

## Пуленепробиваемая услуга

Весна в страховом агентстве началась с двух важных событий, напрямую касающихся Катарины. Во-первых, на пенсию ушёл её начальник и, одновременно, любимый дядя. Так и не оправившись толком после инфаркта, Виктор Петрович справедливо решил, что наследница уже достаточно выросла, чтобы избавиться и от приставки к должности, и от дядиной заботливой опеки. Так что вторым событием стало назначение Катарины на пост директора. Вместе с новой должностью возникла и обязанность участвовать в многочисленных совещаниях и заседаниях, которые в хорошую погоду заканчивались неформальными посиделками в ближайшем кафе. В этот раз они вылились в спор о причинах провала схемы реализации страховых продуктов через банк.

Маша, отвечавшая за организацию продаж страховых продуктов через банки, была уверена, что дело шло плохо из-за того, что страховые продукты были неконкурентоспособны и плохо «упа-

кованы». Главный маркетолог компании Кирилл утверждал, что операционисты банка ленивы и плохо подготовлены. Катарину спорщики призвали в качестве арбитра.

- Если бы проблемы были в продуктах, то продаж бы не было вообще, горячился Кирилл. А у нас получается странная картина: в трёх отделениях продажи есть, а в остальных нет. Что это значит? Только одно: не умеют продавать.
- Да как не умеют? Маша не могла смириться с очевидностью. – Мы же всех операционистов по одной









методике в одном учебном центре учили, они один и тот же тест сдавали и примерно равные результаты показывали. И что же: у сотрудников всех отделений банка, кроме этих трёх, память отшибло, и они не могут ничего про наши страховые полисы вспомнить? — А как банк-то называется? — спросила Катарина. — Меня просто любопытство теперь разбирает — как же они там продают, что продать ничего не могут.

Маша сказала, и Катарина тут же вспомнила, что недалеко от ее дома базируются целых два отделения этого банка. На следующее утро она вышла из дома на час раньше обычного, чтобы посетить оба банковских офиса и самой посмотреть, что там к чему.

### \*\*\*

В первом отделении, куда Катарина явилась через несколько минут после открытия, она была первой посетительницей. Войдя, она на секунду остановилась в нерешительности, и к ней тут же подошла девушка в фирменном галстучке поверх белой блузки.

- Вы по какому вопросу? улыбаясь, спросила она.
- Да я... ну, в общем, хотела узнать о ваших услугах... Катарина немного растерялась, так как легенды заранее не придумала.
- В таком случае, вам сюда, банковская девушка нажала на несколько кнопочек на мониторе, выхватила чек с номером очереди и показала на нужное окошечко.

Окошечко было надёжно спрятано за пуленепробиваемым стеклом, из-за которого приветливо улыбалась ещё одна девушка в галстучке. Она жестом показала, что говорить следует в микрофон переговорного устройства.

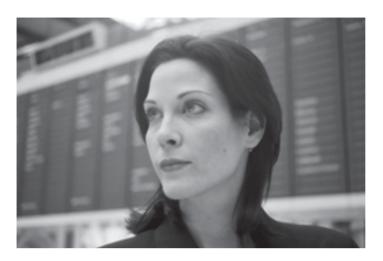
- Здравствуйте, уже увереннее начала Катарина. Я еду в отпуск, и мне нужна карточка, чтобы счёт был в евро.
- Работник банка радостно закивала и начала пропихивать в щель под стекло разнообразные брошюры.
- Вот посмотрите, оптимально для вас... а вот это также вам рекомендую изучить...

Подробно изучать что-то, стоя на высоких каблуках, не очень-то хотелось. А наклоняться к микрофону каждый раз, когда нужно было что-то уточнить, было неудобно. Поэтому Катарина уже через пару минут почувствовала желание запихнуть рекламные материалы



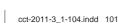






в сумку и ретироваться. Что она и сделала. И только усаживаясь в машину, осознала: до страховых продуктов дело так и не дошло. Хотя сообщение об отпуске было прямым намеком на предложение ВЗР. Второе отделение по причине раннего времени также практически пустовало: из трех кресел для посетителей, стоящих перед столами операционистов в зале обслуживания частных клиентов, занято было только одно, слева. Катарина плюхнулась в другое, посередине. Так она могла и сама общаться, и подслушивать, что происходит у соседей. Там происходил живой диалог. И скоро в такой же оказалась вовлечена и сама Катарина. Разложив перед ней веером рекламно-информационные материалы, работник банка бодро рассказала о тарифных планах по кредитным картам, потом деликатно осведомилась о будущем отпуске и о географии поездки, уточнила про наличие страховки, предложила рассказать о страховых продуктах, которые предлагаются компаниями из числа партнеров банка.

Кресло было удобным, девушка приятной, и через несколько минут было уже просто даже неловко уходить, так и не став клиентом банка. Кстати, Катарина ведь и на самом деле собиралась скоро в отпуск в Европу, так что карточка бы не помешала, тем более что здесь такие интересные тарифы, да к тому же очень выгодно выходило ещё и совместное предложение банка и страховой — защита от утраты пластиковой карты и мошеннических операций с ней...





