

- 212 καθορισμένη τακτική και στρατηγική και, ακόμη, να συνεξετάζει τις ιδιαιτερότητες του πελάτη, ώστε ο ασφαλιστικός σύμβουλος να είναι σε θέση να επικοινωνεί άνετα μαζί του.

Άσκηση 6η

Χειρισμός και αντιμετώπιση αντιρρήσεων

Εισαγωγικές Παρατηρήσεις. Ο καταναλωτής έχει πρόσβαση σήμερα σ' έναν μεγάλο αριθμό αγαθών (προϊόντων ή υπηρεσιών), με τα οποία μπορεί να ικανοποιήσει ανάγκες ή επιθυμίες του. Δεδομένου του καθορισμένου εισοδήματός του –και κατά συνέπεια των περιορισμένων επιλογών του– είναι απόλυτα φυσιολογικό και αναμενόμενο, πριν αποφασίσει την αγορά κάποιου αγαθού, να διατυπώσει ορισμένες αντιρρήσεις, αμφιβολίες και επιφυλάξεις.

Η αντίρρηση δε σημαίνει άρνηση, αλλά εκδήλωση ενδιαφέροντος. Εκφράζει την επιθυμία του καταναλωτή να κατοχυρώσει και να διασφαλίσει την ορθότητα της απόφασής του για ενδεχόμενη αγορά του προτεινόμενου αγαθού. Σημαίνει «θέλω να μάθω περισσότερα», «θέλω να αγοράσω».

Κάθε καταναλωτής, ακόμα και όταν έχει πεισθεί για τη χρησιμότητα του προτεινόμενου αγαθού, προβάλλει ορισμένες αντιρρήσεις. Αυτός είναι ένας εύσχημος τρόπος για τη συλλογή επιπλέον πληροφοριών, που με τη σειρά τους θα ισχυροποιήσουν και θα επιβεβαιώσουν την απόφασή του. Το μέγεθος και η έκταση των αντιρρήσεων εξαρτάται από τη συστηματική ή μη παρουσίαση όλων των πληροφοριών σχετικά με το προσφερόμενο προϊόν ή υπηρεσία.

Εξάλλου μη λησμονούμε ότι η συνέντευξη μιας πώλησης δεν είναι τίποτα άλλο παρά μία οργανωμένη παρουσίαση ιδεών, που προτρέπει τον υποψήφιο πελάτη να αγοράσει. Δοκιμασμένες και πετυχημένες ιδέες κινούν το ενδιαφέρον, αίρουν την αντίρρηση και παρακινούν τον υποψήφιο στην αγορά του προϊόντος ή υπηρεσίας.

Με τη συστηματική παρουσίαση επιτυγχάνεται η νοηματική συνέχεια των ιδεών, που είναι ζωτικής σημασίας στην τέχνη της πειθούς.

Συνήθως όμως στο «κλείσιμο», δηλαδή το κρίσιμο σημείο της συνέντευξης κατά το οποίο ο υποψήφιος πελάτης καλείται να δώσει

την τελική συγκατάθεση για την αγορά του προτεινόμενου ασφαλιστικού προγράμματος, προβάλλει κάποιες Τυποποιημένες Αντιρρήσεις: «Μα τι κάνετε, συμπληρώνετε την αίτηση;» ή «Αφήστε, θα ήθελα να το σκεφθώ προηγουμένως» ή «Δεν έχω χρήματα αυτή τη στιγμή». Αυτές οι αντιρρήσεις, όπως και άλλες που θα αναφέρουμε στη συνέχεια, τις περισσότερες φορές συνοδεύονται από δυσπιστία, αμφιβολία, έλλειψη εμπιστοσύνης.

Ο ασφαλιστικός σύμβουλος θα πρέπει να αντιμετωπίσει αυτές τις αντιρρήσεις με τρόπο που να αίρει την αντίδραση του υποψήφιου πελάτη, ενώ ταυτόχρονα να εδραιώνει την πώληση.

Ο σωστός χειρισμός της αντίρρησης και η χρησιμοποίηση «Δυναμικών επιχειρημάτων» παρακάμπτει τη διστακτικότητα του υποψήφιου και αυξάνει την πιθανότητα για ένα «επιτυχές κλείσιμο».

Η φάση του κλεισίματος και των αντιρρήσεων δε θα πρέπει να θεωρείται ως στάδιο διαχωρισμένο αλλά, σαφώς, αλληλένδετο με την όλη διαδικασία πώλησης. Το κλείσιμο αρχίζει στη φάση της προσέγγισης με τη σωστή επιλογή του πελάτη - ύπαρξη ασφαλιστικών αναγκών, πηγών εισοδήματος, καλή υγεία - τη μεθοδευμένη διερεύνηση και ιεράρχηση αναγκών και συχνά τελειώνει με την παρουσίαση της λύσης (ασφαλιστικό πρόγραμμα) στον πελάτη.

Πολλές αντιρρήσεις μπορούν να αποφευχθούν, εάν ο σύμβουλος σχεδιάσει την παρουσίαση με τρόπο ώστε να περιλαμβάνει όλα τα δεδομένα με σαφήνεια και πληρότητα, να περιέχει όλες τις πληροφορίες που θέλει ο πελάτης και να διαθέτει απαντήσεις σε τυποποιημένες αντιρρήσεις.

Η δυνατότητα αντιπαράθεσης του «σωστού» επιχειρήματος τη σωστή ώρα απαιτεί ΓΝΩΣΗ και ΕΞΑΣΚΗΣΗ. Ένας καλός τρόπος για να επιτευχθεί αυτό είναι να οργανώνονται ειδικές συγκεντρώσεις για νέους ασφαλιστικούς συμβούλους και να γίνονται πωλήσεις. Το όφελος από μία τέτοια διαδικασία είναι διττό. Η απόκτηση Εμπειρίας και η Εξάσκηση. Εξάλλου, μη λησμονούμε ότι όσο καλύτερα εξασκημένοι είμαστε, τόσο μεγαλύτερη θα είναι η επίδοσή μας.

Επιπλέον, η γνώση πολλών εναλλακτικών απαντήσεων δίνει στον ασφαλιστικό σύμβουλο την ευχέρεια να προσαρμόζει τα επιχειρήματά του ανάλογα με τον πελάτη.

214

Φανταστείτε τη δύσκολη θέση στην οποία θα βρεθεί ο ασφαλιστικός σύμβουλος, εάν διαθέτει μία μόνο απάντηση σε κάθε αντίρρηση και ο πελάτης εμμένει σ' αυτή την αντίρρηση. Η γνώση της επιχειρηματολογίας σε ικανοποιητικό βαθμό απαιτεί εξάσκηση τουλάχιστον έξι (6) μηνών.

Στη συνέχεια του παρόντος κεφαλαίου καθορίζονται οι κατηγορίες των αντιρρήσεων και η αναλυτική παρουσίαση των μεθόδων (τεχνικών) αντιμετώπισής τους. Με την παράθεση ενός μεγάλου αριθμού εναλλακτικών απαντήσεων σε κάθε κατηγορία αντιρρήσεων επιδιώκεται η υποβοήθηση του ασφαλιστικού συμβούλου στην επίτευξη του στόχου του (την πώληση).

Κατηγορίες Αντιρρήσεων

Ο αριθμός των αντιρρήσεων που μπορεί να προβάλει ο υποψήφιος πελάτης είναι περιορισμένος. Για την καλύτερη αντιμετώπισή τους επιχειρήθηκε ομαδοποίηση αυτών κατά κατηγορίες.

ΔΕΝ ΕΠΕΙΓΟΜΑΙ να ασφαλιστώ

- Θα ασφαλιστώ, αλλά αργότερα.
- Θα ήθελα να ρωτήσω τη γνώμη της γυναίκας μου.
- Θα ήθελα να το μελετήσω, πριν αποφασίσω.
- Αφήστε μου την κάρτα σας και θα σας τηλεφωνήσω.
- Ας το αφήσουμε τον άλλο μήνα, μετά τις εκλογές, μετά τις γιορτές.

ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΧΡΗΜΑΤΑ

- Έχω πολλές υποχρεώσεις, δε μου περισσεύουν χρήματα.
- Δεν έχω χρήματα αυτή τη στιγμή να διαθέσω για την ασφάλεια.
- Χρειάζομαι λεφτά για τη δουλειά μου, για αγορά αυτοκινητού.
- Δεν το αντέχω οικονομικά, είναι ακριβή η ασφάλεια.
- Έχω οικονομικές δυσχέρειες αυτή την περίοδο (χρέη).

ΔΕ ΧΡΕΙΑΖΟΜΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

- Είμαι πλήρως εξασφαλισμένος από το Κοινωνικό μου Ταμείο.
- Έχω αρκετή περιουσία.
- Θεωρώ την ασφάλεια περιττό έξοδο.
- Είμαι ανύπαντρος. Δε χρειάζομαι την ασφάλεια.

- Αν συμβεί κάτι σ' εμένα, η γυναίκα μου μπορεί να εργασθεί.

215

ΔΕΝ ΕΜΠΙΣΤΕΥΟΜΑΙ

- Δεν πληρώνουν οι ασφαλιστικές εταιρείες.
- Δεν εμπιστεύομαι τις ασφάλειες.
- Δεν πιστεύω ότι λύνουν προβλήματα.
- Οι εταιρείες κερδοσκοπούν εις βάρος του πελάτη.
- Ποιος μου εγγυάται ότι θα με αποζημιώσουν όταν παρουσιασθεί ανάγκη;

ΆΛΛΕΣ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΙΣ

- Έχω έναν φίλο ασφαλιστικό σύμβουλο. Θα ήθελα να τον συμβουλευθώ.
- Έχω έναν συγγενή ασφαλιστικό σύμβουλο. Θα ήθελα να τον συμβουλευθώ.
- Η άλλη εταιρεία έχει φθηνότερα ασφάλιστρα.
- Προτιμώ να καταθέτω τα λεφτά μου στην Τράπεζα. Θα μου αποδώσουν περισσότερα.
- Εάν καταθέσω τα λεφτά μου στην Τράπεζα, έχω το δικαίωμα να τα αποσύρω όποτε θέλω, στην ασφαλιστική εταιρεία όμως δε θα μπορέσω.
- Προτιμώ τις επενδύσεις. Θα μου αποδώσουν περισσότερα.
- Ποια θα είναι η αξία των χρημάτων μου μετά από 20 χρόνια;

Μέθοδοι χειρισμού των αντιρρήσεων

Για την υπέρκαμψη των αντιρρήσεων και την αποτελεσματικότερη αντιμετώπισή τους, παραθέτω στη συνέχεια μία σειρά μεθοδεύσεων και τεχνικών. Οι μεθοδεύσεις αυτές προτείνονται σαν «εργαλεία» χειρισμού των αντιρρήσεων και παρακίνησης του υποψήφιου πελάτη για να αγοράσει το προτεινόμενο ασφαλιστικό πρόγραμμα.

1. ΚΛΑΣΙΚΗ ΜΕΘΟΔΟΣ

Βασίζεται στην παλαιά διαλεκτική μέθοδο, σύμφωνα με την οποία ο ασφαλιστικός σύμβουλος προσπαθεί με ήπιο τρόπο να κάμψει τις αντιρρήσεις του υποψήφιου και να καθοδηγήσει τις σκέψεις του στη σωστή απόφαση - χωρίς, όμως, να ασκήσει πίεση.

Η πάγια τακτική που ακολουθείται περνά από τρεις φάσεις:

216

Α. Συμφωνία. Αρχικά, κατά κανόνα, συμφωνούμε με τον υποψήφιο πελάτη. «Έχετε δίκιο κύριε X» ή «Αυτό που λέτε είναι σωστό». Μας ενδιαφέρει να πείσουμε τον πελάτη και όχι να λογομαχήσουμε. Εάν του πείτε «Αυτό που ισχυρίζεστε είναι ανακριβές ή αβάσιμο», είναι σαν να προκαλείτε τον υποψήφιο να πάρει ακόμα πιο σκληρή και άκαμπτη στάση, ψάχνοντας για επιχειρήματα που θα δικαιώσουν την άποψή του.

Στην πώληση είναι λάθος να προσπαθούμε να πείσουμε τους υποψήφιους πελάτες για το λανθασμένο ή άδικο των απόψεών τους, την στιγμή μάλιστα που πιστεύουν ακράδαντα σ' αυτό.

Ο ασφαλιστικός σύμβουλος δε λογοκρίνει τις σκέψεις του πελάτη, αλλά προσπαθεί να ανασκευάσει κάθε λανθασμένο επιχείρημα, σώζοντας την υπόληψη του πελάτη.

Η υπέρκαμψη των αντιρρήσεων επιτυγχάνεται μόνο με την κατάλληλη επιχειρηματολογία και την επιδέξια ανασκευή. Ποτέ με επίθεση κατά μέτωπο. Στη συνέχεια, για να δείξει ο ασφαλιστικός σύμβουλος πως συμμερίζεται την άποψη του υποψήφιου πελάτη, δεν αρκεί μόνο η απλή συμφωνία, αλλά και η ανάπτυξη της θέσης του: «Κύριε X, κατανοώ τους ενδοιασμούς σας. Η ζωή είναι τόσο ακριβή, τα έξοδα (Δ.Ε.Η., Ο. Τ.Ε. κ.λπ.) αυξάνουν συνεχώς.»

Με τον τρόπο αυτόν ο πελάτης αντιλαμβάνεται ότι ο ασφαλιστικός σύμβουλος ενδιαφέρεται για τα προβλήματα που τον απασχολούν και ασχολείται μαζί του σοβαρά και συνειδητά.

Β. Άμυνα. Στο σημείο αυτό ο ασφαλιστικός σύμβουλος περνά στην άμυνα με ένα «αλλά» ή «γιατί». «Γιατί το πιστεύετε αυτό κύριε X;», «Τι ακριβώς εννοείτε μ' αυτό που λέτε;», επιδιώκοντας να συγκεκριμενοποιήσει την αντίρρηση και να διαπιστώσει τα αίτια της.

Μετά την ερώτηση αυτή, μπορούν να συμβούν τα παρακάτω:

- Ο πελάτης να εξηγήσει την αντίρρηση.
- Προσπαθώντας να εξηγήσει μία ψεύτικη αντίρρηση, να αποκάλυψει την πραγματική.
- Με την ανάπτυξη της θέσης του να συνειδητοποιήσει το αβάσιμο της άποψής του και να αποφευχθεί η παραπέρα συζήτηση.

Εάν συμβεί μία εκ των ανωτέρω αναφερόμενων περιπτώσεων,

ο ασφαλιστικός σύμβουλος - έχοντας «διεισδύσει» στην ουσία της αντίρρησης - θα προχωρήσει στην παράθεση και παρουσίαση νέων δεδομένων πληροφοριών, προβάλλοντας κάποιο ΛΟΓΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑ.

«Κύριε X, η δυνατότητα να εργάζεσθε αποτελεί και τη σημαντικότερη πηγή για τη δημιουργία του εισοδήματός σας. Έχετε σκεφθεί πώς θα αναπληρώσετε το τρέχον εισόδημά σας, εάν κάποια στιγμή δεν μπορείτε να εργασθείτε;»

Γ. Επίθεση. Στη φάση αυτή, ο ασφαλιστικός σύμβουλος προχωρεί στην «επίθεση», με τη χρησιμοποίηση κάποιου ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΟΣ.

«Κύριε X, τι θα σκεφθεί το παιδί σας, αν εσείς απουσιάσετε και τα εισοδήματα που του έχετε εξασφαλίσει δεν επαρκούν για να καλύψουν τις ανάγκες του για βιβλία, σπουδές, ιατρική περίθαλψη; Αυτό είναι λοιπόν το μέλλον που ονειρεύεστε για τα παιδιά σας;»

Ο ασφαλιστικός σύμβουλος προσπαθεί να ευαισθητοποιήσει τον υποψήφιο πελάτη και να τον παρακινήσει στην αγορά του προτεινόμενου προγράμματος. Στην πράξη έχει αποδειχθεί ότι ο συνδυασμός λογικού-συναισθηματικού επιχειρήματος είναι πολύ αποτελεσματικός. Η λογική αποτελεί «την ασπίδα» και το συναίσθημα «το ξίφος», η λογική βοηθά τον υποψήφιο να συνειδητοποιήσει την αναγκαιότητα (χρησιμότητα) του προγράμματος ενώ το συναίσθημα τον «πιέζει» να αποφασίσει ΤΩΡΑ.

2. ΕΙΔΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ

Α. Τεχνική «ΜΠΟΥΜΕΡΑΝΓΚ». Είναι μία ιδιαίτερα αποτελεσματική μέθοδος, που στηρίζεται στη μετατροπή μιας αρνητικής θέσης του υποψήφιου πελάτη σε θετική. Όπως θα παρακολουθήσουμε στο παρακάτω αναφερόμενο υπόδειγμα, ο ασφαλιστικός σύμβουλος «επιστρέφει» στην αντίρρηση του υποψήφιου πελάτη, κάνοντάς την τον κυριότερο λόγο αγοράς.

«Δεν έχω χρήματα για να αγοράσω το ασφαλιστικό πρόγραμμα που μου προτείνετε. Ο προϋπολογισμός μου δεν «αντέχει καμία πρόσθετη επιβάρυνση».

218

«Καταλαβαίνω πώς αισθάνεστε κύριε X. Όμως ακριβώς το γεγονός ότι έχετε αυτή την οικονομική στενότητα είναι ο λόγος που σας είναι απαραίτητη η Ασφάλεια ζωής - υγείας. Ίσως χρειασθεί να πιεστείτε λίγο για να πληρώσετε τα ασφάλιστρα, αλλά σκεφθείτε πώς θα αντιμετωπίσει η σύζυγός σας την κατάσταση, σε περίπτωση που εσείς θα αδυνατείτε να παράγετε εισόδημα. Γνωρίζετε πολύ καλά ότι η Ελένη χρειάζεται χρήματα για να συνεχίσει τις σπουδές της... Όλο το βάρος θα έπεφτε στη σύζυγό σας και φυσικά θα έπρεπε να αντιμετωπίσει τις υποχρεώσεις όχι με το περιορισμένο εισόδημα που πιθανόν διαθέτετε τώρα, αλλά χωρίς αυτό».

