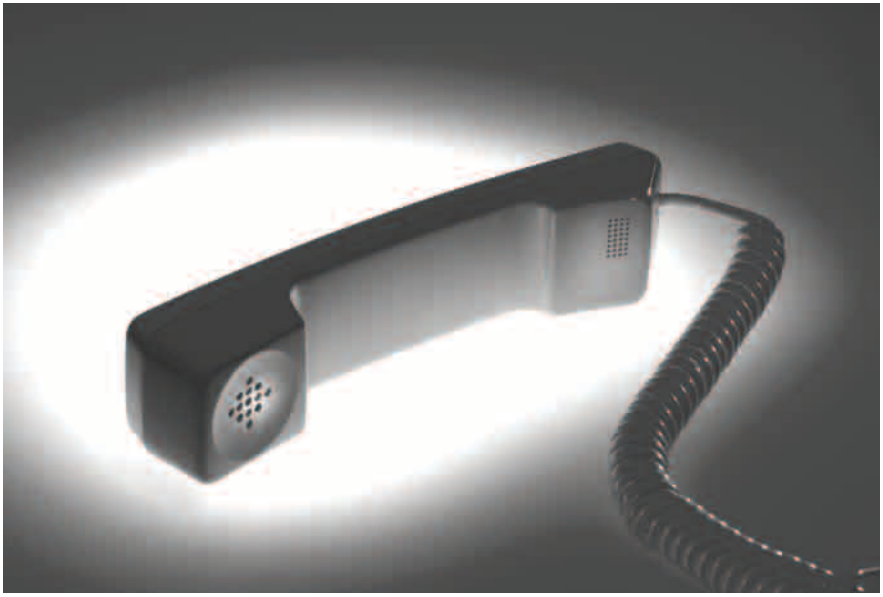
# Как найти и потерять клиента

Катарина была трудоголиком, тусовки и развлечения не любила, а настоящая подруга у неё была только одна. Но уж когда эта самая единственная подруга в её-то юные годы стала партнёром хоть и в маленькой, но вполне уверенно развивающейся юридической фирме, не пойти на небольшой банкет по этому поводу было невозможно. Помимо коллег и самых близких Машке людей (мужа, папы и самой близкой подруги Катарины) почтили мероприятие своим присутствием и несколько важных господ, о которых виновница торжества с придыханием говорила: «О, это наш крупный клиент».

Впрочем, всё было мило и по-семейному. А с одним из «о, клиентов» Катарина даже немного потанцевала. Пётр Николаевич вежливо поинтересовался профессией своей визави, немного рассказал о себе, и они с Катариной обменялись визитками, потому что обоим пришла в голову мысль, как продолжить светское знакомство на профессиональной почве. Дело в том, что Пётр Николаевич был одним из владельцев компании, специализирующейся на онлайн-платежах. А Катарина как раз не так давно обсуждала с коллегами, что было бы неплохо задействовать этот мощный канал для продажи полисов. А тут такой удачный случай!

На следующий день Катарина вместе с ребятами из отдела развития бизнеса быстро набросала конфигурацию схемы работы, которая могла лечь в основу будущего договора между страховой компанией и оператором системы электронных платежей. И девушка уже совсем было собралась позвонить новому знакомому и пригласить его на официальные переговоры, как вдруг... он позвонил сам.

Ещё на банкете, болтая о том о сём в ожидании смены блюд, Пётр Николаевич успел сообщить Катарине, что его слабость – автомо-



били. И что сейчас он ездит на красавице ауди Q7, «навороченной» по последнему слову техники и отвечающей самым требовательным представлениям о комфорте водителя и пассажиров. О драгоценной машинке он рассказывал как о родном и близком существе. Водил её он исключительно сам, отказавшись от служебного автомобиля и водителя, то есть, учитывая его напряженный график встреч – просто жил за рулём. Конечно же, машина была застрахована, о чём не преминула узнать Катарина – увы, у главного конкурента её родной компании.

И вот теперь Пётр Николаевич звонил Катарине на работу, чтобы посоветоваться с ней как со страховщиком, потому что его «родная» страховая компания поставила его в тупик. Катарина честно попыталась вникнуть взволнованный рассказ.

