το αντιμετωπίζουμε ως εξής:

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Πολύ σωστά κύριε... και δε βλέπω το λόγο να πειράξουμε τα περιουσιακά μας στοιχεία, αν μας συμβεί κάτι. Γιατί όπως σας ανέφερα, με το πρόγραμμα που σας πρότεινα, όλα τα έξοδα σε περίπτωση ατυχήματος ή αρρώστιας τα αναλαμβάνουμε εμείς. Και εκτός αυτού, η ασφάλεια χρησιμεύει στο να χρησιμοποιήσουμε το κεφάλαιο δίνοντάς το στην εφορία κληρονομιών, χωρίς να αναγκαστούμε να πουλήσουμε κάποια από τα περιουσιακά μας στοιχεία.

Τώρα, στη δεύτερη απάντηση του πελάτη μας, αυτή της οικονομικής κρίσης, εμείς ανταπαντάμε:

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Ακριβώς κύριε..., γιατί όταν υπάρχει οικονομική κρίση και στενότητα, τότε σε περίπτωση ατυχήματος ή αρρώστιας το πρόβλημα γίνεται μεγαλύτερο.

Κάνοντας λοιπόν μία ασφάλεια, το επιπλέον αυτό πρόβλημα εκμηδενίζεται, γιατί κάποιος άλλος –και συγκεκριμένα η εταιρεία μου– θα αναλάβει όλα αυτά, τα οποία θα χρειάζεστε εσείς εκείνη τη στιγμή: τα έξοδα του νοσοκομείου, τα έξοδα της οικογένειάς σας και γενικά θα σας κάνει να αισθανθείτε σιγουριά και ηρεμία, εξ αιτίας της προστασίας που προσφέρει τόσο σε σας, όσο και στα αγαπημένα σας πρόσωπα.

Πρόσθετο έξοδο η ασφάλεια

Αγόρασα ένα σπίτι και η ασφάλεια θα μου είναι πρόσθετο έξοδο.

Θέλω 500€ έξοδα γραφείου,

Θέλω 600€ έξοδα σπιτιού,

Θέλω 100€ έξοδα αυτοκινήτου

Θέλω 100€ έξοδα για φροντιστήρια

Θέλω 100€ έξοδα κινητών τηλεφώνων



Θέλω 30€ για internet

Θέλω 30€ για καλωδιακή T/V

Θέλω 50€ για διασκέδαση

Θέλω 120€ να βάζω στην άκρη μηνιαίως για διακοπές

ΠΕΛΑΤΗΣ: Θα ήθελα πάρα πολύ να κάνω μία ασφάλεια, αλλά δυστυχώς τώρα δεν μπορώ, γιατί έχω έξοδα. Βλέπετε, αγόρασα ένα σπίτι και, όπως καταλαβαίνετε, ένα πρόσθετο έξοδο θα μου δημιουργούσε πρόβλημα.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ: Καλορίζικο κύριε..., ένα σπίτι είναι πάντα μία καλή επένδυση. Και απ' ό,τι κατάλαβα, θα πρέπει να το αγοράσετε με δάνειο, για να μην μπορείτε να βάλετε άλλο έξοδο «στο κεφάλι σας». Αλλά θα ήθελα να σας ρωτήσω κάτι. Είναι πράγματι έξοδο επί πλέον 3 ή 5€ την ημέρα για αυτά που θα σας προσφέρω;

Αν σας συνέβαινε κάποιο ατύχημα ή αρρώστια, πώς θα μπορούσατε τότε να αντεπεξέλθετε στις δόσεις του σπιτιού και στα άλλα έξοδα της οικογένειάς σας;

Η ζωή είναι σκληρή και οι δόσεις δεν περιμένουν να περάσει το κακό. Τι θα γινόταν τότε; Πού θα βρίσκατε αυτά που θα χρειαζόσασταν για να καλύψετε τις ανάγκες σας; Γι' αυτό λοιπόν σας λέω ότι τα 3 ή τα 5€ την ημέρα δεν είναι τίποτα, μπροστά σ' αυτά που προσφέρει και καλύπτει μια ασφάλεια. Αφήστε που, όπως σας εξήγησα, αυτά τα χρήματα θα αποταμιεύονται ταυτόχρονα.

126

**Να συμφωνήσει
και η σύζυγος**

Υπάρχουν πελάτες, που προφασίζονται την ανάγκη να ζητήσουν τη γνώμη της γυναίκας τους, πριν πουν το ναι. Δε θα πρέπει να αντικρούσουμε την επιθυμία τους αυτή, αλλά με ωραίο τρόπο να τους τη διαφοροποιήσουμε.

**ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜ-
ΒΟΥΛΟΣ:** Πολύ σωστή και

δίκαιη η επιθυμία σας κύριε... Δείχνει μάλιστα πόσο μετρημένος άνθρωπος είστε και πόσο σας αρέσει να παίρνετε αποφάσεις από κοινού με τη σύζυγό σας. Αλλά για ποιο λόγο να είχε αντίρρηση η σύζυγός σας, αφού η ασφάλεια εξασφαλίζει και καλύπτει κατ' επέκταση τόσο εκείνη όσο και τα παιδιά σας;



Πριν όμως προχωρήσουμε στην ασφάλεια, δε νομίζετε ότι θα ήταν φρόνιμο να κάνετε ιατρικές εξετάσεις, για να δούμε αν είστε καλά; (εάν χρειασθεί βάσει προγράμματος.) Γιατί, αν υποθέσουμε ότι το συζητάτε με τη σύζυγό σας και τελικά αποφασίζετε να την κάνετε την ασφάλεια, πάλι θα πρέπει να περάσετε από ιατρικές εξετάσεις. Πώς όμως θα αισθανόταν αν εσείς δεν είσατε ιατρικά εντάξει; Τι θα της λέγατε τότε;