B. Μετατροπή της αντίρρησης σε ερώτηση. Η τεχνική μετατροπής αντιρρήσεων σε ερωτήσεις περιλαμβάνει τρεις φάσεις:

Φάση πρώτη: Συμμερισθείτε τα αισθήματα του υποψήφιου πελάτη. Μη δείξετε στον υποψήφιο πελάτη ότι δυσανασχετείτε με την αντίρρηση που προβάλλει. Το καθήκον του ασφαλιστικού συμβούλου είναι να εξηγήει και να καθοδηγήει, όχι να διαφωνεί και να ασκεί πίεση. *Αντιμετωπίστε την αντίρρηση του υποψήφιου πελάτη σαν μια θαυμάσια ευκαιρία για επικοινωνία. Παραθέτω μερικές φράσεις που θα διευκολύνουν την επικοινωνία:*

«Καταλαβαίνω πώς αισθάνεστε κύριε X.»

«Δεν με εκπλήσσει καθόλου που σας ακούω να το λέτε αυτό κύριε X.»

«Κατανοώ απόλυτα τους ενδοιασμούς σας κύριε X.»

«Θίξατε ένα πολύ σημαντικό θέμα κύριε X.»

Φάση δεύτερη: Μετατρέψτε την αντίρρηση σε ερώτηση. Ας παρακολουθήσουμε μερικές φράσεις έναρξης της διαδικασίας μετατροπής:

«Θέσατε ένα πολύ σημαντικό ερώτημα κύριε X.»

«Αυτό είναι ένα ερώτημα που συχνά θέτουν οι πελάτες κύριε X.»
Στη συνέχεια μετατρέψτε την αντίρρηση σε ερώτηση.

«Τι εγγύηση θα έχω ότι η εταιρεία σας θα με αποζημιώσει εάν πάθω κάποια ασθένεια ή ατύχημα; Αυτή δεν είναι η ερώτηση κύριε X;».

«Μήπως τελικά με συμφέρει να επενδύσω μόνος μου αυτά τα χρήματα αντί να αγοράσω ένα συνταξιοδοτικό πρόγραμμα; Ποιος μου εγγυάται ότι η εταιρεία σας θα έχει μεγαλύτερη απόδοση; Αυτή δεν είναι η ερώτηση κύριε X;»

Φάση τρίτη: Επιβεβαιώστε την ερώτηση. Επαναλαμβάνοντας ο ασφαλιστικός σύμβουλος με δικά του λόγια όλα όσα ανέφερε ο υποψήφιος πελάτης, δείχνει ότι συμμερίζεται την άποψή του και προσπαθεί να τον καταλάβει. Ρωτώντας τον υποψήφιο πελάτη «Αυτή δεν είναι η ερώτηση κύριε X;» επιτυγχάνεται ο επαναπροσδιορισμός του προβλήματος και ο μετριασμός της έντασης.

Γ. Αρνητική πώληση. Είναι ίσως σκόπιμο, ορισμένες φορές, ο ασφαλιστικός σύμβουλος να ξεκινήσει αρνητικά την πώληση και στη συνέχεια να παρουσιάσει στον υποψήφιο πελάτη τα ευεργετήματα της ασφάλειας.

«Κύριε X, συμφωνώ μαζί σας ότι η ασφάλεια είναι περιττό έξοδο, επιτρέψτε μου όμως να σας αναφέρω μία συζήτηση που είχα με έναν υποψήφιο πελάτη, που ήταν αρχιτέκτονας. Καθόμουν στο γραφείο του και κοίταζα τις φωτογραφίες διάφορων πολυκατοικιών που είχε στους τοίχους. Σε δεδομένη στιγμή τον ρώτησα αν σ' όλες τις πολυκατοικίες βάζει κάγκελα στα μπαλκόνια. Ο αρχιτέκτονας μου απάντησε, Ναι.

Μετά τον ρώτησα αν κοστίζουν αυτά τα κάγκελα.

Μου απάντησε ότι κοστίζουν και μάλιστα πολλές φορές έχουν ιδιαίτερα υψηλό κόστος.

Τότε του είπα: “Δεν καταλαβαίνω όμως γιατί τα βάζετε. Μήπως υπάρχει περίπτωση κάποιος που βρίσκεται στον 5° ή 8° όροφο να μην αντιληφθεί ότι από κάτω υπάρχει κενό και να πέσει; Νομίζω ότι είναι περιττό έξοδο”.

Ο αρχιτέκτονας απάντησε: “Δεν είναι καθόλου περιττό έξοδο. Πρέπει να τα βάζουμε για ασφάλεια”. Τότε είπα: “Δεν είναι περιττά έξοδα λοιπόν τα κάγκελα, αλλά είναι τόσο χρήσιμα που δε λείπουν από κανένα μπαλκόνι. Γιατί απλώς προσφέρουν ασφάλεια...”»

220

Δ. Ιστορία:

«Κύριε X, επιτρέψτε μου να σας εξηγήσω το λόγο της επιμονής μου να ασφαλισθείτε ΤΩΡΑ. Θα ήθελα να σας αναφέρω μία αληθινή ιστορία που μου συνέβη προ δύο μηνών. Προ διετίας ασφάλισα δύο συνεταίρους ιδιοκτήτες μιας βιοτεχνίας υποδημάτων. Οι παροχές των συμβολαίων τους –ατομικά ασφαλιστήρια συμβόλαια ζωής– δεν ήταν ιδιαίτερα υψηλές, με την προοπτική να τις αναπροσαρμόσουμε μετά την πάροδο δύο ετών. Παρήλθε αυτό το χρονικό διάστημα και ένας από τους δύο συνεταίρους ο “κύριος Νικολόπουλος” με κάλεσε να αυξήσω τις παροχές του συμβολαίου του και παράλληλα να ασφαλίσω τα δύο του παιδιά. Ο άλλος συνέταιρος δυσανασχέτησε, ισχυριζόμενος ότι είναι δύσκολη περίοδος τώρα και ότι θα ήταν καλύτερα να επανεξετάσουμε το θέμα μετά από έναν μήνα. Δεν επέμενα και συμφώνησα μαζί του να περάσω τον επόμενο μήνα για να το ξανασυζητήσουμε. Όταν όμως τους επισκέφθηκα ξανά στο εργοστάσιό τους, με περίμενε μία δυσάρεστη έκπληξη. Ο κύριος Νικολόπουλος είχε πεθάνει την προηγούμενη ημέρα από έμφραγμα, καθώς έδειχνε τον χειρισμό μιας νέας μηχανής. Ο συνέταιρός του όχι μόνο δε συμπαραστάθηκε στην οικογένεια του εκλιπόντος, αλλά τους έδωσε το μερίδιο που τους αναλογούσε (κάποια μηχανήματα) και τους «πέταξε» στην κυριολεξία από την επιχείρηση. Τα μηχανήματα έμειναν σε κάποια αποθήκη να σκουριάζουν και τελικά, τα μόνα χρήματα που απέμειναν στην οικογένεια ήταν τα χρήματα της ασφάλειας. Αντλαμβάνεσθε λοιπόν, πως ύστερα από αυτό το περιστατικό έγινα επίμονος!!!!!»

3. ΜΕΘΟΔΟΣ «ΘΑΥΜΑΣΤΕ»

Η μέθοδος αυτή αποτελεί έναν σύγχρονο τρόπο αντιμετώπισης των αντιρρήσεων του υποψήφιου πελάτη. Ο ασφαλιστικός σύμβουλος δεν απαντά στην αντίρρηση του υποψήφιου πελάτη, αλλά την ξεπερνά, χρησιμοποιώντας τη μέθοδο «ΘΑΥΜΑΣΤΕ». Χαρακτηριστικό της μεθόδου είναι η αποφυγή του ασφαλιστικού συμβούλου να απαντήσει στην αντίρρηση, αλλά η επιμονή του να κλείσει την πώληση. Κάθε γράμμα αποτελεί και ένα μήνυμα για τον υποψήφιο πελάτη.

A. Θησαυρός

«Κύριε X, όπως ήδη αναφέραμε στη συζήτησή μας, η δυνατότητά σας να παράγετε εισόδημα, εάν συνεχίζετε να εργάζεσθε μέχρι τα 65 σας, ανέρχεται σε Α εκατομμύρια ευρώ.

Δηλαδή είναι ένας ΘΗΣΑΥΡΟΣ!!

Είμαι βέβαιος ότι, εάν είχατε μία μηχανή που να παράγει για λογαριασμό σας και να σας εξασφαλίζει ένα σεβαστό ποσό X ευρώ μηνιαίως, θα λαμβάνατε κάθε δυνατό μέτρο για να την προστατέψετε. Έτσι δεν είναι;

Αυτό ακριβώς το σκοπό εξυπηρετεί το πρόγραμμα που σας προτείνω. Αποβλέπει στο να εξασφαλίσει εσάς (που είστε η πηγή του εισοδήματος) από κάθε κίνδυνο που απορρέει από απρόβλεπτα και αιφνίδια γεγονότα, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα όλα τα άτομα που εξαρτώνται από εσάς (σύζυγος, παιδιά). Έτσι, δε θα υπάρξει καμία περίπτωση να υποφέρετε εσείς ή τα παιδιά σας, οτιδήποτε δυσάρεστο και αν σας συμβεί στο μέλλον.»

• Ας δούμε, όμως, εάν μπορείτε να προκριθείτε γι' αυτό το πρόγραμμα (αρχίζουμε να συμπληρώνουμε τις ερωτήσεις που αφορούν στο ιατρικό ιστορικό του υποψήφιου πελάτη στην αίτηση). Στη συνέχεια προχωρούμε στις άλλες ερωτήσεις της αίτησης και όταν τελειώνουμε, του υποδεικνύουμε το σημείο που θα πρέπει να υπογράψει λέγοντας: «Με την υπογραφή σας (δείχνουμε το σημείο που πρέπει να υπογράψει ο υποψήφιος πελάτης) απομακρύνετε κάθε κίνδυνο από εσάς και την οικογένειά σας και αποδεικνύετε έμπρακτα την αγάπη και τη φροντίδα σας γι' αυτή».

B. Αξιοπρέπεια

«Η δυνατότητα να εργάζεσθε και να παράγετε εισόδημα δίνει σε εσάς και την οικογένειά σας το δικαίωμα να ζείτε με αξιοπρέπεια, όπως ακριβώς αρμόζει στην κοινωνική σας θέση. Ο πρόωρος θάνατος, η μόνιμη ανικανότητα και τα γηρατειά αποτελούν κινδύνους που μηδενίζουν ή περιορίζουν αυτή σας τη δυνατότητα.

Δεν είναι λογικό επομένως να φροντίσετε ΤΩΡΑ, που όλοι οι παράγοντες είναι ΕΥΝΟΪΚΟΙ (φυσική και οικονομική σας κατάσταση), να εξασφαλίσετε αυτή την πηγή εισοδήματος; Δε νομίζετε ότι θα

222 ήταν μία πολύ σωστή απόφαση να προβλέψετε ΤΩΡΑ να υποκαταστήσετε αυτή σας τη δυνατότητα; Υπογράψτε παρακαλώ εδώ (βάζουμε ένα σημάδι) και σας διαβεβαιώ ότι ήδη το έχετε πετύχει!!!»

Γ. Υποχρεώσεις

«Κύριε X, σαν υπεύθυνος σύζυγος και πατέρας καλύπτετε όλες τις οικονομικές ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ της οικογένειάς σας (τροφή, ένδυση, εκπαίδευση, περίθαλψη κ.λπ.). Από σήμερα μπορώ να αναλάβω εγώ την υποχρέωση να πληρώσω όλους αυτούς τους λογαριασμούς στην περίπτωση που κάποιο απρόοπτο και αιφνίδιο γεγονός (θάνατος, μόνιμη ή ολική ανικανότητα) σας εμποδίζει να το κάνετε εσείς. Κύριε X, εάν εσείς αυτή τη στιγμή διστάζετε να πάρετε μία απόφαση, είναι σαν να μεταθέτετε αυτό το βαρύ φορτίο στη γυναίκα σας και μάλιστα σε μία περίοδο που θα είναι συναισθηματικά φορτισμένη (παύση 3''). Αποφασίζετε λοιπόν να επωμισθεί εκείνη το βάρος και τα παιδιά σας ή εγώ; Με μία μόνο υπογραφή σας, μετατοπίζετε την ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ σε εμάς, εξασφαλίζοντας έτσι, μία ήρεμη ζωή στην οικογένεια, απαλλάσσοντάς την από δυσάρεστα απρόοπτα (υποδεικνύουμε το σημείο που θα πρέπει να υπογράψει).»

Δ. Μητέρα

«Είναι γνωστό, κύριε X, ότι όταν μία μητέρα είναι υποχρεωμένη να εργάζεται, δεν έχει το χρόνο να ανταποκριθεί στις τόσο σημαντικές υποχρεώσεις της για την ανατροφή και την καθοδήγηση των παιδιών της. Υπογράφοντας ΤΩΡΑ εδώ (υποδεικνύετε το σημείο και προτείνετε το στυλό για να υπογράψει), εξασφαλίζετε το δικαίωμα στα παιδιά σας να έχουν την αγάπη και τη φροντίδα της μητέρας τους. Δε συμφωνείτε ότι δεν έχει κανείς δικαίωμα να τους το στερήσει;»

Ε. Ασθένεια

«Κύριε X, η πείρα μου με έχει διδάξει ότι, όταν ένας υπεύθυνος σύζυγος - πατέρας διστάζει να πάρει μία απόφαση που θα περισώσει την αξιοπρέπειά του και θα διασφαλίζει το μέλλον της οικογένειάς του, θα πρέπει να συντρέχει ένας από τους εξής λόγους: Είτε δεν αντέχουν τα οικονομικά του αυτή τη δαπάνη είτε δεν έχει ανάγκη το

ασφαλιστικό πρόγραμμα είτε δεν μπορεί να προκριθεί για το πρόγραμμα αυτό για λόγους υγείας. Στην περίπτωση σας, γνωρίζουμε πολύ καλά και οι δύο ότι δεν υπάρχει οικονομικό πρόβλημα και το πρόγραμμά σας μπορεί να τεθεί σε εφαρμογή αμέσως, αρκεί εσείς να το θελήσετε. Επίσης, όπως προέκυψε από τη συζήτησή μας, το πρόγραμμα αυτό ανταποκρίνεται πλήρως στις προσδοκίες σας. Οπότε, αναγκαστικά, καταλήγουμε στη μοναδική εκδοχή που απομένει. Κύριε X, μπορείτε να με εμπιστευθείτε –σας διαβεβαιώ για την απόλυτη εχεμύθειά μου– υπάρχει κάποιο πρόβλημα υγείας, που σας κάνει να πιστεύετε ότι δε θα προκριθείτε γι' αυτό το πρόγραμμα; Θαυμάσια!!! Οπότε μπορούμε να προχωρήσουμε στην υλοποίηση του ασφαλιστικού σας προγράμματος. Υπογράψτε παρακαλώ εδώ!!!»

ΣΤ. Σημαντικό Δικαίωμα

«Το να εξαρτάται ένας ηλικιωμένος ή άρρωστος άνθρωπος από την ελεημοσύνη των άλλων, ακόμα και αν οι άλλοι είναι τα ίδια του τα παιδιά, είναι μία από τις χειρότερες τραγωδίες. Κύριε X, αύριο μπορεί να είναι πολύ αργά να μερμινήσετε για την αντιμετώπιση αυτού του κινδύνου. Ένα ξαφνικό ατύχημα ή μία αρρώστια θα σας αφαιρέσουν αμέσως το ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ να προνοήσετε για το αύριο. Δε νομίζετε ότι είναι λογικό να χρησιμοποιήσετε τις σημερινές σας δυνάμεις, για να εξαλείψετε αυριανές σας αδυναμίες;

Είμαι σίγουρος ότι δε θα θέλατε να διακινδυνεύετε και να αφήσετε στη τύχη ένα τόσο σοβαρό θέμα. Έτσι δεν είναι; (προτείνετε την αίτηση, υποδεικνύοντας το σημείο που θα πρέπει να υπογράψει)».

Z. Ταμείο

«Σίγουρα αναγνωρίζετε την ανάγκη ύπαρξης, για κάθε οικογένεια, ενός ΤΑΜΕΙΟΥ που να παρέχει χρήματα, χωρίς να αδειάζει ποτέ. Το πρόγραμμα που σας προτείνω έχει αυτό ακριβώς το χαρακτηριστικό, να σας προσφέρει χρήματα για να καλύψετε ΤΩΡΙΝΕΣ σας ανάγκες (φαγητό, ένδυση, περίθαλψη...) και χρήματα που θα σας επιτρέψουν να ζησετε με αξιοπρέπεια, όταν θα συνταξιοδοτηθείτε.

Κύριε X, αρνείστε αυτά τα χρήματα ή τα δέχεσθε, βάζοντας εδώ την υπογραφή σας;»

224

Η. Ευθύνη

«Κύριε X, δεν ξέρω αν ήμουν σαφής στις διαδοχικές προσπάθειες που έκανα για να σας δείξω την αναγκαιότητα και χρησιμότητα αυτού του προγράμματος για την οικογένειά σας. Αυτή θα είναι η τελευταία μου προσπάθεια.

Ας συνειδητοποιήσουμε ότι τώρα δεν πρόκειται ούτε για μένα ούτε για σας, αλλά για τα παιδιά σας. Πιστεύω πως είναι ό,τι πολυτιμότερο έχετε στη ζωή σας, έτσι δεν είναι;

Και σίγουρα, θα συμφωνήσετε μαζί μου, ότι κάθε τι πολύτιμο φροντίζουμε να το διαφυλάξουμε από κάθε κίνδυνο.