Оказалось, Пётр Николаевич уже много лет страховал свои автомобили, которые довольно часто менялись, у одного брокера. Был он аккуратным водителем, и за весь свой более чем двадцатилетний стаж умудрился не побывать ни в одном ДТП. Как правило, ког-

да приближался срок возобновления страховки или когда Пётр Николаевич покупал новую любимую игрушку, брокерская компания предлагала ему на выбор несколько вариантов, но вот уже четыре года он страховую компанию не менял, так как стоимость страховки с учетом безаварийной езды его более чем устраивала. В последний раз, когда подходил к концу срок очередного договора, от брокера позвонил молодой человек, представившийся новым сотрудником (не тот, кто занимался Петром Николаевичем обычно). Всё остальное было, как всегда, и Пётр Николаевич, не сильно задумываясь, продлил договор.

И вот, на днях друзья неожиданно предложили ему прокатиться по Золотому кольцу небольшой компанией, на своих машинах. Честно говоря, для Петра Николаевича эта поездка была, прежде всего, прекрасной возможностью «выгулять» свою красавицу-ауди: он давно не выбирался на ней за город. Но, как человек предусмотрительный, счастливый обладатель Q7 решил вписать в страховку своего товарища – на всякий случай. Не дозвонившись по какой-то причине до своего брокера, он обратился напрямую в страховую компанию. И там его ждал такой сюрприз, что Пётр Николаевич, прямо скажем, совсем растерялся.

Выяснилось, что он не является клиентом компании. Договор, заключённый в прошлом году, был прекращён и не возобновлялся. В колл-центре не очень любезно посоветовали ему сначала разобраться, с кем у него заключен договор страхования, а потом отвлекать занятых людей. Тогда он и решился позвонить Катарине, чтобы посоветоваться с ней о возникшей ситуации.

– Ваш офис совсем недалеко от нашего, я могу подъехать уже сегодня: посмотрю ваши документы и вместе подумаем, как решить проблему.

Уже через час Пётр Николаевич встречал Катарину в своём кабинете.

Девушка деловито изучила документы и сочувственно посмотрела на их обладателя:

– Полис, конечно, настоящий. Но – увы, Пётр Николаевич, вы стали жертвой очень распространенного, к несчастью, случая мошенничества: ваш агент выписал вам настоящий полис, вот только деньги в компанию не передавал. Поэтому, случись что с вашим автомобилем, выплаты ждать не от кого.

– А что же мне делать? Я с друзьями тут собрался немного попутешествовать... я не решусь без страховки. Да и на работу привык ездить каждый день...

Катарина протянула руку к телефону:

– А вот мы сейчас побеседуем с вашей компанией. Не может быть, чтобы ничем нельзя было помочь!

Беседа с операционисткой колл-центра закончилась, можно сказать, не начавшись. Раз нет номера полиса и ФИО в базе, говорить было не о чем. Пришлось прибегнуть к крайней мере и потребовать переключить на «горячую линию». Сервис этот позиционировался как своего рода «неотложка»: все экстренные, требующие немедленного решения, наиважнейшие случаи, по изначальному замыслу, должны были попадать сюда и находить живейший отклик специально обученных сотрудников компании...

Связь с «горячей линией» установилась далеко не сразу. Дважды звонок срывался, а потом Катарине пришлось долго слушать уны-

лый женский голос, обречённо повторявший про звонок, который «важен для нас».

– Если бы это была настоящая «неотложка», пациент бы уже три раза умер, – шепнула Катарина Петру Николаевичу. Тот молча завёл глаза к потоку – кажется, он уповал уже только на вмешательство горних сил.

Наконец «горячая линия» отозвалась ленивым мужским голосом, который долго молча слушал и, кажется, жевал, а потом вяло объяснил, что в данном случае обладатель полиса должен лично приехать в страховую, написать заявление, в котором изложить случившееся, и ждать официального ответа от службы безопасности страховщика.

– Как же он может приехать, если у него не застрахована машина?

– На такси.

– А если машину в это время угонят?

– Это не наши проблемы.

– У него ваш полис.

– С этим еще надо разобраться.

– Так разбирайтесь уже!

– Мы не можем разбираться без заявления. Владелец фальшивого полиса напишет заявление, после этого через две недели ему предоставят ответ.

Катарина начала терять терпение.

