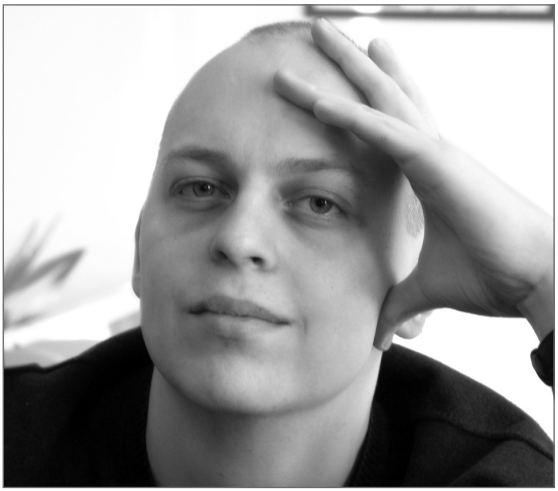


Владислав ЗАВАДСКИЙ,
независимый исследователь сферы продаж услуг, бизнес-тренер

КАК ПРОДАВАТЬ СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ, ОБСУЖДАЯ ТОЛЬКО ЕЕ РАДОСТИ

Многие страховые агенты не знают, как деликатно говорить с клиентом о смерти, инвалидности и старости. В предлагаемом вашему вниманию материале не только рассмотрены схемы продажи трех основных продуктов по страхованию жизни, но и даны примеры ведения беседы с клиентом.

Что может склонить человека к страхованию жизни? Потребность сохранить привычный уровень жизни для себя или своих близких.

Для себя – на случай, когда он уже не сможет зарабатывать столько, сколько хотелось бы (или вообще не сможет зарабатывать) из-за возраста или неожиданной инвалидности.

Для близких – когда опасается, что они не смогут обеспечить себе достойную жизнь, если с ним что-то случится.

Обычно схема продажи страхования жизни строится на описании печального будущего, о котором человек заранее не позаботился. Но можно поступить и наоборот – описывать клиенту *светлое* будущее, которое наступит в случае оформления страховки. Замечу, что второй способ значительно эффективнее первого. Людям гораздо больше нравится обсуждать радости жизни, чем нищую старость, и они легче расстаются с деньгами, зная, что те пойдут на что-то приятное.

А теперь перейдем к рассмотрению примеров построения беседы с клиентом при продаже страхования жизни. По ходу дела будет приведена схема, которую обычно используют для объяснения самого принципа накопительного страхования. Эта схема будет выделена в отдельную главу.

Самые принципиальные и тонкие моменты беседы ***выделены шрифтом***.

Пенсионное страхование (схема «печальное будущее»)

Рекомендуется для клиентов, перешедших сорокалетний рубеж.

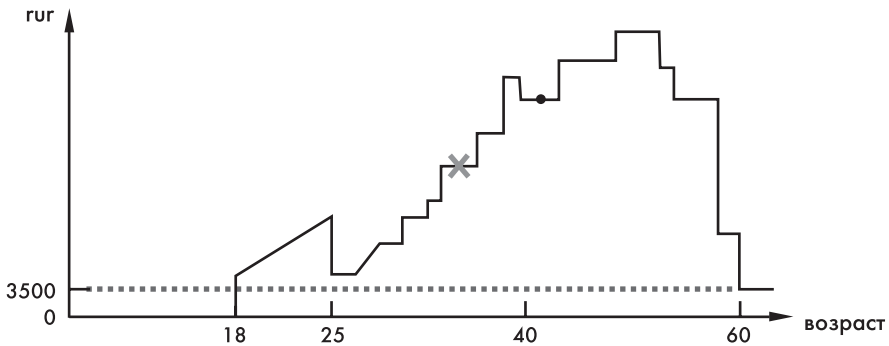
Схема 1. Алгоритм продаж страхования жизни

В общем виде алгоритм продаж страхования жизни (с описанием необеспеченного будущего) представлен на схеме 1. Он может быть использован и для пенсионного страхования, и для страхования на случай инвалидности, и для страхования на случай потери или инвалидности кормильца.

Итак, пример беседы на тему пенсионного страхования.

После налаживания контакта и предварительной беседы, настраивающей клиента на соответствующий лад, агент рисует линию жизни и линию доходов клиента (график 1)

График 1. Линия жизни и линия доходов



Агент: Это точка вашего рождения на свет. Сколько вам сейчас лет?

Клиент: Сорок три.

Агент: Когда вы заработали первые в своей жизни деньги?

Клиент: В 18 лет. Работала вожатой в детском лагере отдыха.

Агент: Это были достойные деньги по тем временам?

Клиент: Вполне.