Γιατί αυτή τη στιγμή δεν κάνετε εσείς το ίδιο για τα παιδιά σας; Γιατί στερείτε έτσι τον εαυτό σας από τη δυνατότητα να μπορεί να τους πει, κοιτάζοντάς τους απευθείας στα μάτια: Έχω επίγνωση της ευθύνης μου για σας και πασχίζω καθημερινά για να σας εξασφαλίσω μία αξιοπρεπή διαβίωση και μία καλύτερη ζωή. Θα είστε σε θέση να το πείτε αυτό κύριε X;»

Άσκηση 7η**Συνδυασμός μεθόδων για την αντιμετώπιση «τυποποιημένων» αντιρρήσεων**

Στην ενότητα που ακολουθεί, παραθέτω, συνδυάζοντας τις προαναφερόμενες μεθοδεύσεις-τεχνικές, διαλεκτικά υποδείγματα για την αντιμετώπιση «**Τυποποιημένων**» αντιρρήσεων, που συνήθως προβάλλει ο πελάτης.

1. «ΔΕΝ ΕΠΕΙΓΟΜΑΙ, ΔΕ ΒΙΑΖΟΜΑΙ ΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΩ»**Α. «Θα ασφαλιστώ, αλλά αργότερα, θέλω λίγο χρόνο να ξανασκεφθώ το ζήτημα»**

«Κύριε X, αντιλαμβάνομαι τον λογικό χαρακτήρα του αιτήματός σας. Οφείλω όμως να σας τονίσω ότι το κόστος του προγράμματος που σας ανέπτυξα θα είναι αυξημένο μετά τις ... του μηνός.

Γιατί δεν επωφελεύσθε από το χαμηλότερο κόστος σήμερα; (Αλλαγή ηλικίας υποψήφιου) Κύριε X, είστε διατεθειμένος να πληρώσετε το ΚΟΣΤΟΣ ΑΝΑΒΟΛΗΣ; Να πληρώσετε δηλαδή το ίδιο πρόγραμμα ακριβότερα; Θα σας εξηγήσω τι εννοώ:

Υποθέτουμε ότι έχουμε τρεις πελάτες που πληρώνουν:

* το ίδιο ασφάλιστρο ($x \in$ το χρόνο) για μια ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΖΩΗΣ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ.

Η διαφορά στα ασφαλιστήρια συμβόλαιά τους είναι η ΗΜΕΡΟ-ΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ.

1. Ο πρώτος πελάτης, που ξεκίνησε νωρίτερα το συμβόλαιό του σε ηλικία 25 ετών, για 40 χρόνια θα έχει κάλυψη (προστασία) και στη λήξη του ασφαλιστηρίου συμβολαίου του (65ο έτος) θα λάβει μεγαλύτερο κεφάλαιο.

2. Ο δεύτερος, 35 ετών, θα έχει κάλυψη για 30 χρόνια.

3. Ο τρίτος, 40 ετών, θα έχει κάλυψη για 25 χρόνια αντίστοιχα.

Στη λήξη θα λάβουν και ο δεύτερος και ο τρίτος μικρότερο κεφάλαιο. Η διαφορά είναι στο χρόνο που έλαβαν την απόφαση για να ασφαλιστούν. Τι πιστεύετε ότι κέρδισε τελικά ο πρώτος πελάτης σε σχέση με τους άλλους δύο;

1. Επιμήκυνση του χρόνου κάλυψης, προστατεύοντας το εισόδημά του στα πιο παραγωγικά χρόνια της ζωής του.

2. Μεγαλύτερο κεφάλαιο στη λήξη.

Δέχεσθε κύριε X να ανήκετε στην κατηγορία των ατόμων που θα πληρώσουν ΚΟΣΤΟΣ ΑΜΕΛΕΙΑΣ;

(Η διατύπωση του ανωτέρω επιχειρήματος θα είναι αποτελεσματικότερη, εάν συνοδεύεται από το σχεδιασμό της αντίστοιχης πρότασης. Ο συνδυασμός και των δύο βοηθά αφ' ενός μεν τον ασφαλιστικό σύμβουλο να προσεγγίσει τον αντικειμενικό του σκοπό, αφ' ετέρου δε τον υποψήφιο πελάτη να κατανοήσει πιο εύκολα το συγκεκριμένο πρόβλημα).

Κύριε X, καθ' όλη τη διάρκεια της συζήτησής μας, αναφερθήκαμε στις ανάγκες σας, τις αναλύσαμε, συμφωνήσαμε για το βαθμό σπουδαιότητάς τους και στη συνέχεια σας ετοίμασα ένα πρόγραμμα ατομικής και οικογενειακής προστασίας, το οποίο, σαν ΕΙΔΙΚΟΣ που είμαι, πιστεύω ότι εξυπηρετεί με τον καλύτερο τρόπο τις προσδοκίες σας και είναι μέσα στις οικονομικές σας δυνατότητες.

Και ΤΩΡΑ διστάζετε να αποφασίσετε, έτσι δεν είναι;

«Μάλιστα.»

«Το πρόβλημά σας είναι να ασφαλιστείτε ή να μην ασφαλιστείτε.

226 *Αυτό δεν είναι το θέμα που σας απασχολεί κύριε X;»*
«Βεβαίως.»

Λογικό Επιχείρημα

«Κύριε X, σας έκανα μια πρόταση για ασφάλεια κι εσείς έχετε δύο εναλλακτικές λύσεις: να πείτε ΝΑΙ ή να πείτε ΟΧΙ. Προβληματίζεστε, ενδεχομένως, μήπως πάρετε λανθασμένη απόφαση.

1. Σε περίπτωση που πείτε ΝΑΙ, «ρискάρετε» το ποσό των 584,00€ (ποσό που αντιστοιχεί στο ετήσιο ασφάλιστρο).

2. Σε περίπτωση, όμως, που πείτε ΟΧΙ, «ρискάρετε» μια αποζημίωση 40.000,00 €.

Εσείς τι θα προτιμήσετε;»



Συναισθηματικό επιχείρημα

«Αισθάνομαι υποχρεωμένος να αιτιολογήσω την επιμονή μου για να μην παρεξηγηθώ. Ο λόγος είναι απλός: Θα έρθω να σας ασφαλίσω οποιαδήποτε στιγμή με καλέσετε, αρκεί στο χρονικό διάστημα που θα μεσολαβήσει να μη με προλάβει κάποιος ανταγωνιστής μου, τον οποίο δε θα μπορώ να ανταγωνισθώ.

Μήπως γνωρίζετε τι εννοώ;

Μιλώ για το θάνατο, την ασθένεια και το ατύχημα.»

B. «Θα ήθελα να το μελετήσω ακόμα πριν αποφασίσω»

«Πολύ ωραία κύριε X. Ας το επανεξετάσουμε ΤΩΡΑ, εφόσον βρίσκομαι εδώ και μπορείτε να επωφεληθείτε της παρουσίας μου, για να επιλύσω κάποιες απορίες, συνοψίζοντας τα κύρια σημεία του προγράμματος.

Με Χ ευρώ το μήνα, η Εταιρεία μου σας εγγυάται Ψ κεφάλαιο κάλυψης.

(Δώστε εκ νέου έμφαση στα πλεονεκτήματα του προγράμματος. Μεταφράστε τις προτάσεις σας σε οφέλη για τον υποψήφιο πελάτη σας. Αποσπώντας τη συγκατάθεσή του σε επί μέρους σημεία, θα είναι πιο εύκολο να πάρει την τελική απόφαση.)

Συμφωνείτε κύριε Χ, ότι ο σημαντικότερος παράγοντας για την πρόοδο του ανθρώπου είναι η ικανότητά του να παίρνει ΕΓΚΑΙΡΑ αποφάσεις;»

«Βεβαίως.»

«Εφόσον λοιπόν συμφωνείτε για τη χρησιμότητα του προτεινόμενου προγράμματος και δεδομένου ότι μπορείτε να αποταμιεύετε το ποσό των χρημάτων που προβλέπει το ασφαλιστικό σας πρόγραμμα, γιατί διστάζετε να πάρετε τη σωστή απόφαση ΤΩΡΑ, θέτοντας αμέσως σε εφαρμογή το πρόγραμμα ασφάλισής σας;»

«Κύριε Χ, συζητάμε για την ασφάλισή σας, θεωρώντας ότι πρόκειται για τη λήψη μιας μόνο απόφασης, της δικής σας. Υπάρχουν όμως δύο αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν, η δική σας και της Εταιρείας μου. Η απόφαση της Εταιρείας εξαρτάται από τη συνεκτίμηση κάποιων στοιχείων, μεταξύ των οποίων είναι και η κατάσταση της υγείας σας.

Εφόσον εσείς διστάζετε να αποφασίσετε, είναι προτιμότερο να δώσουμε τον πρώτο λόγο στην Εταιρεία και εσείς μέχρι τότε θα έχετε όλο το χρόνο να το ξανασκεφθείτε και να πάρετε την τελική σας απόφαση.

Θα σας διευκόλυνε η επίσκεψη στο γιατρό της Εταιρείας να προσδιορισθεί για την Τρίτη το απόγευμα ή μήπως την Τετάρτη το πρωί σας εξυπηρετεί καλύτερα;»

«Εάν το πρόγραμμα αιτιολογεί ιατρική εξέταση.»

«Κύριε Χ, αντιλαμβάνομαι την επιθυμία σας να το ξανασκεφθείτε. Η ασφάλεια είναι μια σοβαρή υπόθεση και πρέπει να τη μελετήσετε, γιατί με την υπογραφή σας δημιουργείτε μια «πηγή» εισοδήματος, που ίσως αύριο να καλύψει όλους τους τρέχοντες λογαριασμούς σας. Με τα χρήματα αυτά θα πληρώσετε το ενοίκιο, τα χρέη και άλλες υποχρεώσεις σας.

228

ΟΜΩΣ οφείλω να σας επισημάνω, ότι οι Ασφαλιστικές υπηρεσίες παρουσιάζουν κάποια ιδιαιτερότητα. Η ιδιαιτερότητά τους συνίσταται στο ότι τις αγοράζουμε όταν δεν τις έχουμε ανάγκη, προκειμένου να τις χρησιμοποιήσουμε όταν θα έχουμε ανάγκη.

Αγαπητέ κύριε X, όταν κάποιος αρρωστήσει ή του συμβεί κάποιο ατύχημα και καλέσει εκ των υστέρων τον ασφαλιστή, θα είναι πλέον αργά για να τον βοηθήσει. Γι' αυτόν το λόγο η ασφάλεια έχει αξία αν αγορασθεί ΤΩΡΑ (που η φυσική και οικονομική σας κατάσταση το επιτρέπει) και ΟΧΙ αύριο, που πιθανόν να είναι αργά.

Η ασφάλεια είναι ΠΡΟΛΗΨΗ και ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ για κινδύνους που δε γνωρίζουμε το χρόνο έλευσής τους».

Λογικό επιχείρημα

«Κύριε X, μπορείτε να το σκεφθείτε όσο χρόνο θέλετε. Οφείλω όμως να σας υπενθυμίσω ότι οι Ασφαλιστικές Εταιρείες πληρώνουν με συμβόλαια και όχι με προσφορές. Ο καθένας από εμάς μπορεί κάποια χρονική στιγμή να παύσει να είναι ασφαλισμένος. Σε μερικούς ανθρώπους αυτό μπορεί να συμβεί σε νεαρή ηλικία, ύστερα από κάποιο ατύχημα. Έχουμε κάθε λόγο να πιστεύουμε ότι εσείς, τώρα, είστε σε θέση να ασφαλιστείτε, αλλά δεν μπορούμε να εγγυηθούμε για την ασφαλισιμότητά σας στο μέλλον.

Περιμένοντας δεν έχετε τίποτα να κερδίσετε, έχετε όμως ΠΟΛΛΑ να χάσετε!!! Περισσότερα χάνει κανείς από την αναποφασιστικότητα, παρά από μια λανθασμένη απόφαση.»

Συναισθηματικό επιχείρημα

«Δεν έχω καμία αντίρρηση κύριε X, να σας αφήσω να το σκεφθείτε. Θα σας αφήσει όμως να το σκεφθείτε ο πρόωρος θάνατος, η ασθένεια, τα γηρατειά; Αυτοί οι εχθροί, τους οποίους εγώ «πολεμώ», θα σας αφήσουν να το σκεφθείτε;

Για να συγκεκριμενοποιήσω το θέμα κύριε X, η ΚΟΙΝΗ ΛΟΓΙΚΗ δε σας επιτρέπει να αναβάλετε την απόφασή σας. Ή θα πείτε θα ασφαλισθώ ΤΩΡΑ ή θα πείτε ότι εγώ θέλω να είμαι «έρμαιο» της τύχης μου.

Στη δεύτερη περίπτωση δεν ακολουθείτε την κοινή λογική και θα

πρέπει να αναλάβετε τις ευθύνες σας, όπως κάθε άτομο που λειτουργεί εκτός της κοινής λογικής.

Γ. «Ας το αφήσουμε τον άλλο μήνα ... μετά τις γιορτές ... ή μετά τις εκλογές»

«Κατανοώ, κύριε X, την επιθυμία να μεταθέσετε χρονικά τη λήψη της απόφασής σας. Όμως θα είχατε αντίρρηση να μου εξηγήσετε τί πραγματικά περιμένετε; Μήπως περιμένετε να έχετε καλύτερη υγεία; Φαίνεται να είστε σε πολύ καλή φυσική κατάσταση. Μήπως περιμένετε να δημιουργηθεί κάποια ανάγκη; Έχετε ήδη συμφωνήσει ότι οι ανάγκες σας στο μέλλον δε θα είναι λιγότερες από ό,τι τώρα. Μήπως περιμένετε να αποκτήσετε επί πλέον εισοδήματα;

Δείχνετε ένα άτομο ικανό να θέσει σε εφαρμογή αυτό το πρόγραμμα. Έχετε μία καλή δουλειά, ένα όμορφο σπίτι. Αλήθεια, πείτε μου ειλικρινά, τι ακριβώς περιμένετε;

Δεν είναι λογικό να εξασφαλίσετε ΤΩΡΑ τον εαυτό σας και την οικογένειά σας, απομακρύνοντας τις δυσάρεστες οικονομικές συνέπειες που προκαλούν απρόοπτα και αιφνίδια γεγονότα;

«Ισχυρίζεστε ότι θα θέλατε να επανεξετάσετε αυτό το πρόγραμμα μετά από μερικούς μήνες. Αν όμως δεν το έχετε ανάγκη ΤΩΡΑ, γιατί να το έχετε ανάγκη μετά από X μήνες; Πιστέψτε με, δε θα ήθελα να σας προσφέρω κάτι που δε θα χρειαζόσασταν. Εάν όμως θα το έχετε ανάγκη μετά από X μήνες, σίγουρα θα το χρειάζεσθε περισσότερο ΤΩΡΑ, γιατί κάθε ημέρα που περιμένετε, θέτετε σε κίνδυνο το μέλλον το δικό σας και της οικογένειάς σας».

«Αναφέρατε κύριε X, ότι με τον καινούργιο χρόνο περιμένετε μια αύξηση των αποδοχών σας και μετά θα ασφαλισθείτε. Αν τελικά δεν την πάρετε κύριε X, θα αναγκαστείτε να μετακομίσετε σε κάποια ανεπιθύμητη συνοικία, να στερήσετε την οικογένειά σας, να μειώσετε την κατανάλωση τροφίμων; Σίγουρα ΟΧΙ. Αν όμως, ο μη γένοιτο, κάποιο αιφνίδιο και δυσάρεστο γεγονός σάς συμβεί, είναι πολύ πιθανό η οικογένειά σας να αναγκαστεί να υπομείνει όλα αυτά. Αυτό είναι λοιπόν το μέλλον που έχετε οραματιστεί για την οικογένειά σας;»

230 Δ. «Θα ήθελα να το συζητήσω με τη γυναίκα μου»

«Πολύ καλά να κάνετε κύριε X, μια και η σύζυγός σας είναι ένας πολύτιμος σύμβουλος σε πολλά θέματα. Όμως αυτή η περίπτωση διαφέρει. Σκεφτήκατε όμως μήπως μ' αυτή την ερώτησή σας θα τη φέρετε σε δύσκολη θέση; Σίγουρα θέλει να νιώθει ασφαλής και ήρεμη ότι, αν παρουσιαστεί κάποιο πρόβλημα, θα είναι ικανή να συντηρήσει την οικογένειά σας. Αν όμως τη ρωτήσετε αν επιθυμεί την αγορά αυτού του προγράμματος, που προϋποθέτει μια παροχή για εκείνη, σίγουρα θα την φέρετε σε δύσκολη θέση. Αλήθεια κύριε X, στα γενέθλιά της τη ρωτάτε, εάν θέλει να της στείλετε λουλούδια ή της τα στέλνετε επειδή την αγαπάτε και θέλετε να την ευχαριστήσετε; Πιστεύω ότι δε θα θελήσετε να τη φέρετε σε δύσκολη θέση. Σας επαναλαμβάνω ότι το πρόγραμμα αυτό αποτελεί μια έμπρακτη απόδειξη αγάπης και πρόνοιας για τη σύζυγο και τα παιδιά σας.»

(Μετά από ένα λεπτό σιωπής.)

«Κύριε X, μου λέτε το μικρό της όνομα;»

«Ας υποθέσουμε κύριε X, ότι η σύζυγός σας είναι ευχαριστημένη και ενθουσιασμένη με την ιδέα της πρόσθετης ασφάλειας, που αυτό το πρόγραμμα της εξασφαλίζει. Φαντάζεσθε όμως πόσο φοβισμένη και απογοητευμένη θα είναι, αν τελικά δε θα μπορέσετε να προκριθείτε γι' αυτό το πρόγραμμα; Δε θα ήταν σωστό να την απαλλάξετε απ' αυτή την ανησυχία, μέχρις ότου έχουμε και την απόφαση της Εταιρείας μου; Πότε θα σας εξυπηρετούσε να επισκεφτείτε τον γι-ατρό της Εταιρείας, την Πέμπτη στις 6 ή την Παρασκευή στις 7;»

«Εάν το πρόγραμμα αιτιολογεί ιατρική εξέταση.»

2. ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΧΡΗΜΑΤΑ**Α. «Έχω πολλές υποχρεώσεις, δεν μπορώ να διαθέσω χρήματα για ασφάλεια»**

«Αντιλαμβάνομαι κύριε X, την έκταση και σοβαρότητα των υποχρεώσεών σας. Όμως δεν πρέπει να λησμονείτε ότι η ίδια η ζωή είναι μια ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ.

Είστε υποχρεωμένος να πληρώνετε για να καλύπτετε τρέχοντα έξοδά σας (φαγητό, στέγαση κ.ά.), να έχετε ένα ποσό x ευρώ σε μια προχωρημένη ηλικία, καθώς και να δημιουργήσετε ένα κεφάλαιο

για περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης. Είστε υποχρεωμένος έναντι του εαυτού σας και της οικογένειάς σας να αντιμετωπίζετε αυτά τα έξοδα. Σήμερα το εισόδημά σας καλύπτει αυτά τα έξοδα. Αν, ο μη γένοιτο, κάποια στιγμή το εισόδημά σας μηδενιστεί ή περιοριστεί, θα χρειαστεί είτε να αντιμετωπίσετε αυτές τις υποχρεώσεις σας με χρήματα αποταμιευμένα για μελλοντική χρήση (εάν βέβαια υπάρχουν και επαρκούν) είτε να τις αναλάβει κάποιος άλλος για σας.

Δεν είναι λογικό να μεταθέσετε την ευθύνη - υποχρέωση για την κάλυψή τους στην Εταιρεία μου, απαλλάσσοντας την οικογένειά σας από την έννοια να φροντίσει για το μέλλον της; Μήπως αυτός δεν είναι και ο καλύτερος τρόπος οικογενειακής προστασίας - σιγουριάς που όλοι αποζητάμε;»

«Αν εσείς κύριε X, που διαθέτετε τόση εμπειρία, δυσκολεύεστε να αντεπεξέλθετε στις υποχρεώσεις σας, σκεφτείτε τις δυσκολίες και τα προβλήματα που θα αντιμετωπίσουν η σύζυγος και τα παιδιά σας, σε περίπτωση που εσείς θα αδυνατείτε να παράγετε εισόδημα.

ΟΧΙ θα πει ο διευθυντής του σχολείου στην γυναίκα σας, αν δεν μπορεί να πληρώσει τα δίδακτρα των παιδιών σας, ΟΧΙ θα πει ο παιδίατρος, ΟΧΙ θα πει ο ιδιοκτήτης του σούπερ μάρκετ, δεν μπορώ να κάνω πίστωση.»

(Δημιουργούμε μια ατμόσφαιρα όπου κυριαρχεί το συναίσθημα.)

B. «Δεν έχω χρήματα αυτή τη στιγμή να διαθέσω για την ασφάλεια. Σχεδιάζω να αγοράσω ένα σπίτι με δόσεις»

«Κύριε X, μια αγορά είναι καλή όταν είναι και σίγουρη. Εσείς αυτή τη στιγμή αποφασίζετε να αγοράσετε ένα σπίτι με δόσεις. Θα δώσετε μια προκαταβολή x ευρώ και στη συνέχεια θα αναλάβετε την υποχρέωση να πληρώνετε κάποιο ποσό x ευρώ για x έτη.

Γνωρίζετε, βέβαια, ότι η κυριότητα του ακινήτου παραμένει στον ιδιοκτήτη ή στην (τράπεζα) μέχρι αποπληρωμής και της τελευταίας δόσης, έτσι δεν είναι; Δεν είναι λογικό, επομένως, να εξασφαλίσετε από ΤΩΡΑ το ποσό που απαιτείται για την εξόφληση των δόσεών σας διασφαλίζοντας, έτσι, την κυριότητά σας επί του ακινήτου;»

232 Γ. «Δεν το αντέχω οικονομικά, είναι ακριβή η ασφάλεια»

«Καταλαβαίνω πώς αισθάνεστε κύριε X.

Όμως δεν είναι η ασφάλεια ακριβή. Ακριβά είναι τα τρόφιμα, τα ρούχα, η εκπαίδευση και γενικά όλα τα αγαθά, που είναι απολύτως αναγκαία για τη συντήρηση της οικογένειάς σας.

Τα χρήματα που πληρώνουν οι ασφαλιστικές εταιρείες δεν είναι τίποτα άλλο παρά χρήματα με προορισμό να γίνουν διατροφή, φάρμακα, αμοιβές γιατρών, όταν χρειαστεί.

Σκοπός της ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ είναι η προσφορά όλων αυτών των αγαθών, που θα αναπληρώσουν το εισόδημά σας, όταν εσείς θα αδυνατείτε να παράγετε εισόδημα.»

«Κύριε X, ας εξετάσουμε το θέμα από μια διαφορετική σκοπιά. Η οικογένειά σας έχει τη δυνατότητα να ζήσει χωρίς αυτό το ασφαλιστικό πρόγραμμα; Μπορεί η οικογένειά σας να επιβιώσει χωρίς το εισόδημά σας, που τους παρέχει ό,τι χρειάζονται;

ΣΙΓΟΥΡΑ ΟΧΙ.

Το εισόδημά σας αποτελεί τη βάση όπου στηρίζονται τα ατομικά και οικογενειακά σας σχέδια.

Με ένα ποσό που αντιστοιχεί σε x ευρώ την ημέρα, μπορείτε να τους εξασφαλίσετε από ΤΩΡΑ τη σταθερή ροή του εισοδήματός σας.

Δε νομίζετε ότι αξίζει η οικογένειά σας και αυτή την παροχή – μέσα στη συνολική προσφορά σας – η οποία της εξασφαλίζει όλα τα αγαθά που έχει συνηθίσει να της παρέχετε;»

«Αν το εισόδημα από την εργασία σας μειωνόταν ξαφνικά κατά x ευρώ το μήνα, φυσικά θα προσπαθούσατε να βρείτε κάποια άλλη δουλειά, έτσι δεν είναι;

Αν, παρ' όλες τις προσπάθειές σας, δεν κατορθώνατε να βρείτε άλλη δουλειά, θα προσαρμοζόσασταν στη νέα κατάσταση. Δε συμφωνείτε;»

«Λοιπόν, κύριε X, δε σας ζητώ τίποτα περισσότερο από αυτό το ποσό μηνιαίως, για να σας εξασφαλίσω το εισόδημα που φυσιολογικά θα χάνατε, σε περίπτωση ατυχήματος ή ασθένειας.»

Δ. «Έχω ορισμένα χρέη. Να ξεχρεώσω πρώτα και μετά βλέπουμε»

«Κύριε X, αν ξυπνούσατε αύριο με φοβερό πονόδοντο, θα πηγαίνατε αμέσως στο γιατρό σας, έτσι δεν είναι;

Αν σας έλεγε ότι η θεραπεία του δοντιού σας κοστίζει ακριβά, δε θα του λέγατε, βέβαια, ότι δεν μπορείτε να την κάνετε τώρα λόγω χρέους, σωστά;

Αγαπητέ κύριε X, το πρόγραμμα οικογενειακής προστασίας που μόλις σας ανέπτυξα, σας είναι περισσότερο αναγκαίο ΤΩΡΑ, για να είστε βέβαιος ότι, σε περίπτωση ανικανότητάς σας για εργασία, τα χρέη σας θα εξοφληθούν χωρίς η σύζυγός σας και τα παιδιά σας να επωμιστούν το βάρος τους.»

3. «Δε χρειάζομαι την Ασφάλεια»

Η ασφάλεια ζωής καλύπτει ένα ευρύ φάσμα αναγκών κι έτσι κανείς δεν μπορεί να ισχυριστεί ότι δεν τη χρειάζεται.

Ανάγκες που δημιουργούνται από τη βελτίωση του επιπέδου ζωής, αύξηση αναμενόμενων εισοδημάτων, επαγγελματικών υποχρεώσεων, ακίνητης περιουσίας, κόστους ανώτατης εκπαίδευσης, καθώς και από το γεγονός ότι οι περισσότεροι άνθρωποι **εξαρτώνται** από τους μισθούς τους, παρά από επενδύσεις ή οικογενειακά εισοδήματα.

Κάθε άνθρωπος που αγοράζει μια ασφάλεια έχει να επιλέξει ανάμεσα στο να επενδύσει σ' αυτό το πρόγραμμα ή να χρησιμοποιήσει τα χρήματα αυτά για κάποιον άλλο σκοπό. Η απόφαση του δυνητικού πελάτη θα καθοριστεί από την ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ του ασφαλιστή να φέρει το μέλλον στο παρόν, με τέτοια πειστικότητα, ώστε να αναστατώσει τον υποψήφιο.

Η αντίρρηση «δεν υπάρχει ανάγκη», σαν δικαιολογία για την αποφυγή της αγοράς του προτεινόμενου προγράμματος, μπορεί να αντιμετωπιστεί με τα ακόλουθα επιχειρήματα.

A) «Δε χρειάζομαι την ασφάλεια»

«Χαίρομαι που το ακούω, κύριε X, γιατί αυτό δείχνει ότι έχετε ήδη κάνει τα σχέδιά σας για το μέλλον. Θα θέλατε όμως να δούμε

234 *μαζί, αν αυτά τα σχέδια θα πραγματοποιηθούν όπως τα θέλετε κάτω από τις σημερινές συνθήκες;»*

Συμεριζόμαστε την αντίρρηση του πελάτη και προσπαθούμε να εντοπίσουμε την αιτία.

«Θα ήθελα να μου εξηγήσετε τι ακριβώς εννοείτε.»

B. «Είμαι πλήρως εξασφαλισμένος από το κοινωνικό μου Ταμείο»

«Γνωρίζετε κύριε X, ότι τα Κοινωνικά ταμεία είναι υπερχρεωμένα, εξ αιτίας της κακής διαχείρισης των χρημάτων των ασφαλιζόμενων και πολλά απ' αυτά βρίσκονται αφ' ενός μεν σε αδυναμία καταβολής συντάξεων, αφ' ετέρου δε οι παροχές - καλύψεις που προσφέρουν είναι ανύπαρκτες ή καλύπτουν μέρος μόνο των πραγματοποιούμενων δαπανών του πελάτη σε περίπτωση ασθένειας ή ατυχήματος; Πιστεύετε ότι το Κοινωνικό σας Ταμείο σας δίνει δικαίωμα επιλογής του νοσοκομείου ή της θέσης που θέλετε σε περίπτωση νοσηλείας σας, του γιατρού εμπιστοσύνης σας, καλύπτει δαπάνες 100% για νοσηλεία στο εξωτερικό; Θα θέλατε να αναλύσουμε τις παροχές του Κοινωνικοασφαλιστικού σας φορέα και στη συνέχεια να εξετάσουμε πώς θα καλύψουμε τα τυχόν υπάρχοντα κενά.»

«Κύριε X, εάν δεν επικαλεστούμε την «προβληματικότητα των Κοινωνικών Ταμείων», ενδεικτικά μπορώ να σας αναφέρω ότι οι παροχές που δίδουν σήμερα παρουσιάζουν σημαντικά προβλήματα.»

1. Για τη χορήγηση σύνταξης ανικανότητας ή θανάτου απαιτείται πολυετής εργασία.
2. Σε περίπτωση πρόσκαιρης ανικανότητας υπάρχει ατελής κάλυψη του εισοδήματος ή μη χορήγηση εφάπαξ συνταξιοδοτικού βοηθήματος.
3. Υψηλά όρια ηλικίας για συνταξιοδότηση.
4. Χαμηλό ύψος παροχών για εξαρτώμενα μέλη.

Θα θέλατε να δούμε με ποιο τρόπο μπορούμε να συμπληρώσουμε τις παροχές του κοινωνικο-ασφαλιστικού σας φορέα;»

4. «Έχω αρκετή περιουσία»

«Συμφωνώ μαζί σας κύριε X, ότι η ακίνητη περιουσία σας αποτελεί

πολύ καλή επένδυση και σας παρέχει πρόσθετη σιγουριά για το μέλλον. Παρουσιάζει όμως ένα σημαντικό μειονέκτημα. Όταν παρουσιαστεί ανάγκη, ρευστοποιείται δύσκολα. Γνωρίζετε πολύ καλά, ότι η ρευστοποίηση περιουσιακών στοιχείων απαιτεί χρόνο, προκειμένου να εκποιηθούν στην πραγματική τους αξία. Η ανάγκη όμως μειώνει τη δυνατότητα διαπραγμάτευσης. Θέλετε να θυσιάσετε τους κόπους μιας ζωής στην ανάγκη της στιγμής;

Δε νομίζετε, επομένως, ότι αξίζει να έχετε μια πηγή που να καλύπτει τρέχουσες και μελλοντικές σας υποχρεώσεις, χωρίς να θέσετε ποτέ σε κίνδυνο την ακίνητη περιουσία σας;»

«Κύριε X, προτιμάτε η ακίνητη περιουσία σας να παραμείνει στην Οικογένειά σας ή να πάει στο Κράτος;

Θα σας εξηγήσω τι εννοώ.

Με τη μεταβίβαση της ακίνητης περιουσίας στα παιδιά σας, θα υποχρεωθούν να πληρώσουν ένα σημαντικό ποσό ως φόρο κληρονομιάς. Το ποσό αυτό συχνά αντιπροσωπεύει ένα σημαντικό κομμάτι της αξίας του ακινήτου. Το ερώτημά μου είναι:

Θέλετε να λάβουν την περιουσία σας ακέραια χωρίς να αναλάβουν την παραμικρή υποχρέωση και χωρίς να χρειαστεί να εκποιήσουν κάποιο άλλο περιουσιακό στοιχείο για να πληρώσουν το φόρο κληρονομιάς;»

A. «Θεωρώ την ασφάλεια περιττό έξοδο»

«Σίγουρα όμως, κύριε X, δε θεωρείτε περιττό το να προσφέρετε μια καλή εκπαίδευση στα παιδιά σας, να εξασφαλίσετε την αγάπη και τη φροντίδα της μητέρας τους, να δημιουργήσετε ένα εισόδημα για τα γεράματά σας.

Αυτά τα θέματα πρέπει να απασχολούν κάθε σωστό οικογενειάρχη όπως εσείς, και γι' αυτό ακριβώς θα ήθελα να συζητήσω μαζί σας.»

«Κύριε X, εργάζεστε με σκοπό την απόκτηση κάποιου εισοδήματος, που θα σας επιτρέπει τόσο να καλύψετε τα βασικά σας έξοδα (στέγη, τροφή, περίθαλψη) όσο και να δημιουργήσετε ένα απόθεμα σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Σήμερα το εισόδημά σας καλύπτει όλα αυτά τα έξοδα. Έχετε αναλογιστεί όμως αν - ο μη γένοιτο

236 - το εισόδημά σας μηδενιστεί ή περιοριστεί ΠΟΙΟΣ και ΜΕ ΠΟΙΟΝ ΤΡΟΠΟ θα εξασφαλίσει τα χρήματα αυτά στην οικογένειά σας;»

Ακολουθεί μαγική σιωπή, περιμένοντας την απάντηση του πελάτη και συνεχίζουμε.

«Η ασφάλεια είναι εκείνη που θα παρέχει χρήματα στην οικογένειά σας, αντικαθιστώντας το εισόδημά σας. Εξ άλλου αυτή είναι η διαφορά Ασφάλειας και Επένδυσης. Η ασφάλεια είναι ο αντικαταστάτης του εισοδήματος και ο πολλαπλασιαστής του μελλοντικά, ενώ η επένδυση είναι μόνο πολλαπλασιαστής».

Β. «Είμαι ανύπαντρος. Τι να την κάνω την ασφάλεια;»

«Η ασφάλεια, κύριε Χ, δεν αποβλέπει μόνο στην εξασφάλιση των ατόμων που πιθανόν να είναι άμεσα εξαρτώμενα από σας (σύζυγος, παιδιά), αλλά και στη δική σας προστασία.

Εσείς, στην προκειμένη περίπτωση, δεν έχετε ανάγκη να εξασφαλίσετε την οικογένεια, έχετε όμως υποχρέωση έναντι του εαυτού σας να διασφαλίσετε ένα εισόδημα για την περίοδο που πιθανόν θα αδυνατείτε να εργάζεστε ή, όταν θα συνταξιοδοτηθείτε, να ζήσετε με άνεση το υπόλοιπο της ζωής σας. Το πρόγραμμα που σας προτείνω είναι ειδικά σχεδιασμένο και μελετημένο με βάση τα προβλήματα που έχουμε εντοπίσει και αποβλέπει να σας φροντίσει όταν εσείς θα αδυνατείτε να βοηθήσετε τον εαυτό σας.»

Και συνεχίστε: «Τα προγράμματα της Εταιρείας είναι μελετημένα και σχεδιασμένα με τρόπο που να καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα αναγκών και να προσαρμόζονται στις ιδιαίτερες απαιτήσεις (ανάγκες) των πελατών μας».

Γ. «Αν συμβεί κάτι σ' εμένα, η γυναίκα μου μπορεί να εργαστεί»

«Κύριε Χ, κανείς δεν αμφισβητεί τη δυνατότητα της συζύγου σας να εργαστεί και να παράγει εισόδημα. Έχετε όμως σκεφθεί ΠΟΙΟΣ θα φροντίσει τα παιδιά σας, αν η σύζυγός σας απουσιάζει όλη μέρα; Πώς θα εξηγήσετε στο μικρό σας γιο γιατί η μητέρα δεν είναι κοντά του; Έχετε μήπως σκεφτεί με ποιό τρόπο θα μπορέσετε να υποκαταστήσετε τη μητρική αγάπη και φροντίδα;

Και επιπλέον κύριε Χ, πιστεύετε ότι η σύζυγός σας, μετά από τόσα χρόνια απουσίας από την αγορά εργασίας, θα μπορέσει να πετύχει ανάλογες αμοιβές με τις δικές σας, που να εξασφαλίζουν σ' εκείνη και τα παιδιά σας ένα ικανοποιητικό βιοτικό επίπεδο;»

5. «Δεν εμπιστεύομαι»

«Δε με εκπλήσσει καθόλου που σας ακούω να συζητάτε γι' αυτό το θέμα κύριε Χ. Πολλοί πελάτες μου έχουν θέσει το ίδιο ζήτημα. Σας είναι εύκολο, όμως, να μου προσδιορίσετε τι ακριβώς εννοείτε;»

(Ο ασφαλιστικός σύμβουλος συμμαρτυρεί την άποψη του υποψήφιου πελάτη, ενώ, παράλληλα τον προτρέπει να αναπτύξει τη θέση του, δημιουργώντας τις κατάλληλες προϋποθέσεις για αποτελεσματική επικοινωνία.)