Γι' αυτό σας λέω κύριε..., πρώτα πρέπει να περάσετε από γιατρό και μετά, αν θέλετε, κλείνουμε ένα ραντεβού για να τα εξηγήσω και στη σύζυγό σας. Πιστεύω ότι θα συμφωνήσετε μαζί μου κύριε..., έτσι δεν είναι;

Να δει το συμβόλαιο ο δικηγόρος

ΠΕΛΑΤΗΣ: Πολύ ωραία όλα αυτά που μου λέτε κύριε..., αλλά αφήστε μου το πρόγραμμα να το μελετήσω.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Δεν έχω αντίρρηση να σας το αφήσω να το μελετήσετε. Αλλά πείτε μου με ποιον θα το μελετήσετε;

Νομίζω κύριε..., ότι όταν θέλετε να συζητήσετε ένα νομικό σας



128 πρόβλημα, θα ζητήσετε τη συμβουλή του δικηγόρου σας, εάν είναι οικονομικό το πρόβλημα, θα πάτε στο λογιστή σας και εάν είναι πρόβλημα υγείας, θα απευθυνθείτε στο γιατρό σας. Κατά συνέπεια, το πιο κατάλληλο πρόσωπο για τα ασφαλιστικά σας θέματα είμαι εγώ, ο ασφαλιστικός σας σύμβουλος. Μαζί θα πρέπει να το μελετήσουμε, για να σας λύσω όποιες απορίες έχετε και να διαλέξουμε το κατάλληλο πρόγραμμα για σας.

«Έχω κι άλλη ασφάλεια»

ΠΕΛΑΤΗΣ: Είμαι ασφαλισμένος στο X ταμείο και δε νομίζω ότι χρειάζομαι άλλη ασφάλιση. Αν μου συμβεί κάτι, θα με καλύψει το ταμείο μου.

Σ' αυτή την περίπτωση, μπορούμε να δώσουμε πολλές απαντήσεις, αρκεί να ξέρουμε και να έχουμε διαβάσει, σαν σωστοί επαγγελματίες ασφαλιστικοί σύμβουλοι, τι καλύπτουν τα διάφορα ταμεία. Αν πάλι δεν ξέρουμε, θα πρέπει να ζητήσουμε από τον Διευθυντή μας την έρευνα για τα ασφαλιστικά ταμεία, που είχε κάνει η εταιρεία μας πρόσφατα. Αν δεν την έχει, μπορούμε να τη ζητήσουμε από το τμήμα Εκπαίδευσης στα Κεντρικά της εταιρείας μας ή σε τελική ανάλυση μπορούμε να ζητήσουμε από τον Διευθυντή μας να μας πει ορισμένα πράγματα για το συγκεκριμένο θέμα, που οπωσδήποτε θα το ξέρει.

Αλλά ας δούμε ένα παράδειγμα:

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Πολύ καλά έχετε κάνει και έχετε ασφαλιστεί σε κρατικό ταμείο. Μ' αυτό τον τρόπο έχετε εξασφαλίσει κατά ένα μέρος τη νοσοκομειακή σας περίθαλψη και μια σύνταξη. Αν υποθέσουμε όμως ότι παθαίνετε ένα ατύχημα και δεν μπορείτε να εργαστείτε για ένα μικρό ή μεγάλο χρονικό διάστημα, τότε τι θα γίνει; Γιατί όπως ξέρετε το Ο.Α.Ε.Ε. (ΤΕΒΕ) ή το ΤΑΜΕΙΟ ΕΜΠΟΡΩΝ ή και όποιο άλλο ταμείο στο οποίο ανήκετε, δε θα καλύπτει το εισόδημά σας, όταν εσείς δε θα μπορείτε να εργαστείτε. Καταλαβαίνετε λοιπόν, πόσο σημαντικό είναι να μπορεί κάποιος να καλύψει το εισόδημά σας, να προστατέψει και να εξασφαλίσει οικονομικά εσάς και την οικογένειά σας, όταν εσείς για κάποιο λόγο δε θα μπορείτε.

Η κρατική μέριμνα

129

ΠΕΛΑΤΗΣ: Πολύ ωραία όλα αυτά, αλλά γιατί να μη μοιάσουμε και εμείς στα Σοσιαλιστικά Κράτη, όπως είναι οι Σκανδιναβικές χώρες ή η πρώην Σοβιετική Ένωση, όπου εκεί η κρατική μέριμνα ήταν για τους πολίτες σε υψηλό επίπεδο;

ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ: Πράγματι κύριε..., η κρατική μέριμνα σ' αυτές τις χώρες είναι σε υψηλό επίπεδο. Μήπως όμως ξέρετε τι ποσοστό του πληθυσμού διαθέτει ιδιωτική ασφάλιση σ' αυτές τις χώρες; Ξέρετε ποια χώρα ήταν πρώτη στον κόσμο στις Ασφάλειες Ζωής; Σίγουρα δεν το ξέρετε και ούτε το περιμένετε. Σας πληροφορώ, λοιπόν, ότι ήταν η πρώην «Σοβιετική Ένωση». Υπάρχει σχετική έρευνα. (σχετικό σχόλιο στο αμέσως επόμενο κείμενο)