

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Τρόποι πωλήσεων



1. Τι να κάνετε όταν πηγαίνετε στο ραντεβού
2. Κρίσιμες ερωτήσεις πωλήσεων
3. Δέκα χρήσιμες συμβουλές

ΤΙ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΟΤΑΝ ΠΗΓΑΙΝΕΤΕ ΣΤΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

A) ΑΝ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΣ

- α. Του κάνετε παρουσίαση ή
- β. Του δίνετε μια προσφορά για ασφάλεια «πυρός» ή «κλοπής».

B) ΑΝ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΕΧΕΙ ΚΟΣΜΟ

- α. Του αφήνετε την κάρτα σας.
- β. Του ζητάτε τη δική του κάρτα.
- γ. Του ζητάτε συστάσεις των επαγγελματιών της περιοχής, λέγοντας: «Κύριε Δημητριάδη, πριν φύγω, μπορείτε να μου πείτε ποιον άλλον ξέρετε εδώ δίπλα για να του αφήσω μια κάρτα μου, αφού είμαι εδώ σήμερα;» (Μάλλον θα σας δώσει δύο - τρία ονόματα επαγγελματιών, οπότε μπορείτε να πάτε εκ μέρους του κ. Δημητριάδη και να ακολουθήσετε την ίδια διαδικασία.)
- δ. Ζητάτε ραντεβού για την επόμενη εβδομάδα, λέγοντας: «Όπως ίσως ξέρετε κ. Δημητριάδη, εμείς στην εταιρεία μας έχουμε ορισμέ-

100 νες ιδέες που έχουν φανεί ιδιαίτερα χρήσιμες σε πολλούς επαγγελματίες της περιοχής μας, σε ανθρώπους, δηλαδή, σαν κι εσάς. Επειδή όμως αυτή τη στιγμή δεν έχουμε χρόνο για να συζητήσουμε, θα μπορούσαμε να συναντηθούμε κάποια στιγμή την άλλη εβδομάδα, για να ανταλλάξουμε απόψεις και να διαπιστώσετε κατά πόσο μπορώ να σας φανώ χρήσιμος; Τι θα λέγατε για την Τρίτη στις 11 το πρωί ή το απόγευμα κατά τις 6;

ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ ΑΥΤΗΣ
Στα 10 ραντεβού με τη μέθοδο αυτή έχουμε 1 πώληση και 3 άλλες πωλήσεις στους επόμενους δύο μήνες (60 ημέρες).

ΚΡΙΣΙΜΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Τι είδους αρχείο προσέγγισης πελατών διατηρείτε;

- Πόσες φορές την ημέρα τηλεφωνείτε για να κλείσετε ραντεβού με νέους υποψήφιους πελάτες;
- Πόσο χρόνο αφιερώνετε στα τηλεφωνήματα αυτά;
- Προγραμματίζετε εκ των προτέρων τη δραστηριότητα αυτή στο ημερολόγιό σας;
- Από πού αντλείτε συστάσεις και επαφές;
- Πόσες φορές προσπαθείτε να προσεγγίσετε κάποιον υποψήφιο, πριν αποφασίσετε να τον βγάλετε από την λίστα σας;
- Σε πόσους νέους υποψήφιους τηλεφωνείτε καθημερινά;
- Σε πόσους υποψήφιους από τη λίστα σας τηλεφωνείτε, στους οποίους έχετε τηλεφωνήσει πέντε, δέκα φορές, χωρίς αποτέλεσμα;
- Πώς αισθάνεστε όταν τηλεφωνείτε στο ίδιο άτομο, που –αν και είναι φιλικό– πάντα σας λέει ότι δεν είναι η κατάλληλη στιγμή για να αγοράσει;
- Ποιοι είναι οι ετήσιοι στόχοι των πωλήσεών σας;
- Ποιοι είναι οι στόχοι του επόμενου τετραμήνου;
- Ποιοι είναι οι μηνιαίοι σας στόχοι;
- Ποιοι είναι οι εβδομαδιαίοι σας στόχοι;

- Ποιοι είναι οι ημερήσιοι στόχοι σας;
- Ποιες είναι οι καθημερινές δραστηριότητες που θα πρέπει να εκτελείτε ώστε να τους πετύχετε;

Και να θυμάστε

1. Πωλήσεις σημαίνει να ψάχνετε για νέους πελάτες καθημερινά.
2. Πωλήσεις σημαίνει να κάνετε τηλεφωνήματα καθημερινά.
3. Πωλήσεις σημαίνει να λύνετε προβλήματα καθημερινά.