A. «Δεν εμπιστεύομαι τις ασφάλειες, δεν πιστεύω ότι λύνουν προβλήματα»

«Κατανοώ τους ενδοιασμούς και τις αμφιβολίες σας κύριε Χ.

Θα συμφωνούσα μαζί σας, αν μου υποδεικνύατε τον τρόπο με τον οποίο θα αντιμετωπίζατε το πρόβλημα που λέγεται ΠΡΟΩΡΟΣ ΘΑΝΑΤΟΣ, ΜΟΝΙΜΗ ΟΛΙΚΗ ΑΝΙΚΑΝΟΤΗΤΑ, ΑΣΘΕΝΕΙΑ ή ΑΤΥΧΗΜΑ, καθώς και το να εξασφαλίσετε ένα καλό εισόδημα για τα ΓΕΡΑΜΑΤΑ σας!!»

Περιμένουμε την απάντηση του υποψήφιου πελάτη και συνεχίζουμε.

«Η ασφάλεια κύριε Χ δεν είναι μια οποιαδήποτε λύση, είναι η ΜΟΝΑΔΙΚΗ ΛΥΣΗ στα προβλήματά σας. Αποτελεί τη μοναδική εγγύηση για επαρκή προστασία του εισοδήματός σας και εξασφάλιση του μέλλοντος.»

B. «Δεν πληρώνουν οι ασφαλιστικές εταιρείες»

«Καταλαβαίνω την ανησυχία σας κύριε Χ. Η ερώτησή σας είναι: «Τι εγγύηση θα έχω ότι θα καταβληθούν τα χρήματα που μου υποσχεται η Εταιρεία σας σε περίπτωση που συμβεί ασθένεια ή ατύχημα ή ακόμη πρόωρος θάνατος;»

«Βεβαίως.»

238

«Μπορώ να σας παραθέσω μια σειρά με ονόματα και στοιχεία ανθρώπων που αποζημιώθηκαν από την Εταιρεία μου, αμέσως μετά από κάποια ασθένεια ή ατύχημά τους. Θα αρκεστώ όμως στην παρουσίαση ενός πίνακα, ο οποίος δείχνει τις αποζημιώσεις που πλήρωσε η εταιρεία μου την περασμένη χρονιά.

Νομίζω ότι ο πίνακας αυτός αποτελεί την πιο τρανή απόδειξη για το αν αποζημιώνουν ή ΟΧΙ οι Ασφαλιστικές εταιρείες και μάλιστα, όταν αναφερόμαστε σε μία Εταιρεία με το Κύρος και το Μέγεθος της ασφαλιστικής εταιρείας όπου εργάζομαι.»

(Παρουσιάζετε στον υποψήφιο πελάτη σας το σχετικό έντυπο που δείχνει τις αποζημιώσεις που πλήρωσε η εταιρεία σας.)

Γ. «Οι εταιρείες κερδοσκοπούν εις βάρος του πελάτη»

«Κύριε X, δε συμμερίζομαι την επιφύλαξή σας. Πιθανόν να μη γνωρίζετε ότι η λειτουργία των Ασφαλιστικών επιχειρήσεων εντάσσεται πλήρως σ' ένα αυστηρό νομοθετικό πλαίσιο, το οποίο, εκτός των άλλων, καθορίζει ως αρμόδια αρχή για την άσκηση ελέγχου και εποπτείας την Τράπεζα της Ελλάδος. Η τελευταία αντιλαμβάνεστε ότι δεν μπορεί παρά να επιλαμβάνεται των συμφερόντων των πολιτών, που είναι βέβαια πελάτες των ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο δεν θα μπορούσα να συμφωνήσω με την επιφύλαξή σας. Η ίδια η εμπειρία, εξ άλλου, το διαφενύδει.»

6. «Άλλες αντιρρήσεις»

Α. «Έχω έναν φίλο ασφαλιστή. Θα ήθελα να τον συμβουλευτώ»

«Εκτιμώ κύριε X, το ότι αναφέρετε την ύπαρξη κάποιου φίλου σας στο χώρο των ασφαλίσεων, που σίγουρα θα μπορούσε να σας είχε ενημερώσει. Συχνά όμως πολλοί άνθρωποι υποστηρίζουν ότι προτιμούν να χειρίζονται τις υποθέσεις τους σε επαγγελματική και ΟΧΙ σε φιλική βάση. Προτιμούν τις υπηρεσίες κάποιου συμβούλου σε καθαρά επαγγελματικό επίπεδο.»

«Γνωρίζετε κύριε X, ότι συχνά όλοι μας, υπό την πίεση των καθημερινών ασχολιών, έχουμε την τάση να αναβάλλουμε για αύριο εκείνο που λογικά θα μπορούσαμε να κάνουμε σήμερα και πολλές φορές μόνο κάτω από πίεση παίρνουμε μια απόφαση.

Σίγουρα οι φίλοι μας δεν είναι εκείνοι που θα επιθυμούσαν να ασκήσουν πίεση, ακόμα και αν γνώριζαν ότι θα έπρεπε. Ο φίλος σας, προφανώς, γι' αυτό το λόγο δε σας παρείχε μέχρι σήμερα τα ευεργετήματα της ασφάλειας. Γιατί λοιπόν δεν επωφελείστε της παρουσίας μου, για να ενημερωθείτε για τις παροχές των ασφαλιστικών προγραμμάτων και αναβάλετε για αύριο αυτό που η ΑΣΦΑΛΕΙΑ μπορεί να σας εγγυηθεί ΣΗΜΕΡΑ;»

Β. «Έχω έναν συγγενή ασφαλιστή. Θα ήθελα να τον συμβουλευτώ»

«Κύριε X, πολλοί άνθρωποι υποστηρίζουν ότι είναι προτιμότερο να μη γνωρίζουν οι συγγενείς μας όλα όσα αφορούν στις προσωπικές μας υποθέσεις. Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ είναι καθαρά **προσωπική** υπόθεση, που βασίζεται στις ατομικές - οικογενειακές ανάγκες μας.

Εσείς γνωρίζετε καλύτερα από τον καθένα τις ανάγκες της οικογένειάς σας και εγώ, σαν ειδικός στον τομέα των ασφαλίσεων, μπορώ να σας παρέχω τις συμβουλές μου για την καλύτερη δυνατή εξασφάλιση της οικογένειάς σας με την εγγύηση της απόλυτης εχεμύθειάς μου. Εξ άλλου μη λησμονείτε ότι η ασφάλεια είναι σημαντική αγορά και δεν πρέπει να επηρεάζεται **από συναισθηματισμούς.**»

«Κύριε X, γνωρίζω πολλούς πετυχημένους ανθρώπους, που αποφεύγουν να κλείνουν συμφωνίες με τους συγγενείς τους. Ο λόγος είναι απλός. Προτιμούν να διατηρούν μόνο φιλικές και ΟΧΙ εμπορικές σχέσεις με τους συγγενείς τους, γιατί τότε υπεισέρχονται και άλλοι παράγοντες, που δύνανται να επηρεάσουν τις σχέσεις τους.

Κύριε X, σε περίπτωση που δημιουργηθεί κάποιο πρόβλημα, θα επιθυμούσατε να έρθετε σε προστριβή όχι μόνο με τον Ασφαλιστή σας αλλά και με τον συγγενή σας;»

Γ. «Η X Εταιρεία έχει φθηνότερα ασφάλιστρα»

«Κύριε X, τα ασφάλιστρα των Εταιρειών είναι σε άμεση συνάρ-

240 *τηση με τα ευεργετήματα που παρέχουν. Χαμηλότερα ασφάλιστρα δε σημαίνει και καλύτερες παροχές. Συνεπώς, αν επισημάνετε κάποια διαφορά στο ύψος των ασφαλιστρων, αυτό σημαίνει μεγαλύτερους περιορισμούς στις παροχές ή λιγότερες καλύψεις. Δέχεστε εν ονόματι του χαμηλότερου κόστους να θυσιάσετε τη Σιγουριά και το Κύρος της εταιρείας μου;»*

Δ. «Προτιμώ να καταθέτω τα λεφτά μου στην τράπεζα. Θα μου αποδώσουν περισσότερα»

«Κύριε Χ, η λειτουργία της Τράπεζας διαφέρει από τη λειτουργία της Ασφαλιστικής Εταιρείας. Στην Τράπεζα καταθέτετε κανείς τα χρήματά του για φύλαξη και ασφαλή διακίνηση, ενώ στην ασφαλιστική εταιρεία επενδύει με σκοπό να προστατεύσει το εισόδημά του από κάθε ενδεχόμενο μείωσης ή εξαφάνισής του. Κατ' αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζει αφ' ενός μεν τη σταθερή ροή του εισοδήματός του για όλα τα παραγωγικά χρόνια, αφ' ετέρου δε τη συγκέντρωση ικανοποιητικού αποταμιεύματος για μελλοντική χρήση.

Αν αυτό που επιθυμείτε είναι η διαφύλαξη του εισοδήματός σας, τότε η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΖΩΗΣ αποτελεί το μοναδικό μέσο για την εγγύησή του.»

«Κύριε Χ, η Τράπεζα εγγυάται να σας καταβάλει τους τόκους των αποταμιευμένων χρημάτων σας, σύμφωνα με το τρέχον επιτόκιο της αγοράς. Αν κάποια στιγμή σταματήσετε τις καταθέσεις, η Τράπεζα θα σας καταβάλει ακριβώς την αξία του αποταμιεύματός σας (καθαρή αξία + τόκους). Γεγονός το οποίο σημαίνει ότι, για να δημιουργήσετε ένα σημαντικό κεφάλαιο, θα πρέπει:

- να είστε υγιής και
- να αποταμιεύετε σε τακτά χρονικά διαστήματα

Αντίθετα η Ασφαλιστική Εταιρεία σας εγγυάται την καταβολή χ ευρώ σε περίπτωση ασθένειας, ατυχήματος, αναπηρίας ή πρόωρου θανάτου και επιπλέον, σας προκαθορίζει από την πρώτη στιγμή το τελικό ποσό που θα πάρετε, ανεξάρτητα εάν θα μπορείτε να πληρώσετε το ασφάλιστρο ή όχι.

Γνωρίζετε κύριε Χ κάποιον άλλο μηχανισμό, που να μπορεί να σας εγγυηθεί με ένα ποσό x ευρώ (ετήσιο ασφάλιστρο) από την πρώτη

στιγμή αξία πολλών χιλιάδων ευρώ και να τη θέτει στη διάθεσή σας οποιαδήποτε στιγμή τη χρειαστείτε;»

241

Ε. «Αν βάλω τα χρήματά μου στην Τράπεζα, έχω το δικαίωμα να τα αποσύρω όποια στιγμή θέλω. Σε σας όμως δε θα μπορέσω»

«Αυτό ακριβώς, κύριε Χ, είναι και το μεγάλο πλεονέκτημα της Ασφαλιστικής Εταιρείας. Όπως γνωρίζετε, ο μεγαλύτερος εχθρός ενός λογαριασμού είναι ο ίδιος ο καταθέτης του. Αυτός καταθέτει και αποσύρει τα χρήματα κατά την κρίση του.

Σκοπός της ασφάλειας είναι να προστατεύσει τις αποταμιεύσεις σας και να σας τις αποδώσει οποιαδήποτε στιγμή τις χρειαστείτε (σε περίπτωση θανάτου, αναπηρίας, ασθένειας, ατυχήματος) και μάλιστα πολλαπλασιασμένες. Επιπλέον σας παρέχει το δικαίωμα να δανειστείτε κάποιο ποσό από την Εταιρεία (μετά τον τρίτο χρόνο από την έναρξη ισχύος του συμβολαίου σας) και να το εξοφλήσετε σε χρόνο που θα επιλέξετε»

Ζ. «Προτιμώ τις επενδύσεις. Θα μου αποδώσουν περισσότερα»

«Σίγουρα οι επενδύσεις αποτελούν ένα μέσο για τη μεγιστοποίηση των εσόδων σας. Σκεφθήκατε, όμως, ποιο πρέπει να είναι το ύψος της επένδυσης που θα σας εξασφαλίσει μια καλή απόδοση;

Θα σας εξηγήσω αμέσως τι εννοώ:

Αφήσατε την οικογένειά σας χωρίς σπίτι, ενώ αγοράζατε τοιμέντο, τούβλα, ελπίζοντας τελικά ότι θα έχετε αρκετά υλικά για να το κτίσετε. Ή αγοράσατε το σπίτι τώρα που η οικογένειά σας το έχει ανάγκη και το εξοφλείτε σιγά-σιγά.

Πιστεύετε δηλαδή κύριε Χ, ότι πρέπει να αφήσετε την οικογένειά σας χωρίς ασφάλεια, ενώ θα αποταμιεύετε μικρά ποσά - αγοράζοντας μετοχές, ομόλογα ή αμοιβαία Κεφάλαια, στο πλαίσιο βέβαια των οικονομικών σας δυνατοτήτων - ελπίζοντας τελικά ότι θα έχετε συγκεντρώσει ένα σημαντικό ποσό για να αγοράσετε ένα ακίνητο;

Δεν είναι λογικό να αγοράσετε το ακίνητο ΤΩΡΑ, γιατί η οικογένειά σας μπορεί να το χρειαστεί αύριο και να το εξοφλήσετε αργότερα;

242

Ο ΜΟΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ για να το αποκτήσετε ΤΩΡΑ είναι η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΖΩΗΣ.»

«Μπορώ να σας ρωτήσω κύριε X, τι είδους εργασία σκοπεύετε να κάνετε όταν συνταξιοδοτηθείτε; Θα σας εξηγήσω αμέσως τι εννοώ.

Αν τοποθετήσετε τα χρήματά σας σε ακίνητα, θα έχετε ως μόνιμο επάγγελμα τη διαχείριση των ακινήτων.

Αν τα τοποθετήσετε σε μετοχές ή ομόλογα θα έχετε ως πλήρη απασχόληση τη διαχείριση επενδύσεων. Αν τα τοποθετήσετε σε επιχειρήσεις, θα έχετε καθημερινή απασχόληση τη διοίκηση των επιχειρήσεων.

Αν όμως επενδύσετε στην Ασφάλεια Ζωής, η μοναδική σας απασχόληση θα είναι να ξοδεύετε την επιταγή του κάθε μήνα πριν λάβετε την επόμενη. Γιατί δε σχεδιάζετε να αποσυρθείτε πραγματικά όταν συνταξιοδοτηθείτε;»

«Αν θέλατε κύριε X να επισκεφθείτε έναν φίλο σας που κατοικεί στον 20ο όροφο κάποιου κτηρίου, θα ανεβαίνατε από τις σκάλες;

Όχι βέβαια, θα παίρνατε τον ανελκυστήρα και θα φθάνατε σ' ένα ή δύο λεπτά. Η Ασφάλεια Ζωής είναι ακριβώς ο τύπος του ανελκυστήρα για να κτίσετε ένα ακίνητο. Μόλις το πρόγραμμα αρχίσει να λειτουργεί, έχετε ήδη προσεγγίσει την αξία ενός ακινήτου, όσον αφορά στην εξασφάλιση της οικογένειάς σας. Όταν όμως αποταμιεύετε λίγο-λίγο μέσα από άλλες επενδύσεις, κτίζετε το ακίνητό σας προχωρώντας ένα βήμα κάθε φορά. Αν γλιστρήσετε και πέσετε σε κάποιο από τα πρώτα σας βήματα, το οικοδόμημά σας θα μείνει ημιτελές.

Δεν είναι, λοιπόν, σοφό να πάρετε τον ανελκυστήρα;»

Η. «Ποια θα είναι η αξία των χρημάτων μου μετά από 20 χρόνια;»

«Για να εκτιμήσετε ποια θα είναι η αξία των χρημάτων που θα εισπράξετε μετά από 20 χρόνια, σκεφτείτε την αξία των χρημάτων αυτών πριν 20 χρόνια, αν δηλαδή είχατε ξεκινήσει το πρόγραμμα αυτό πριν 20 χρόνια και έληγε σήμερα. Αναμφισβήτητα η αξία των χρημάτων σας με το πέρασμα του χρόνου μειώνεται σταδιακά, λόγω του πληθωρισμού. Γι' αυτόν το λόγο, αν θέλετε να τη διαφυλάξετε

ακέραια, θα πρέπει να αναπροσαρμόζετε το ασφάλιστρό σας σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Βέβαια τα νέα προγράμματα με αναπροσαρμογή, με τακτικές ή έκτακτες καταβολές, καλύπτουν ένα σημαντικό μέρος του πληθωρισμού και σας απαλλάσσουν από μία πρόσθετη έννοια. Ο άνθρωπος, όμως, δεν παύει να προοδεύει και να αυξάνει τα πραγματικά του εισοδήματα. Πιθανόν στην πορεία να χρειαστούν δύο και τρία συμβόλαια, με διαφορετική αφετηρία αλλά την ίδια λήξη, για να καλύψουν ανάγκες που απορρέουν από τη βελτίωση του επιπέδου ζωής, αύξηση εισοδημάτων ή ακίνητης περιουσίας.

Το όφελος δε από μια διαδικασία συνεχούς αναπροσαρμογής είναι διπλό:

- Τελικό αποτέλεσμα πλήρως αποπληθωρισμένο ΚΑΙ
- Πραγματική-ουσιαστική κάλυψη για όλη την περίοδο ασφάλισής σας.