– Послушайте, это просто какая-то возмутительная бюрократия! У человека через две недели срок действия полиса закончится, а

вы ему фактически предлагаете поставить машину на прикол и ждать разрешения ситуации?! Вы хотя бы поймите, что это – безубыточный клиент, с дорогим автомобилем... Вы хотите его потерять?

Невнятное мычание на том конце трубки подтвердило, что терять клиента было бы обидно, но бюрократическую машину снаскоку не победишь: жди ответа две недели и ходи пешком, поместив машину под надежную охрану. Продолжать разговор было бессмысленно.

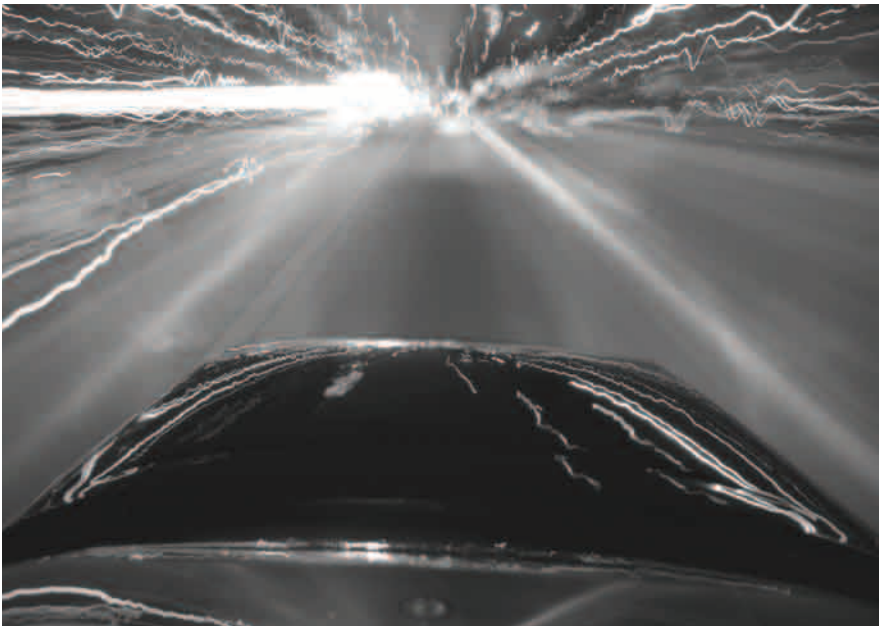
– Есть, конечно, совсем простой способ разрешить данную ситуацию, – резюмировала Катарина, положив трубку. – До окончания срока действия полиса осталось десять дней. Разумнее всего прямо сейчас заключить новый договор. Кстати говоря, у нас сейчас акция, так что мы сможем предложить чуть более выгодные условия, чем ваш прежний страховщик. К тому же в этом случае вы можете быть уверены: деньги попадут прямиком в кассу компании, а вы – в базу клиентов.

Пётр Николаевич развёл руками:

– Не сказать, чтобы мне очень нравился такой путь решения проблемы, но, кажется, он самый простой и разумный.

– Ну, тогда так и поступим. Полис я готова выписать прямо сейчас, и вы можете смело садиться за руль своей красавицы. А кроме того, есть одна очень перспективная тема для обсуждения. Найдете несколько минут?

Из кабинета Петра Николаевича Катарина вылетела окрылённая. Банкет, на который она не очень-то хотела идти, благодаря новому знакомству принёс ей и нового клиента уровня VIP, и нового партнёра для развития бизнеса. Впрочем, справедливости ради, благодарить надо было не устроительницу банкета, а того во всех смыслах заторможенного парня в колл-центре страховщика-конкурента, который не потрудился включить



мозг и хоть на минуточку задуматься, что важнее: регламент для клиента или клиент для компании? И только одна тревожная мысль омрачала радужное настроение Катарины: а где гарантия, что в недрах нашего колл-центра не сидит такой же вот «горячий финский парень», из-за которого клиенты уходят к конкурентам?!

*Арина Радионова*

# Подписка на 2012 год

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-2012**

от «____» _____ 2012г.

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: _____

| № | 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** |
| | | | | **НДС 10%** | **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).

Генеральный директор: _____/Т.Ю. Робулец/

Общество с ограниченной ответственностью «Современные страховые технологии» ОГРН 1067746479098

---

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