Οι εργασίες του ασφαλιστή είναι 3 και δε θα σταματήσω να σας το υπενθυμίζω:

- A. Να βλέπει κόσμο
- B. Να βλέπει κόσμο
- Γ. Να βλέπει κόσμο

ΔΕΚΑ ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

1. ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΛΙΣΤΑΣ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ, ΞΕΚΙΝΩΝΤΑΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ.
 - α) ΚΛΕΙΣΤΕ ΤΟΥΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΚΑΙ ΜΙΛΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΓΙΑ ΟΛΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΠΟΥ ΓΡΑΦΕΙ Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ. ΚΑΠΟΙΑ ΚΑΙΝΟΥΡΓΙΑ ΑΝΑΓΚΗ ΘΑ ΒΡΕΙΤΕ.
 - β) ΠΑΡΤΕ ΤΟΥΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΝΕΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.
 - γ) ΖΗΤΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΝΑ ΣΑΣ ΔΩΣΟΥΝ ΟΝΟΜΑΤΑ ΓΙΑ ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΗΣΗ.
2. ΕΛΕΓΧΤΕ ΣΕ ΜΗΝΙΑΙΑ ΒΑΣΗ ΤΑ ΑΝΑΝΕΩΤΗΡΙΑ ΠΥΡΟΣ. ΠΟΣΑ ΑΠΟ ΑΥΤΑ ΕΙΝΑΙ ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ ΜΕ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ (από δάνεια για αγορά κατοικίας ή επιχείρησης); ΚΑΝΤΕ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΑΥΤΟΥΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΚΑΛΥΨΕΩΝ ΤΟΥΣ. ΤΟ ΞΕΡΕΤΕ ΟΤΙ ΣΧΕΔΟΝ ΟΛΟΙ ΑΥΤΟΙ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΣΩΣΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΙ; ΕΠΙΣΗΣ ΖΗΤΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ.
3. ΔΟΥΛΕΨΤΕ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΗΣ ΚΑΛΥΨΕΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΒΡΕΙΤΕ ΠΟΙΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΕΧΟΥΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑ

102

- ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΛΟΥΤΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΟΥΣ, Ή ΚΑΝΤΕ ΤΟΥΣ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ. (Cross Selling)
4. ΒΡΕΙΤΕ ΠΟΙΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΕΧΟΥΝ ΑΠΟΖΗΜΙΩΘΕΙ ΚΑΙ ΠΛΗΣΙΑΣΤΕ ΤΟΥΣ ΓΙΑ ΑΛΛΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ Ή ΖΗΤΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ.
 5. ΠΛΗΣΙΑΣΤΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ ΕΧΕΤΕ ΧΡΟΝΙΑ ΝΑ ΔΕΙΤΕ ΚΑΙ ΚΛΕΙΣΤΕ ΤΟΥΣ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΓΙΑ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ.
 6. ΚΑΝΤΕ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΙΛΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΓΙΑ ΤΑ ΝΕΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΖΗΤΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ.
 7. ΠΛΗΣΙΑΣΤΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΕΧΕΤΕ ΚΑΝΕΙ ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ ΤΩΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ - ΠΥΡΟΣ. ΠΕΙΤΕ ΤΟΥΣ ΟΤΙ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΦΟΡΑ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΕΙ ΑΠΟ ΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ ΚΑΙ ΕΦΟΣΟΝ ΠΡΟΣΘΕΣΟΥΝ ΚΑΙ ΚΑΤΙ ΠΑΡΑΠΑΝΩ, ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΑΠΟΚΤΗΣΟΥΝ ΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΥΓΕΙΑΣ.
 8. ΕΧΕΙ ΑΝΑΦΕΡΘΕΙ ΟΤΙ ΤΟ 90% ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΑΣ ΔΑΠΑΝΑΤΑΙ ΣΕ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ. ΔΕΝ ΑΜΦΙΒΑΛΛΩ ΚΑΙ ΣΩΣΤΑ ΠΡΑΤΤΕΤΕ. ΑΛΛΩΣΤΕ ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΞΕΧΝΑΤΕ ΟΤΙ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΟΙ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΟΙ ΝΕΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΚΑΙ ΠΑΛΙ ΝΕΕΣ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ. ΜΗΠΩΣ Ο ΧΡΟΝΟΣ ΠΟΥ ΑΦΙΕΡΩΝΕΤΕ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΕΠΑΡΚΗΣ;
 9. ΜΗΠΩΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΤΕ ΚΑΠΟΙΑ ΠΡΑΓΜΑΤΑ ΠΟΥ ΚΑΝΕΤΕ ΛΑΘΟΣ; ΓΙΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ, ΚΑΝΤΕ ΕΝΑΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΠΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΝΕΤΕ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΣΧΟΛΙΕΣ ΣΑΣ, ΩΣΤΕ ΝΑ ΔΕΙΤΕ ΠΟΥ ΞΟΔΕΥΕΤΕ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ ΑΣΚΟΠΑ.
 10. ΕΚΕΙΝΟΙ ΠΟΥ ΥΛΟΠΟΙΟΥΝ ΟΣΑ ΤΟΥΣ ΜΑΘΑΙΝΕΙ Η ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΥΣ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΟΝΤΑΙ.