Δεν πρέπει όμως να λησμονείτε ότι αποπληθωρισμένο συμβόλαιο σημαίνει αποπληθωρισμένο ασφάλιστρο.»

Επίλογος. Η διατύπωση αντιρρήσεων-επιφυλάξεων από την πλευρά του πελάτη αποτελεί «αναπόσπαστο κομμάτι» της πώλησης. Όπως, ήδη προανέφερα σε ενότητα του κεφαλαίου αυτού, η αντίρρηση δε σημαίνει άρνηση, αλλά εκδήλωση ενδιαφέροντος. Γι' αυτό, ο ασφαλιστικός σύμβουλος οφείλει να εξοικειωθεί με αυτές και να τις εκλαμβάνει ως εκδήλωση ενδιαφέροντος - επιθυμίας από την πλευρά του πελάτη, για να μάθει περισσότερα και να διασφαλίσει την ορθότητα της απόφασής του. Ο σωστός χειρισμός των αντιρρήσεων και η επαρκής αντιμετώπισή τους αποτρέπει τον κλονισμό της εμπιστοσύνης του πελάτη και εδραιώνει την πώληση. Οι τεχνικές-μέθοδοι χειρισμού των αντιρρήσεων, καθώς και τα διαλεκτικά υποδείγματα που αναπτύχθηκαν σε αυτό το κεφάλαιο αποσκοπούν στην υποβοήθηση του ασφαλιστικού συμβούλου να υπερβεί τα εμπόδια (αντιρρήσεις) που συναντά στην πώληση ασφαλιστικών υπηρεσιών και τελικά να οδηγηθεί στην καρποφόρηση της προσπάθειάς του.

244 **Άσκηση 8η****Το «κλείσιμο» της πώλησης**

Εισαγωγικές Παρατηρήσεις. Το κλείσιμο της πώλησης ασφάλειας ζωής-υγείας έρχεται ως φυσική κατάληξη της διαπίστωσης ότι ο πελάτης αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα στο οποίο μπορεί να δοθεί λύση μέσα από τις παροχές του προτεινόμενου ασφαλιστικού προγράμματος, της επιθυμίας του υποψήφιου να βρει λύση στο διαπιστωμένο πρόβλημα και τέλος, της παρουσίας λύσης που να τυχάνει της αποδοχής του υποψήφιου πελάτη.

Η επιτυχία του «κλεισίματος» είναι συνάρτηση της ικανότητας του ασφαλιστικού συμβούλου να:

- Αποκτήσει σαφή εικόνα της κατάστασης του υποψήφιου πελάτη και να διαγνώσει το πρόβλημα.
- Προβληματίσει τον υποψήφιο πελάτη και να του δημιουργήσει την επιθυμία επίλυσης του προβλήματός του οι κατευθύνσεις - κινήσεις του ασφαλιστικού συμβούλου να ανταποκρίνονται σε διαπιστωμένα κίνητρα αγοράς του υποψήφιου πελάτη.
- Βεβαιώσει τον υποψήφιο για την ύπαρξη λύσης στο πρόβλημά του.
- Παρουσιάσει τη λύση στο πρόβλημα σε πλήρη αντιστοιχηση με τις ανάγκες του και να μεταφράσει τα πλεονεκτήματα των προτάσεών του σε οφέλη για τον πελάτη. Αν ο σύμβουλος διαβεί με επιτυχία τα προηγούμενα στάδια, τότε το «κλείσιμο» έρχεται σαν επιστέγασμα της όλης προσπάθειας.

Τεχνικές Κλεισίματος. Στη συνέχεια παραθέτω τεχνικές - μεθοδεύσεις που μπορούν να διευκολύνουν τον ασφαλιστικό σύμβουλο στο επιτυχές «κλείσιμο» της προσπάθειάς του.

1. Το Πρόγραμμα ΣΑΣΣΙ

Το Πρόγραμμα ΣΑΣΣΙ περιλαμβάνει μια τυποποιημένη διαδικασία πώλησης, με εναλλασσόμενες παρουσιάσεις για κάθε περίπτωση. Είναι ένα τυποποιημένο πρότυπο των φάσεων της διαδικασίας πώλησης ασφαλειών ζωής. Αποτελεί έναν σημαντικό οδηγό στην πώληση και βοήθημα για τον ασφαλιστικό σύμβουλο, ώστε να γίνει πιο

αποτελεσματικός σε δύο βασικά σημεία της πώλησης - την προσέγγιση και το κλείσιμο.

245

2. Μέθοδος ΘΑΥΜΑΣΤΕ

Η Μέθοδος ΘΑΥΜΑΣΤΕ (Θησαυρός, Αξιοπρέπεια, Υποχρεώσεις, Μητέρα, Ασθένεια, Σημαντικό δικαίωμα, Ταμείο, Ευθύνη) είναι μία σύγχρονη τεχνική «κλεισίματος», με οκτώ διαφορετικές και δοκιμασμένες προτάσεις, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε οποιαδήποτε περίπτωση, για να διευκολύνουν τον ασφαλιστικό σύμβουλο στο επιτυχές «κλείσιμο» της προσπάθειάς του, οδηγώντας παράλληλα τον υποψήφιο στην αποδοχή του προτεινόμενου προγράμματος.

3. Ιατρική Εξέταση

Όταν η συνέντευξη έχει φθάσει στο σημείο που ο ασφαλιστικός σύμβουλος έχει λόγους να πιστεύει ότι ο υποψήφιος πελάτης είναι θετικός, αλλά διστάζει να πάρει την τελική του απόφαση, τότε μπορεί να τον παρακινήσει χρησιμοποιώντας την τεχνική της ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ (εάν το προβλέπει το συγκεκριμένο πρόγραμμα που του προτείνετε).

Στη συγκεκριμένη τεχνική είναι σκόπιμο να προσφεύγει ο ασφαλιστικός σύμβουλος, μόνο αφού έχει απαντήσει σε όλες τις ερωτήσεις που υπέβαλε ο υποψήφιος πελάτης και μόνον εφόσον βλέπει ότι είναι θετικός, αλλά έχει ζητήσει χρόνο να το ξανασκεφτεί.

«Κύριε X, πιστεύω ότι θέλετε να εξασφαλίσετε την οικογένειά σας μ' αυτό το πρόγραμμα και απ' ό,τι βλέπω δεν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα υγείας. Είναι απαραίτητο, όμως, για να οριστικοποιήσουμε τη συμφωνία μας, να έχουμε και τη συγκατάθεση της Εταιρείας μου. Συγκατάθεση η οποία έγκειται στην πιστοποίηση ότι μπορείτε να προκριθείτε γι' αυτό το πρόγραμμα. Θα σας πρότεινα λοιπόν να επισκεφθείτε κάποιον γιατρό συμβεβλημένο με την Εταιρεία μου, για να σας εξετάσει και μέχρις ότου η Εταιρεία αποφανθεί για την ασφαλισιμότητά σας, εσείς θα έχετε όλο το χρόνο να το ξανασκεφθείτε και να πάρετε την οριστική σας απόφαση. Πότε θα σας εξυπηρετούσε να δείτε τον γιατρό, την Πέμπτη στις 6 ή την Παρασκευή στις 7 το απόγευμα;»

246 4. Υπέρκαμψη Αντιρρήσεων

Η χρήση αυτής της τεχνικής ενδείκνυται όταν ο υποψήφιος πελάτης έχει ήδη εκφράσει κάποια αντίρρηση στην αγορά της ασφάλειας ζωής. Στην περίπτωση αυτή ο ασφαλιστικός σύμβουλος, αφού ακούσει προσεκτικά τους ενδοιασμούς και τις επιφυλάξεις του υποψήφιου πελάτη, θα παρέμβει μεθοδικά, με επιχειρήματα, θέτοντάς τον συχνά σε θέση «επιλογής», προκειμένου να τον πείσει για την αναγκαιότητα της ασφάλειας ζωής.

«Θα ήθελα να το ξανασκεφτώ, πριν πάρω την τελική μου απόφαση»

«Κύριε X, διακρίνω κάποια διστακτικότητα και ομολογώ ότι δεν μπορώ να προσδιορίσω την αιτία. Ενώ συμφωνήσατε για τη χρησιμότητα του προγράμματος, τώρα διστάζετε να πάρετε την απόφαση που θα διασφαλίσει εσάς και την οικογένειά σας από κινδύνους (οικονομικούς) που απορρέουν από απρόβλεπτα και αιφνίδια γεγονότα. Μήπως η αιτία είναι ότι δεν το έχετε ακόμα αποφασίσει και θα θέλατε χρόνο να το αποφασίσετε;

Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο βρίσκομαι εδώ, για να σας παρέχω τις συμβουλές μου, λύνοντας κάθε απορία σας και απαντώντας στις ερωτήσεις σας. Το πρόβλημά σας, λοιπόν, συνίσταται στο να ασφαλιστείτε ή να μην ασφαλιστείτε. Έτσι δεν είναι;

Ας υποθέσουμε ότι αποφασίζετε να ασφαλιστείτε. Θα υπογράψετε την αίτηση, θα καταβάλετε το ασφάλιστρο του εξαμήνου –ποσό το οποίο ανέρχεται σε x €– και σε 10 το πολύ ημέρες θα σας παραδώσω το συμβόλαιό σας. Έτσι θα είστε ασφαλισμένος για ένα εξάμηνο, στη διάρκεια του οποίου θα έχετε όλο το χρόνο να το ξανασκεφτείτε και να πάρετε την οριστική σας απόφαση. Στην περίπτωση αυτή θα έχετε «ρισκάρει» το ποσό των x €.

Ας υποθέσουμε όμως τώρα, ότι αποφασίζετε να μην ασφαλιστείτε.

Δυστυχώς όλοι είμαστε εκτεθειμένοι σε κινδύνους και κανείς μας δε γνωρίζει πότε θα προκύψει η ασθένεια ή το ατύχημα.

Αν σας προκύψει μία ολική ανικανότητα, η Εταιρεία μου θα σας καταβάλει το ποσό των 50.000€».

Μετά από λίγο επανερχόμαστε:

Δε σας ρωτώ, επομένως, τι σας συμφέρει να ρισκάρετε, το ποσό

των 300€ ή των 50.000€, σεβόμενος τη απόφασή σας. Ποιους θα θέλατε, κύριε X, να ορίσουμε δικαιούχους στο πρόγραμμά σας;»

247

5. Ιστορίες Κινήτρων

Ο ασφαλιστικός σύμβουλος δεν πρέπει ποτέ να διστάζει να διηγηθεί μια ιστορία που είτε έχει ακούσει είτε προέρχεται από την προσωπική του εμπειρία, προκειμένου να υποκινήσει και να παρακινήσει τον υποψήφιο πελάτη. Η ιστορία αποτελεί ένα επιπλέον κίνητρο, που έχει σαν σκοπό ΟΧΙ να συγκινήσει τον υποψήφιο, αλλά να τον ευαισθητοποιήσει.

Η διήγηση μιας «ιστορίας» από τον ασφαλιστικό σύμβουλο έρχεται σαν το επιστέγασμα της όλης προσπάθειάς του να υποκινήσει τον υποψήφιο να αγοράσει το προτεινόμενο ασφαλιστικό πρόγραμμα. Η λογική βοηθά τον υποψήφιο να κατανοήσει ότι η ασφάλεια ζωής είναι ο ΜΟΝΑΔΙΚΟΣ ΤΡΟΠΟΣ για την αντιμετώπιση των οικονομικών δυσχερειών που δημιουργούν απρόβλεπτα-αιφνίδια γεγονότα, ενώ το συναίσθημα τον πιέζει να αποφασίσει ΤΩΡΑ.

«Κύριε X, θα ήθελα να σας διηγηθώ μια ιστορία που μου συνέβη πέρυσι. Είχα επισκεφθεί ένα νεαρό ζευγάρι, που μόλις είχε αγοράσει ένα καινούργιο σπίτι με δόσεις. Ήταν πολύ ευτυχισμένοι με το νέο τους απόκτημα και ένιωθαν ότι τίποτε δεν μπορούσε να διαταράξει την ευτυχία τους. Σε εκείνη ακριβώς την περίοδο της ζωής τους, παρουσιάστηκα εγώ, για να τους μιλήσω για τα ευεργετήματα της ασφάλειας. Στην αρχή ήταν αρνητικοί και δήλωναν ότι δεν υπήρχαν χρήματα για ασφάλεια. Ύστερα, όμως, από δύο ώρες συζήτηση και μετά από τη δική μου σωστή πληροφόρηση για τα πλεονεκτήματα, αποφάσισαν να ασφαλιστούν, έχοντας συνειδητοποιήσει ότι ο μόνος τρόπος για να προστατέψουν το εισόδημά τους και να διασφαλίσουν την κυριότητα επί του ακινήτου τους ήταν η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΖΩΗΣ-ΥΓΕΙΑΣ.

Τρεις μήνες αργότερα ο πελάτης μου, καθώς επέβλεπε μια οικοδομή (είναι πολιτικός μηχανικός), έπαθε ένα σοβαρό ατύχημα και αναγκάστηκε να μείνει εκτός αγοράς εργασίας για έναν χρόνο περίπου. Τα έσοδα του ζευγαριού περιορίστηκαν στο ελάχιστο, γιατί κύρια πηγή του εισοδήματός τους, ήταν το εισόδημα από την εργα-

248 *σία του συζύγου. Σ' αυτή, ακριβώς, τη δύσκολη φάση της ζωής τους, η αποζημίωση που τους κατέβαλε η Εταιρεία μου, ύψους 30.000€, υπήρξε πράγματι σωτήρια. Τους επέτρεψε ΟΧΙ ΜΟΝΟ να αναπληρώσουν το χαμένο εισόδημα του συζύγου, αλλά να εξασφαλίσουν και την πληρωμή των δόσεων για το ακίνητό τους. Φανταστείτε την ικανοποίησή μου όταν μου είπαν:*

«Κύριε, χάρη στην επιμονή και το ενδιαφέρον σας όχι μόνο «σώσαμε» το ακίνητό μας, αλλά εξασφαλίσαμε χρήματα γι' αυτές τις δύσκολες στιγμές. Ειλικρινά δεν ξέρουμε με ποιο τρόπο να σας ευχαριστήσουμε για το καλό που μας προσφέρατε».

Μια απλή ιστορία είναι συχνά πολύ αποτελεσματική. Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις που η ασφάλεια ζωής ήρθε σαν σωτηρία για:

- την αποπληρωμή κάποιου δανείου - υποθήκης
- την εξασφάλιση των σπουδών των παιδιών
- την αναπλήρωση χαμένου εισοδήματος σε περίπτωση μόνιμης ή προσωρινής ανικανότητας
- την εξασφάλιση πόρων σε περίπτωση πρόωρου θανάτου
- την εξασφάλιση των πολύ σοβαρών και υψηλών εξόδων σε θέματα υγείας.

Πολύ καλή πηγή άντλησης τέτοιων ιστοριών αποτελεί ο ημερήσιος τύπος, ασφαλιστικά περιοδικά κ.ά. Αναζητήστε στις σελίδες τους τέτοιες ιστορίες, κόψτε εκείνες που σας ενδιαφέρουν και δημιουργήστε ένα μικρό αρχείο. Θα σας βοηθήσουν να γίνετε πιο αποτελεσματικοί, εναλλάσσοντας κάθε φορά την ιστορία, ανάλογα με τον πελάτη και τη φύση του προβλήματος.

6. Σήματα

«Κύριε X, διακρίνω ότι έχετε μια τάση να αναβάλλετε τα πράγματα και να μεταθέτετε την επίλυσή τους στο μέλλον. Θα ήθελα να σας κάνω όμως μια ερώτηση. Οδηγείτε για να πάτε στην εργασία σας;

Περιμένετε μπροστά από το σπίτι σας μέχρις ότου όλοι οι φωτεινοί σηματοδότες για την πόλη γίνουν πράσινοι ή ξεκινάτε αντιμετωπίζοντας τους φωτεινούς σηματοδότες και τις άλλες συνθήκες οδήγησης όπως έρχονται; Είμαι σίγουρος, ότι ξεκινάτε με αυτοπεποίθηση, για να φθάσετε στον προορισμό σας.

Και σίγουρα, κύριε X, οι άνθρωποι που έχουν μακροχρόνια σχέδια-στόχους και πιστεύουν στο μέλλον, δεν περιμένουν μέχρι όλα τα σήματα να γίνουν πράσινα. Ξεκινούν με αυτοπεποίθηση να φτάσουν στον προορισμό τους, αντιμετωπίζοντας τις δυσκολίες που θα συναντήσουν στην πορεία. Και τούτο συμβαίνει διότι συνειδητοποίησαν ότι το σημαντικό για κάθε στόχο, είναι το ξεκίνημα. Δεν είναι λογικό, κύριε X, να χρησιμοποιήσετε εσείς ΤΩΡΑ τις σημερινές σας δυνάμεις για να εξαλείψετε τις αυριανές σας αδυναμίες, αποκλείοντας έτσι την καταστροφή των σχεδίων σας;

Η ασφάλεια ζωής - υγείας στοχεύει στην επίλυση των ανθρώπινων προβλημάτων και την εξουδετέρωση των συνεπειών τους.

