

МЕЖДУ ЖЕЛАНИЯМИ И ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Любовь — это краеугольный камень в таком бизнесе, как страхование, убеждена агент компании «РЕСО-Гарантия» Ирина Нисифорова. Именно поэтому ей удается слышать и понимать потребности таких непростых клиентов, как театры.

Современные страховые технологии: Благодаря Вам был заключен договор с Московским музыкальным театром имени К.С. Станиславского и В.И. Немировича-Данченко. Как Вам удалось донести ценность страхового продукта до работников театра?

Ирина Нисифорова: Определенную роль в подготовке страховой программы сыграла именно моя большая любовь к театру. А любовь — это краеугольный камень во многих аспектах жизни, в том числе и в бизнесе. Она помогает, вдохновляет, дает понимание, ощущение сопричастности. Чувства, которые я испытываю к театру, помогли мне подойти к этому проекту совершенно неформально.

Над этим договором мы работали больше года. Дело в том, что в театре уже был опыт страхования, причем достаточно негативный. Можно сказать, предыдущий проект провалился, но запрос на страхование оставался. Все проблемы, связанные с медицинским обслуживанием, решались внутри администрации. Это был довольно длительный, запутанный и болезненный процесс: кому можно оплачивать медицинскую помощь, а кому нет.

ССТ: Почему согласование условий длилось так долго?

И. Н.: Потому, что поступило несколько предложений от страховщиков — шла конкурентная борьба. Театр сделал запрос

в топ ведущих страховых компаний, которые работают на рынке добровольного медицинского страхования. А театру хотелось подобрать именно ту, которая сможет обеспечить все его потребности. Первостепенным был вопрос надежности: предыдущий поставщик услуг приказал долго жить и не выполнил свои договорные обязательства.

Специфика театральной деятельности предъявляет особые требования в отношении страхования творческого коллектива. Мы предложили комплексное страхование. Наша программа включила и стандартный список заболеваний, и специфическую медицинскую помощь, которая нужна артистам оперы и балета. Например, по стандартной программе у нас консультация фониатра предусмотрена только один раз, а для данного договора мы нашли возможность включить услуги специалиста без ограничения количества посещений. То же и с балетом: в театре уже были определенные наработки по взаимодействию с реабилитационным центром, и по заявке клиента мы включили его в список лечебных учреждений.

ССТ: Какова Ваша роль как агента в заключении этого договора?

И. Н.: В том, чтобы четко уловить желание клиента, понять, может ли наша компания это желание исполнить, и где-то между желаниями и возможностями найти компромисс, который удовлетворит и ту, и другую сторону.

Договор должен быть обоюдно выгодным и интересным. Иногда клиент, не сильно разбираясь в страховании, начинает выдвигать самые разные «хотелки» и сильно удивляется, почему их исполнить невозможно.

До клиента нужно донести, что именно будет являться страховым событием — это принципиальный вопрос. Простое «хочу так» — это не страховое событие. Клиенты очень часто, вне зависимости от своего возраста, уровня образования, статуса, этого просто не понимают. Моя задача — донести это мягко и доступно. При этом нужно сделать так, чтобы у клиента осталось желание страховаться. Это очень тонкий момент!

Медицинскому управлению страховщика желательно не вести переговоры непосредственно с клиентами. Зачастую для этого требуется переработка большого объема противоречивой информации. Моя работа как агента заключалась в том, чтобы переработать этот объем информации и еще на стадии переговоров отклонить то, что мы не можем предоставить. Кроме того, необходимо было оптимизировать те позиции, которые предстояло включить в договор.

ССТ: Есть ли среди Ваших клиентов другие театры?

И. Н.: Я очень долго работала с Московским театром юного зрителя. Медицинское страхование они не практиковали, но страховали гастролы, свой транспорт и сотрудников от несчастного случая.

Мои отношения с такими клиентами основаны на интересе, на любви к театру. Артисты — люди специфические, творческие, они мыслят другими категориями и требуют особого подхода — их нужно слышать. Надеюсь, что музыкальный театр Станиславского и Немировича-Данченко мы услышали и сделали для них очень красивый договор.

ССТ: Для Вас клиент — это просто источник заработка или у Вас складываются какие-то дружеские отношения?



Ирина Нисифорова

*Агент компании
«РЕСО-Гарантия»*

И. Н.: По специальности я инженер-строитель, но в страховании работаю с 1989 года. Надеюсь, что я не тот «классический» агент, которого гонят в дверь, а он лезет в окно. Новые технологии продаж, которые везде рекламируют и продвигают в интернете, точно не про меня. Я работаю иначе.

У меня с клиентом всегда складываются, прежде всего, человеческие отношения. Многие клиенты стали для меня хорошими друзьями. Мой портфель формировался таким образом, что я никогда не считала, какие деньги за ним стоят. Мне многие знакомые агенты порой говорят: «Зачем ты занимаешься этим запросом — это мелочь, не трать время!» А я обрабатываю любой запрос, который ко мне приходит. Может быть, это немодно, но иногда я работаю за самое минимальное вознаграждение или вовсе без него. Мне нравится моя работа, и я счастлива заниматься тем, что приносит настоящее удовольствие.