Χρησιμοποιείτε τη μέθοδο **Target marketing** καθώς και τη μέθοδο **Cross Selling**.

Μη ζητάτε μόνο από την Εταιρία σας να σας βοηθά. Πρέπει κι εσείς να τη βοηθάτε.

Φάκελος πελάτη

103

Σε αυτό το σχεδιάγραμμα αναγράφονται τα στοιχεία του πελάτη, τα συμβόλαια που έχει, τα περιουσιακά του στοιχεία, καθώς και το χρηματοοικονομικό του προφίλ.

Κωδ. Συνεργάτη:	Κωδ. Πελάτη:
Ημ/νία: Γραφείο Πωλήσεων: Επόμενη επικοινωνία:	

Α. Στοιχεία Πελάτη		
Επώνυμο	Όνομα	Δ/νση
Τηλέφωνο	Κινητό	e-mail
Status Πελάτη	ΑΦΜ	Ημ/νία γέννησης
Οικογενειακή κατάσταση	Αρ. Παιδιών	Μορφωτικό Επίπεδο

Β. Χαρτοφυλάκιο Πελάτη (Συμβαλλόμενος)				
Κλάδος Ζωής	Γενικές Ασφάλειες	Αμοιβαία Κεφάλαια	Δανειακές υποχρεώσεις	Άλλες πληροφορίες
• Ζωή	• Αυτοκίνητο	Δ/Δ	• Στεγαστικά	• Καταθέσεις
• Υγεία	• Πυρός	Ομολογιακά	Καταναλωτικά	• Μετοχές
• Σύνταξη	• Οδική	Μικτά	• Visa	• Λοιπά
Προσαρτήματα	• Λοιπά	Μετοχικά	• Mastercard	
		FoFs	• Diners	
		Λοιπά	• Λοιπές	

Ανταγωνισμός	Ανταγωνισμός	Ανταγωνισμός	Ανταγωνισμός	Ανταγωνισμός
• Εταιρεία	• Εταιρεία	• Εταιρεία	• Εταιρεία	• Εταιρεία
Πρόγραμμα	• Κλάδος	• Ποσό	• Ποσό	• Ποσό
• Λοιπά	Πρόγραμμα	• Λοιπά	• Λοιπά	• Λοιπά
	• Λοιπά			

Αυτοκίνητο*						
Αρ. Κυκλ.	Μάρκα	Αξία	Ίπποι	Λήξη	Ηλικία	Ζημιές

Πυρός* (Ακίνητο)				
Αρ. τ.μ.	Περιοχή	Αντικ. Αξία	Περιεχόμενο	Ηλικία