Αλήθεια, κύριε X, επιθυμείτε να καταβάλετε το ασφαλιστρο που τους αναλογεί σε ετήσια ή εξαμηνιαία βάση;»

7. Σωσίβιο

«Ας υποθέσουμε, κύριε X, ότι εσείς αγοράζετε σήμερα ένα κόσμημα αξίας 3.000€ και εγώ ένα σωσίβιο αξίας 15€. Αν σας πρότεινα, σήμερα, να ανταλλάξετε το κόσμημα με το σωσίβιο, σίγουρα θα με περνούσατε για κουτό. Έτσι δεν είναι;

Από την άλλη μεριά σκεφτείτε, αγαπητέ κύριε X, εάν συνταξιδεύαμε σ' ένα κρουαζιερόπλοιο και πέφταμε σε κακοκαιρία, το πλοίο βούλιαζε και ερχόμουν εγώ εκείνη τη στιγμή, να σας προσφέρω το σωσίβιο σε αντάλλαγμα του κοσμήματος. Δε θα διστάζατε, βέβαια, να μου το δώσετε με οποιοδήποτε αντάλλαγμα. Έτσι δεν είναι;

Αλλά, κύριε X, ΠΟΙΟΣ σας εγγυάται ότι, αν πράγματι αυτό συνέβαινε, θα ήμουν εκεί για να σας προσφέρω το σωσίβιο;

Το ίδιο ακριβώς είναι και η ασφάλεια. Είναι μια υπηρεσία, που την αγοράζουμε όταν δεν την έχουμε ανάγκη, για να τη χρησιμοποιήσουμε όταν θα έχουμε ανάγκη.

Σήμερα είστε υγιής και δε βλέπετε την ανάγκη της αγοράς αυτού του προγράμματος. Ποιος, όμως, σας εγγυάται ότι, όταν θα έχετε ανάγκη, δε θα είναι πολύ αργά για να το αποκτήσετε;»

8. Παροχή Επιλογών

Ο ασφαλιστικός σύμβουλος, όταν έχει ολοκληρώσει την παρουσί-

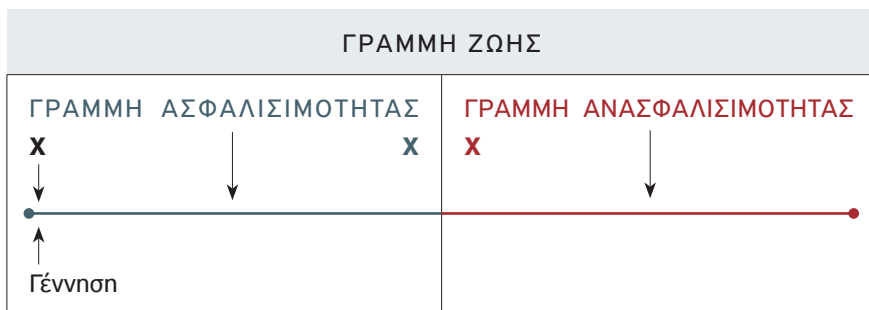
250 αση του προγράμματος και έχει τονίσει τα πλεονεκτήματά του σε πλήρη αντιστοιχηση με τις ανάγκες του υποψήφιου πελάτη, μπορεί να καταλήξει λέγοντας:

«Κύριε X, βρισκόμαστε μπροστά σ' ένα κομμάτι χαρτί, που έχει για σας και την οικογένειά σας δύο ειδών αξίες. Η πρώτη αξία είναι 0,03€, όσο ακριβώς κοστίζει ένα κομμάτι χαρτί και η άλλη αντιπροσωπεύει ένα ποσό 30.000€ (ποσό αποζημίωσης που σας εγγυόμαστε σε κάθε περίπτωση). Υπογράφοντάς μου σ' αυτό εδώ το σημείο (δείχνουμε το αντίστοιχο σημείο), έχετε δώσει σ' αυτό το χαρτί μια αξία της τάξης των 30.000€. Στην αντίθετη περίπτωση έχετε κρατήσει για σας 0,03€, τα οποία και θα πετάξετε. Το τι θα αποφασίσετε είναι δικό σας θέμα. Έχω πειστεί, πάντως, ότι δεν είστε ο άνθρωπος που θα προτιμήσει τα 0,03€»

«Είμαι ευτυχής κύριε X, που καταλήξαμε σ' ένα πρόγραμμα το οποίο εξασφαλίζει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο εσάς και την οικογένειά σας. Από σήμερα, έχετε στην κατοχή σας ένα πολύτιμο περιουσιακό στοιχείο. Θα σας διευκόλυνε να καταβάλετε το ποσό που αναλογεί στην α' δόση του ασφαλιστρού σας με επιταγή, μετρητά ή να το βάλουμε σε πιστωτική κάρτα.»

9. Γραμμή Ασφαλισιμότητας

Μία από τις πλέον αποτελεσματικές ιδέες «κλεισίματος», που βοηθά τον ασφαλιστικό σύμβουλο στην επιτυχή έκβαση της προσπάθειάς του - οδηγώντας παράλληλα τον υποψήφιο πελάτη στην αποδοχή του προτεινόμενου ασφαλιστικού προγράμματος, είναι **«Η ΓΡΑΜΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ»**. Εφόσον έχετε ολοκληρώσει την παρουσίαση του προγράμματος και των πλεονεκτημάτων που απορρέουν απ' αυτό για την κάλυψη των αναγκών του υποψήφιου, παίρνετε μια λευκή κόλλα χαρτί, γράφετε τη λέξη **«ΓΡΑΜΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ»** και τραβάτε μια οριζόντια γραμμή, όπως ακριβώς φαίνεται παρακάτω:



«Κύριε X, η γραμμή που μόλις τράβηξα αντιπροσωπεύει αυτό που οι ασφαλιστικές εταιρείες ονομάζουν **γραμμή ασφαλισιμότητας**. Αυτό το X στην αριστερή πλευρά της σελίδας είναι ένας άνθρωπος στην αρχή της ζωής του».

Καθώς αναφέρετε αυτό, τραβήξτε μια διακεκομμένη γραμμή κάθετα στην άλλη, όπως φαίνεται στο διάγραμμα, και συνεχίστε...

«Όλοι οι άνθρωποι, όταν γεννιούνται, είναι ασφαλισίμοι. Σε κάποια περίοδο της ζωής τους όμως –κανείς δεν μπορεί να την προσδιορίσει– ο άνθρωπος περνάει στη **γραμμή ανασφαλισιμότητας** και γίνεται μη ασφαλισίμος και κατά συνέπεια, δεν μπορεί να αγοράσει πλέον ασφάλεια, για οποιαδήποτε τιμή. Μερικοί άνθρωποι περνούν τη γραμμή σε πολύ νεαρή ηλικία, ας υποθέσουμε γύρω στα 10 ή 12, μερικοί γύρω στα 35 ή 40 και υπάρχουν και άλλοι που δεν την περνούν παρά μόνο όταν γίνουν 60 ή 65 χρόνων. Αλλά όλοι, αναμφίβολα, περνάμε τη **γραμμή ασφαλισιμότητας** κάποια στιγμή».

Τώρα η Εταιρεία μου θεωρεί ότι εσείς βρίσκεστε εδώ (τοποθετήστε ένα «X» ακριβώς αριστερά από την κάθετη γραμμή).

Κανείς όμως δε γνωρίζει –ούτε εσείς ούτε εμείς– αν αύριο μπορεί να βρίσκεστε εδώ (τοποθετήστε ένα «X» δεξιά από την κάθετη γραμμή, στην πλευρά της **ανασφαλισιμότητας**), σ’ αυτή τη μεριά της γραμμής, που δε θα μπορείτε πλέον να αγοράσετε το ασφαλιστικό πρόγραμμα που σας πρότεινα. Δεν είναι λογικό κύριε ... να πάρετε τώρα την απόφασή σας –εξασφαλίζοντας εσάς τον ίδιο και την οικογένειά σας– που οι συνθήκες είναι ευνοϊκές;»

«Κύριε ... μου αναφέρετε ότι διστάζετε να αναλάβετε την υπο-

252 *χρέωση να πληρώνετε αυτό το πρόγραμμα, γιατί ήδη έχετε πολλές υποχρεώσεις. Όμως, κύριε ... εγώ δεν ήρθα να αυξήσω τις υποχρεώσεις σας, αλλά να τις μειώσω. Ήρθα για να σας προσφέρω μια ευκαιρία να αποδεσμευτείτε από τις υποχρεώσεις, που αναλάβατε μετά το γάμο σας και τη δημιουργία της οικογένειάς σας. Επιτρέψτε μου να σας δείξω τις προοπτικές του προγράμματος με έναν πίνακα, που απαριθμεί τις δικές σας και τις δικές μας υποχρεώσεις.*

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΣΑΣ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΜΑΣ
<ul style="list-style-type: none"> • Να πληρώνετε ... € το μήνα 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εγγυημένη ισόβια σύνταξη ... € σε εσάς, μεταβιβαζόμενη στην οικογένειά σας, εάν εσείς πεθάνετε. 2. Καταβολή ποσού ... €, σε περίπτωση ανικανότητας. 3. Αποκατάσταση του εισοδήματός σας ... € 4. Πλήρη νοσοκομειακή προστασία για εσάς και την οικογένειά σας. 5. ... Γράφετε οποιοδήποτε άλλο κύριο σημείο του προγράμματος που έχετε παρουσιάσει.

Στην αριστερή πλευρά της σελίδας γράφετε τη λέξη «Υποχρέωσή σας» να πληρώνετε ...€ το μήνα. Βέβαια, η λέξη «υποχρέωση» δε χρησιμοποιείται με τη συνηθισμένη σημασία της, γιατί στην πραγματικότητα τα χρήματα που καταβάλλει ο πελάτης με το πέρας της ασφαλιστικής του περιόδου, τα λαμβάνει πίσω.

Στη δεξιά πλευρά της σελίδας, γράφετε τη λέξη «Υποχρέωση μας» και απαριθμείτε τις δεσμεύσεις που αναλαμβάνει η Εταιρεία έναντι του υποψήφιου πελάτη, εφ' όσον καταβάλλει τα ασφάλιστρα κανονικά, όπως ορίζει το συμβόλαιό του.

«Η ζωή, κύριε X, είναι έτσι οργανωμένη, που είμαστε υποχρεωμένοι να αναλάβουμε τη μία υποχρέωση ή την άλλη.

Αν διαλέξετε να πληρώνετε ένα ποσό ...€ το μήνα, μεταθέτετε την ευθύνη-υποχρέωση για την εξασφάλιση της οικογένειάς σας στην Εταιρεία μου. Αν δε διαλέξετε να πληρώνετε αυτό το ποσό εσείς σή-

μερα, θα πρέπει να αναλάβει αυτή την υποχρέωση η οικογένειά σας αργότερα. Εσείς, που θα δίνετε και τη ζωή σας για την οικογένειά σας, γιατί δεν την ασφαλίσετε για χάρη τους;»

Επίλογος

Η φάση του «κλεισίματος της πώλησης» δεν είναι διαχωρισμένη αλλά, σαφώς, αλληλένδετη με την όλη διαδικασία πώλησης.

Αποτελεί τη φυσική κατάληξη της όλης προσπάθειας πώλησης, που πολλές φορές έρχεται αυτόματα, αν ο ασφαλιστικός σύμβουλος έχει κάνει:

- Σωστή επιλογή του υποψήφιου πελάτη.
- Μεθοδευμένη διερεύνηση των αναγκών του υποψήφιου.
- Συστηματική παρουσίαση όλων των δεδομένων - πληροφοριών που ενδιαφέρουν τον υποψήφιο, σε πλήρη αντιστοιχία με τις ανάγκες του. Μερικές φορές όμως, ακόμα και όταν έχει ακολουθήσει πιστά τα προηγούμενα βήματα, χρειάζεται, με επιδέξιους χειρισμούς και κατάλληλες τεχνικές, η παρότρυνση του υποψήφιου πελάτη για την οριστικοποίηση της συμφωνίας.

Η δραστηριοποίηση του πελάτη στην επισφράγιση της συμφωνίας (υπογραφή, αίτηση και πληρωμή ασφαλιστρού) διευκολύνεται με την αποτελεσματική χρήση των προαναφερόμενων τεχνικών.

Άσκηση 9η

Παράδοση ασφαλιστηρίου συμβολαίου

Εισαγωγικές Παρατηρήσεις, Η φάση της παράδοσης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου στον πελάτη αποτελεί νευραλγικό σημείο της πώλησης, που παρέχει ευκαιρίες στον ασφαλιστικό σύμβουλο τόσο για πώληση συμπληρωματικών ή νέων παροχών (υπηρεσιών), όσο και για το «κτίσιμο» του κύκλου πελατών του με καλές συστάσεις. Ειδικότερα η παράδοση του συμβολαίου αποτελεί «χρυσή ευκαιρία» για τον ασφαλιστικό σύμβουλο:

1. Να ξαναπουλήσει την ανάγκη

Κρίνεται σκόπιμο, ο ασφαλιστικός σύμβουλος να αναφερθεί «εκ νέου» στις παροχές του ασφαλιστικού προγράμματος, υπενθυμίζο-

254 ντας στον πελάτη την κύρια ανάγκη με βάση την οποία αγοράστηκε το προτεινόμενο πρόγραμμα (σύνταξη, ασφάλεια σπουδών, πρόγραμμα υγείας, εξασφάλιση εισοδήματος κ.λπ.) επεξηγώντας παράλληλα τις καλύψεις που συνθέτουν το ασφαλιστήριο συμβόλαιό του.

Στη συνέχεια, θεωρείται αναγκαία η συνοπτική παρουσίαση των κυριότερων όρων του συμβολαίου, σε συνάρτηση με τα οφέλη που αποκομίζει ο πελάτης.

Κατ' αυτόν τον τρόπο ο σύμβουλος έχει επαναπροσδιορίσει το πρόβλημα και τον τρόπο επίλυσής του, συμβάλλοντας έτσι στην εδραίωση της πώλησης και τη διατηρησιμότητα του συμβολαίου του.

2. Να προετοιμάσει τη μελλοντική πώληση νέων-συμπληρωματικών καλύψεων

Είναι η καλύτερη ευκαιρία για τον ασφαλιστικό σύμβουλο να συζητήσει με τον πελάτη τις ασφαλιστικές του ανάγκες. Δεν υπάρχει πλέον πίεση και ο σύμβουλος έχει ήδη εδραιώσει την εμπιστοσύνη και το κύρος έναντι του πελάτη.

Η συζήτηση πιθανόν να αποδειχθεί ιδιαίτερα χρήσιμη για την αποκόμιση πρόσθετων πληροφοριών. Είναι σκόπιμο, ο ασφαλιστικός σύμβουλος, αφού επεξεργαστεί τον πίνακα παροχών απ' όπου προκύπτουν οι ανάγκες του πελάτη που παραμένουν ακάλυπτες, να προχωρήσει σε συγκεκριμένες προτάσεις, για το πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί και να ολοκληρωθεί το ασφαλιστικό πρόγραμμα.

Μ' αυτό τον τρόπο όχι μόνο δημιουργείτε συνθήκες για νέα πώληση αλλά παρέχετε πρόσθετη εξυπηρέτηση στον πελάτη σας, δείχνοντας το ειλικρινές ενδιαφέρον σας για τη διασφάλιση των συμφερόντων του.

3. Να εξασφαλίσει συστάσεις νέων υποψήφιων πελατών

Είναι γενικά αποδεκτό, ότι η καλύτερη στιγμή για να πάρετε ονόματα υποψήφιων πελατών είναι όταν παραδίδετε το συμβόλαιο. Ο πελάτης, είναι ήδη ενθουσιασμένος για την υπηρεσία που του προσφέρατε και δε θα διστάσει να σας συστήσει σε φίλους - συγγενείς - συναδέλφους, που θα επιθυμούσε να τύχουν ανάλογης προστασίας.

4. Να «κτίσει» το κύρος του

Μια οργανωμένη διαδικασία παράδοσης σάς ξεχωρίζει σίγουρα από την ομάδα των «απλών ασφαλιστών» και σας βοηθά να επιδείξετε τις γνώσεις, τον επαγγελματισμό σας και τη συνέπεια με την οποία προσφέρετε τις υπηρεσίες σας. Ταυτόχρονα, βέβαια, εδραιώνετε την πεποίθηση στον πελάτη σας, ότι μόνο εσείς μπορείτε να τον εξυπηρετείτε ως πολύτιμος οικονομικός σύμβουλος και έμπιστος φίλος. Ο σεβασμός και το κύρος «κτίζονται» με τη συνεχή εξυπηρέτηση του πελάτη.

Η αξιοποίηση των τεσσάρων ευκαιριών που προανέφερα επιτυγχάνεται μόνο μέσω μιας καλά οργανωμένης διαδικασίας παράδοσης. Στη συνέχεια παραθέτω μια σειρά σημείων που πιστεύω ότι διευκολύνουν τον ασφαλιστικό σύμβουλο στην ανάπτυξη και αξιοποίηση των ευκαιριών αυτής της φάσης.

Διαδικασία πριν την Παράδοση. Η φάση της παράδοσης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου ξεκινά με μια διαδικασία ΕΛΕΓΧΟΥ, ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ και ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ, που συντείνουν στη δημιουργία καλών εντυπώσεων και κατ' επέκταση στη διεύρυνση των ωφελειών και την καλύτερη αξιοποίηση των ευκαιριών.

Ελέγξτε αν το τελικό πρόγραμμα περιέχει λάθη. Βεβαιωθείτε δηλαδή αν το τελικό πρόγραμμα που παραδίδετε στον πελάτη σας είναι το ίδιο με εκείνο που συζητήσατε κατά την υπογραφή της αίτησης. Ειδικότερα κάντε έλεγχο:

1. Στο βασικό ασφαλιστικό σχέδιο και τις πρόσθετες καλύψεις.
2. Στη σωστή γραφή των ονομάτων (Ασφαλιζόμενου, Συμβαλλόμενου, Δικαιούχων).
3. Στα ασφαλιζόμενα ποσά και
4. Στον τρόπο πληρωμής των ασφαλίσεων.

Τηρείτε αρχείο πληροφοριών για τους πελάτες σας. Προετοιμάστε και ελέγξτε το φάκελο παράδοσης του συμβολαίου. Ο ασφαλιστικός σύμβουλος καλείται να προετοιμάσει και να ελέγξει το φάκελο για τον πελάτη του, που περιέχει το ασφαλιστήριο συμ-

256 βόλαιο, την προσωπική του κάρτα, καθώς και όλα τα έντυπα που κρίνονται αναγκαία για την εξυπηρέτηση του πελάτη (σε περίπτωση αλλαγής διεύθυνσης, χρήσιμα τηλέφωνα για να έλθει σε επαφή με την Εταιρεία).