Сев в машину, Катарина тут же набрала номер Маши:

– Маш, с тебя бутылка шампанского! Во-первых, могу тебе сказать, почему такой затык с продажами, а во-вторых — потому ч

зать, почему такой затык с продажами, а во-вторых – потому что я в результате своего эксперимента завела новую кредитную карту в этом твоём банке, да ещё и страховку к ней. Вот теперь думаю: то ли она мне в самом деле нужна, то ли я стала жертвой профессиональных продаж. Ну, слушай...

### \*\*\*

Виктор Петрович, хоть и заделался пенсионером, не расстался со своей привычкой на выходные заманивать к себе в гости племянницу и расспрашивать её о делах. В это воскресенье Катарина приехала к любимому дяде не только с его любимыми пирожными, но и с отменным рассказом о своей миссии «тайный покупатель». – И ты понимаешь, дядь Вить, это всё так очевидно было, просто удивительно, что никому не пришло в голову искать причины ни в продукте, ни в районе, ни в навыках продавца, ни в чём-то ещё, рассказывала Катарина. - Так получилось, что у меня по пути на работу оказалось и то отделение, где продажи шли нормально, и то, которое безнадёжно отставало. Но вот в одном из них меня и операциониста разделял только стол. Когда я уселась в кресло и начала нести что-то про мой интерес к пластиковым картам, девушка сначала мне всё рассказала про их «пластик», а потом перешла и к страхованию. Причём делала это всё очень толково и грамотно. Смешно сказать, но я в итоге завела там карточку и купила полис. А в отстающем отделении работник банка спрятан от клиента за пуленепробиваемым стеклом. Разговор происходит с помощью такого специального переговорного устройства. Так-то в принципе оно нормально работает, и объясниться по нему можно, но задушевности не получается. Быстро задаешь вопрос, получаешь ответ, суёшь под стекло документы и спешишь отойти. В таких условиях бедные операционистки при всём желании ничего клиенту предложить не смогут.

- И как в компании к этой твоей версии отнеслись?
- У Машки из-за провала этого проекта такие неприятности начинались, что она за соломинку была рада ухватиться. Объездила все отделения, потом позвонила мне и сказала, что всё так и есть: про-







даж нет именно там, где установлены стёкла. А в тех отделениях, где просто столы с креслами для клиентов стоят, полисы вполне успешно продаются.

Виктор Петрович заёрзал от нетерпения:

- Не томи, рассказывай, как нашли выход из положения?
- Да дело всё в том, что пуленепробиваемую защиту в банке начали устанавливать недавно. Это у них новый начальник службы безопасности протащил такую идею: мол, все сотрудники должны быть максимально защищены, а не только кассиры, как это обычно бывает. Правление пошло у него на поводу, начали переоборудовать оперзалы в отделениях. А до тех трёх, где продажи наших полисов шли успешно, просто руки ещё не дошли. И вот ещё что выяснилось: там, где стёкла поставили, проблемы начались и с продажами собственных банковских продуктов.
- Ну, это понятно, подхватил дядя. Через стекло какие продажи?

Катарина кивнула.

- Точно. И руководство банка уже встревожилось, что продажи пошли вниз, но ещё не поняло, отчего. Начали всякие тренинги проводить, мотивации менять. А тут мы им такой простой ответ преподнесли. Но самое смешное даже не в этом, а в том, что выяснилось: владельцем компании, которая «остеклила» все офисы, был брат жены этого ретивого безопасника. Так что теперь предправления ему сказал: «Хочешь уйти по-хорошему, давайте-ка с братиком демонтируйте нам свои пуленепробиваемые стёкла за свой счёт».
- Ох, Катёк... Ты за что не возьмёшься, у тебя детектив получается! восхитился Виктор Петрович. - Выходит, у тебя теперь и наша страховая, и банк в долгу.

Арина Радионова







# Подписка на 2011год

Оформить подписку на журнал Вы можете

- по каталогу «Роспечать», индекс 81097
- через подписные агентства «Интер-Почта», «Коммерсант-Курьер», «МК-Периодика», «Урал-пресс»

**В редакции** — по цене 1200 руб. за экземпляр с учетом доставки заказной бандеролью по Москве и России

Журнал «Современные страховые технологии» издается 1 раз в 2 месяца.

## МЫ ПИШЕМ О ТОМ КАК РАБОТАЮТ ЛИДЕРЫ РЫНКА

СЧЕТ № сст-2011						
OT «»	_ 2011r.					
Получатель: ООО «Современные страховые технологии» Реквизиты получателя: ИНН 7724602154 КПП 772401001 р/с 40702810800000003565 в КБ «Интеркредит» (ЗАО) г.Москва БИК 044599957 к/с 30101810300000000957 Юридический адрес: 115516, г. Москва, ул. Луганская, д. 4, корп. 1						
Плательщик:						

Nº	Наименование товара	Единица измерения	Кол-во комплектов	Цена за комплект, руб.	Сумма, руб.
1	Журнал «Современные страховые технологии» (подписка на 2011г.)	Комплект (6 номеров)	1	6545-45	6545-45
				<b>НДС 10%</b>	654-55
				Всего к оплате:	7200-00

### Внимание!

При оплате счета необходимо обязательно указать в графе «Назначение платежа»:

- номер данного счета
- почтовый адрес доставки (включая индекс)
- контактный телефон (с кодом города)
- Ф.И.О. получателя
- юридический адрес получателя (включая индекс).



Все вопросы по оформлению и продлению подписки можно задать по телефону (495) 641-05-67