Τηλεφωνήστε στον πελάτη σας για τη συνάντηση παράδοσης του συμβολαίου. Η παράδοση απαιτεί χρόνο που, πιθανόν, ο πελάτης να μη διαθέτει, αν δεν έχετε φροντίσει προηγουμένως να επικοινωνήσετε μαζί του και να κλείσετε ένα ραντεβού. Όπως εξασφαλίσατε τη συνέντευξη πώλησης κάτω από ευνοϊκές συνθήκες, ομοίως και η συνάντηση για την παράδοση του συμβολαίου πρέπει να είναι υπό ευνοϊκές συνθήκες. Τηλεφωνήστε στον πελάτη σας και ορίστε την ημέρα και ώρα του ραντεβού σας, καθώς και το χρόνο που θα χρειαστείτε για τη συνοπτική παρουσίαση του συμβολαίου. Ας παρακολουθήσουμε ένα παράδειγμα τηλεφωνικής συνδιάλεξης:

«Κύριε Χ, καλησπέρα σας. Είμαι στην ευχάριστη θέση να σας αναγγείλω, ότι το συμβόλαιό σας είναι έτοιμο και δεν απομένει παρά να ορίσουμε την ημέρα και ώρα της συνάντησής μας, για να σας το επεξηγήσω λεπτομερώς. Οφείλω όμως να σας ενημερώσω, ότι θα χρειαστούμε περίπου μία ώρα για την ανάλυση των παροχών του συμβολαίου σας. Τι θα λέγατε για μια συνάντηση την Πέμπτη στις 8 ή μήπως σας εξυπηρετεί καλύτερα την Παρασκευή την ίδια ώρα;»

- Θυμηθείτε τους στόχους σας
- Πουλήστε εκ νέου την ανάγκη
- Προετοιμάστε τον πελάτη σας για μελλοντική πώληση νέων παροχών-καλύψεων
- Εξασφαλίστε συστάσεις νέων υποψήφιων πελατών
- «Κτίστε» το κύρος σας

Η Συνάντηση Παράδοσης. Η παράδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου απαιτεί μια οργανωμένη διαδικασία, όπως η συνέντευξη πώλησης, για να έχουμε τα προσδοκώμενα αποτελέσματα.

Συγχαίρετε τον πελάτη σας! Υπάρχουν δύο βασικοί λόγοι για να συγχαρείτε τον πελάτη σας:

- Πρώτον για την απόφασή του να αγοράσει Ασφάλεια Ζωής -

πρόγραμμα υγείας και να διασφαλίσει το μέλλον το δικό του και της οικογένειάς του. Δεν είναι πολλοί οι άνθρωποι που προγραμματίζουν και προνοούν για το μέλλον της οικογένειάς τους. Γι' αυτό όσοι κινούνται προς αυτή την κατεύθυνση αξίζουν να τους συγχαρούμε.

- Δεύτερον για τη δυνατότητά του να αγοράσει Ασφάλεια Ζωής – υγείας. Δυνατότητα που αναφέρεται όχι μόνο στην οικονομική, αλλά και στη φυσική - ηθική του κατάσταση.

Εξηγήστε με λεπτομέρειες τις παροχές του συμβολαίου του

Δώστε, κατά πρώτον, απαντήσεις στις ερωτήσεις που ενδιαφέρουν τον πελάτη: ΤΙ έχει αγοράσει και ΓΙΑΤΙ το έχει αγοράσει.

Ολοκληρώνετε την προσπάθειά σας με συνοπτική ανάλυση των κυριότερων όρων του συμβολαίου, σε πλήρη αντιστοιχία με τα οφέλη που απορρέουν για τον πελάτη σας. Μη λησμονείτε, όμως, να δίνετε στον ασφαλιζόμενο απαντήσεις σε τέσσερα κύρια ερωτήματα:

- Τι θα συμβεί αν πεθάνω;
- Τι θα συμβεί αν ζήσω;
- Τι θα συμβεί αν διακόψω το συμβόλαιό μου;
- Τι πρέπει να πληρώνω;

Προδιαθέστε τον πελάτη σας για την επόμενη αγορά

Σας παρουσιάζεται μια πολύ καλή ευκαιρία για μια συζήτηση με τον πελάτη σας σχετικά με όλες τις ασφαλιστικές του ανάγκες. Είναι καθησυχασμένος, ευάλωτος και αισθάνεται υπερήφανος για τον εαυτό του. Είναι η ιδανική στιγμή για να τον επαναπροσεγγίσετε και να καλλιεργήσετε την ιδέα της επόμενης πώλησης.

Ανατρέξτε στον πίνακα παροχών, απ' όπου προκύπτουν οι ασφαλιστικές ανάγκες του πελάτη που παραμένουν ακάλυπτες.

Δείξτε του πώς μπορεί να συμπληρώσει την ασφαλιστική του κάλυψη-προστασία και τονίστε την ανάγκη διαρκούς βελτίωσης (αναπροσαρμογής) του ασφαλιστικού του προγράμματος.

Προσδιορίστε τις ανάγκες που θα πρέπει να τύχουν ασφαλιστικής προστασίας και ρωτήστε τον πελάτη σας:

«Κύριε X, αν υποθέσουμε ότι αποφασίζατε να αγοράσετε περισ-

258 *σότερη ασφάλεια σήμερα, σε ποια από τα προβλήματα που συζητήσαμε θα δίνετε άμεση προτεραιότητα;»*

Ρωτήστε τον πελάτη, τι θεωρεί πιο σημαντικό και με έκπληξη θα διαπιστώσετε ότι οι ασφαλισμένοι πελάτες σας πωλούν στους εαυτούς τους. Ορίστε, στη συνέχεια, τη χρονική στιγμή που η ανάγκη αυτή θα πρέπει να τύχει ασφαλιστικής προστασίας.

Πουλήστε την ανάγκη διαρκούς βελτίωσης του ασφαλιστικού προγράμματος, τονίζοντας στον πελάτη σας την ανάγκη αποταμίευσης για ασφάλεια κάθε χρόνο, ποσού που αντιπροσωπεύει το 8% του μισθού του, ανανεούμενο σε ετήσια βάση. Έχετε, έτσι, έτοιμη μια αγορά κάθε φορά που θα προκύπτουν αυξήσεις μισθών.

Πουλήστε την αξία των υπηρεσιών σας

Τονίστε στον πελάτη σας την ύπαρξη ενός επιπρόσθετου κέρδους από την αγορά ασφάλειας ζωής, που δεν αναφέρεται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιό του. Το κέρδος αυτό είναι η εξυπηρέτηση που εγγυάστε να του παρέχετε, καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος του συμβολαίου του. Πολλοί επιτυχημένοι ασφαλιστικοί σύμβουλοι πωλούν την αξία των υπηρεσιών τους, λέγοντας στον πελάτη:

«Κύριε X, πέρα από τα οφέλη που αποκομίζετε ως επακόλουθο της απόφασής σας να αγοράσετε αυτό το συμβόλαιο, υπάρχει και ένα επιπλέον όφελος, που δεν αναγράφεται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας. Το όφελος αυτό είναι οι υπηρεσίες μου. Θα σας επισκέπτομαι σε τακτά χρονικά διαστήματα, για να συζητώ μαζί σας τα ασφαλιστικά σας προβλήματα και να σας παρέχω τις συμβουλές μου.»

Συνήθως ορίζουν και την ακριβή ημερομηνία αυτής της επίσκεψης (ημερομηνία αλλαγής ηλικίας του ασφαλιζόμενου, τέλος φορολογικού έτους, επέτειος του ασφαλιστηρίου συμβολαίου).

Αν υιοθετήσετε αυτό το σύστημα, όχι μόνο παρέχετε στους πελάτες σας την εξυπηρέτηση που επιθυμούν, διασφαλίζοντας έτσι τη διατηρησιμότητα των συμβολαίων σας, αλλά δημιουργείτε και καλά «κέντρα επιρροής». Ένας ευχαριστημένος πελάτης είναι η καλύτερη σύσταση για σας. Εξασφαλίστε συστάσεις για νέους υποψήφιους πελάτες. Είναι η καλύτερη ευκαιρία για να πάρετε συστάσεις.

Ο πελάτης σας είναι ήδη ενθουσιασμένος για την υπηρεσία που του προσφέρετε και δε θα διστάσει να σας συστήσει άτομα του οικογενειακού - φιλικού ή επαγγελματικού του περιβάλλοντος, αρκεί να του το ζητήσετε. Μεθοδεύστε τον τρόπο άντλησης αυτών των ονομάτων. Ας παρακολουθήσουμε το παρακάτω υπόδειγμα χειρισμού του θέματος των συστάσεων:

«Κύριε X, γνωρίζετε ότι, ως ασφαλιστικός σύμβουλος, η δουλειά μου είναι να έρχομαι καθημερινά σε επαφή με τους ανθρώπους, να συζητώ τις ανάγκες - προβλήματα τους, όπως συνέβη και στην περίπτωση σας και να παρέχω συμβουλές για την οικονομική διασφάλιση των συμφερόντων τους. Γνωρίζοντας επομένως την ανεκτίμητη αξία της υπηρεσίας που προσφέρω, ΠΟΙΟΥΣ από τους φίλους - γνωστούς - συνεργάτες σας θα μου συστήνατε να επισκεφθώ;»

Επίλογος

Η αξιοποίηση των ευκαιριών που, όπως ανέφερα, διαφαίνονται στη φάση της παράδοσης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, επιτυγχάνεται με την οργάνωση και μεθόδευση στρατηγικών σημείων που, αν ακολουθηθεί σωστά ο ασφαλιστικός σύμβουλος, οδηγούν στο «κτίσιμο του κύρους του» στην ασφαλιστική αγορά. Ο ικανοποιημένος πελάτης είναι η καλύτερη εγγύηση για τη διατηρησιμότητα του συμβολαίου, για την πώληση νέων ή συμπληρωματικών παροχών, καθώς και για την άντληση καλών συστάσεων. Μη λησμονείτε ποτέ την αρχή:

Πίσω από κάθε πώληση υπάρχει μια αγορά, πιο πολύτιμη από την ίδια την πώληση.

Άσκηση 10η

Η εξημέρηση του πελάτη

Εισαγωγικές Παρατηρήσεις. Είναι γνωστό πως η σύγχρονη εποχή, η καθημερινότητα που ζούμε σήμερα, αντανακλά δύο ρεύματα-γνωρίσματα της ελληνικής κοινωνίας και βέβαια άλλων, πιο προηγμένων κοινωνιών. Τα ρεύματα αυτά μπορούν να διακριθούν στις συγκλίνουσες κινήσεις ενός αυξανόμενου καταναλωτισμού και

260 μιας εντεινόμενης προσπάθειας κοινωνικού ελέγχου της ποιότητας της παραγωγής, που φυσικά, αντιστοιχεί σε προσπάθεια ποιοτικού ελέγχου των καταναλωτικών αγαθών (προϊόντων και υπηρεσιών).

Εξυπηρέτηση του Πελάτη ως Κατάληξη και Αφετηρία Πώλησης

Είναι πλέον εύλογο, ότι σήμερα ο καταναλωτής εκτίθεται σε ευάριθμα ομοειδή αγαθά, γεγονός το οποίο σημαίνει πως η τελική επιλογή θα στηρίζεται σε αντικειμενικά κριτήρια ποιότητας ή τιμής.

Σε ό,τι αφορά στην ασφάλεια ζωής και υγείας, είναι γνωστό πως οι διαφοροποιήσεις στο ύψος του ασφαλιστρου συναφών προγραμμάτων είναι ελάχιστες ως μηδαμινές μεταξύ των ανταγωνιστριών επιχειρήσεων. Αυτό ακριβώς μεταφέρει το βάρος του κριτηρίου επιλογής του πελάτη από την τιμή του ασφαλιστικού προγράμματος (δηλαδή από το ασφάλιστρο) στην ποιότητα του ασφαλιστικού σχεδίου. Με δεδομένη την επάρκεια του σχεδιασμού και των παροχών των ασφαλιστικών προγραμμάτων της Εταιρείας, η έννοια της ποιότητας μεταφέρεται στη δυνατότητα της εταιρείας και, πρωτίστως, στην ικανότητα του ασφαλιστικού συμβούλου που την εκπροσωπεί, να εξυπηρετεί τον πελάτη και να τον βοηθάει σε οποιαδήποτε πτυχή της ζωής του έχει σχέση – άμεση ή έμμεση, ευχάριστη ή δυσάρεστη – με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο που ήδη διαθέτει ή πρόκειται να αποκτήσει.

Ο θεσμός της ασφάλισης εγγυάται και προσφέρει υπηρεσίες των οποίων η εκτίμηση δε στηρίζεται σε ορατά χαρακτηριστικά, όπως συμβαίνει με την αποτίμηση των περισσότερων καταναλωτικών προϊόντων. Η εκτίμηση της ποιότητας της υπηρεσίας εστιάζεται, κυρίως, στη διευκόλυνση του πελάτη σε ό,τι έχει σχέση με την παροχή της – δηλαδή σε ό,τι έχει σχέση με τις εξυπηρετήσεις που του προσφέρει ο σύμβουλος του, ως εκπρόσωπος της Εταιρείας!

Με αυτό το σκεπτικό, κρίνεται λάθος η παραδοσιακή αντίληψη πως η εξυπηρέτηση του πελάτη ξεκινά μόλις του παραδοθεί το ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

Η διάρκεια της συνέντευξης παρέχει στο σύμβουλο χρυσή ευκαιρία, ώστε να εξυπηρετήσει τον (υποψήφιο) πελάτη αμβλύνοντας τις

απορίες του, εφησυχάζοντας τις αγωνίες του, απαντώντας στα ερωτηματικά του και παγιώνοντας κλίμα αμοιβαίας και αμφίπλευρης εμπιστοσύνης.

Η εξυπηρέτηση, λοιπόν, του πελάτη αρχίζει εκεί, στις στιγμές της συνέντευξης – και η προθυμία και η επάρκεια άσκησης της ορίζουν την πιθανότητα επιτυχίας του συμβούλου στην κατάληξη της προσπάθειάς του, δηλαδή στην πώληση του προγράμματος.

Με την παράδοση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, η εξυπηρέτηση του πελάτη συνεχίζεται, συστηματοποιείται, ακολουθεί νέες κατευθύνσεις και προσανατολίζεται στην ανακούφιση καινούργιων αναγκών.

Οι λόγοι που καθιστούν τη συνεχή εξυπηρέτηση του πελάτη αναγκαία βρίσκονται:

- Στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ασφαλιστικές, οικονομικές, πολιτικές και κοινωνικές συνθήκες οι οποίες, εύλογα, επηρεάζουν τον τρόπο, την ποιότητα και το επίπεδο ζωής του πελάτη. Οι αλλαγές τις οποίες ανέφερα επιφέρουν αναδιατάξεις στις ανάγκες, στις επιθυμίες, στα προβλήματα και στις προοπτικές του πελάτη, σημεία που καλούν για αντίστοιχες ασφαλιστικές αναδιατάξεις μέσα από ένα συστηματικό, τυποποιημένο πρόγραμμα εξυπηρέτησης.
- Στην επαγγελματική ανάπτυξη της κατάρτισης του συμβούλου, μέσα από τα κανάλια της εκπαίδευσης και της απόκτησης νέων γνώσεων και εμπειριών.

Η τελευταία αυτή παρατήρηση δείχνει ότι ο ίδιος ο ασφαλιστικός σύμβουλος θα οδηγηθεί, διαμέσου της συσσώρευσης καινούργιων γνώσεων και εμπειριών, στην ανάγκη επανεξέτασης υπαρκτών ασφαλιστηρίων συμβολαίων - διαπιστώνοντας έτσι την αναγκαιότητα εξυπηρέτησής τους.

Κινήσεις εξυπηρέτησης που εκτιμώνται κατάλληλα από τον πελάτη και μπορεί να μεταφραστούν σε αυξημένες προμήθειες και σε νέες πωλήσεις αποτελούν:

- Η αποστολή από τον ασφαλιστικό σύμβουλο προς τον πελάτη ευχετήριων σημειωμάτων.
- Η συνεχής ενημέρωση του πελάτη σε θέματα οικονομικών απο-

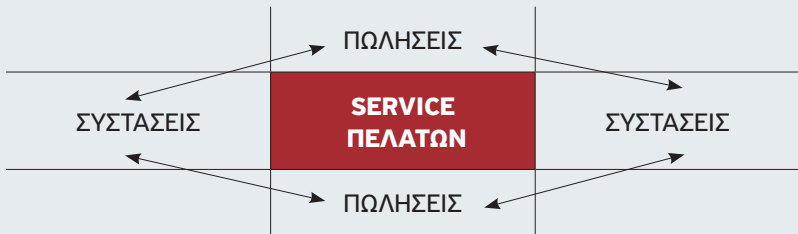
262

τελεσμάτων της Εταιρείας, προετοιμασίας νέων προγραμμάτων, κ.ο.κ.

- Η τακτική επίσκεψη στον πελάτη, ανά εξάμηνο ή έτος και η συζήτηση μαζί του θεμάτων που αφορούν αλλαγές ηλικιών, επαγγελματικών ενασχολήσεων, αξιών εξαγοράς και μερισμάτων, αποδόσεων, αναπροσαρμογών ασφαλίσεων, δανειακών αναγκών, δικαιούχων, εξαρτώμενων μελών κ.λπ.

SERVICE ΠΕΛΑΤΩΝ

Η παρακάτω διαδικασία, για περισσότερες παραγωγικές δραστηριότητες, χωρίς άγχος, θα επιτευχθεί μόνο εαν φροντίζετε και παρακολουθείτε το χαρτοφυλάκιό σας.



Μόνο με δελτίο εβδομαδιαίας δραστηριότητας, αλλά και με καθημερινή επίσκεψη στους πελάτες σας θα έχετε θεαματικά αποτελέσματα.