Агент: Отметим на графике точку, с которой начало расти ваше благосостояние. Что дальше происходило с вашими заработками? Можете изобразить на графике?

Клиент: Они росли примерно до 25 лет, потом родился ребенок, заработки, естественно, упали. Затем, когда

он немного подрос, я начала делать карьеру и заработки опять стали расти.

Агент: Сейчас у вас самый высокий доход за всю вашу карьеру? Нарисуйте на графике, где вы находитесь сейчас.

Клиент (ставит жирную точку): Не самый высокий. Бывали времена и получше.

Агент: Как, на ваш взгляд, график доходов пойдет дальше? Будет стагнировать или пойдет параллельно оси времени, или пойдет вверх?

Клиент: Какое-то время будет расти, а потом пойдет вниз.

Агент: В каком возрасте вы хотели бы отойти от дел?

(Ключевой момент: агент говорит не «пойдете на пенсию», а «хотели бы отойти от дел». Иными словами, заняться отдыхом и развлечениями).

Клиент: Поскольку я родилась до 1967 года, у меня фактически нет пенсии. Придется работать, сколько выдержу – лет до 60.

(Страховой агент отмечает на графике точку – 60 лет).

Агент: Итак, в 60 ожидается падение доходов, и либо к этому моменту вы найдете какой-то способ зарабатывать – либо... В общем, положение типичное для большинства русских людей, которые живут в нашей действительности. Смотрите, падение дохода произойдет в любом случае – хотим мы об этом думать или нет: есть события, которые в нашей жизни неминуемо произойдут. К сожалению, о подобных ситуациях мы задумываемся только в двух случаях: когда что-то случается или когда приходит страховой агент.

(Ключевой момент: когда пришел страховой агент, появилась возможность заранее подумать о сложных или пугающих ситуациях).

Сейчас я вам предлагаю заранее подумать о том, как выйти из ситуации падения доходов. Если вы найдете наше

сотрудничество возможным, очень хорошо. Не найдете – ничего страшного, наверняка у вас будут какие-то свои способы решения проблемы.

(Внимание! Ключевой момент: не отрицать альтернативные способы решения пенсионной проблемы и не давить на психику!)

Вот смотрите, в точке, когда вам исполнится 60 лет, ваши доходы упадут. У вас есть какие-то способы вести тот образ жизни, к которому вы привыкли?
Клиент: Я, естественно, задумывалась о том, чем заняться после 60 лет, чтобы поддерживать более-менее приемлемый уровень жизни. Например, пойду преподавать в какой-нибудь заштатный вуз – меня приглашали, и капризничать не стоит.
Агент: То есть, продолжите работать. Сейчас вам каждый день хочется идти на работу?
Клиент: Разумеется, нет. Но раньше желание остаться дома было гораздо сильнее!
Агент: Как вы думаете, с возрастом желание остаться дома, а не идти на работу усилится или ослабнет?
Клиент: Разумеется, усилится – здоровья-то будет меньше.
Агент: То есть, желание работать будет потихоньку исчезать, тем не менее, и после 60 лет придется ходить на работу. *Ситуация зависимости, в которую вы сами себя поставили, после 60 лет, возможно, заставит вас пожалеть о том, что прежде вы не приняли никаких других решений.*
Как строится жизнь? (Агент рисует график 2)

Схема перераспределения доходов для накопительного страхования

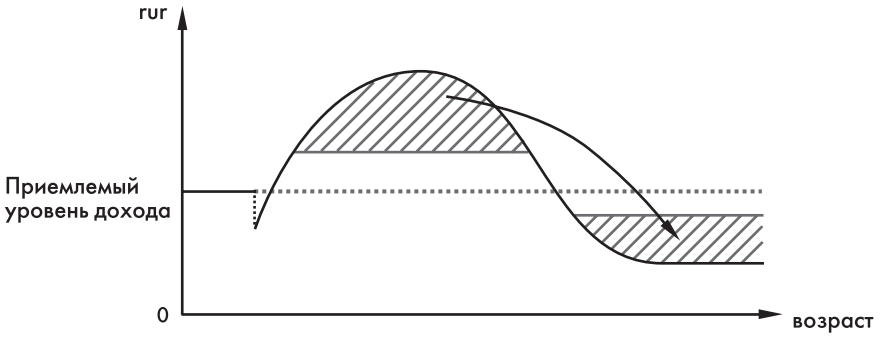
Вот уровень жизни, который вам достаточен. Конечно, с изменением внешних обстоятельств он меняется, но мы будем считать его постоянным – для удобства изложения идеи.
Сначала приемлемый уровень жизни вам обеспечивают родители. Затем, постепенно, вы сами на него выходите. По-

том у вас достаточно средств для поддержания того уровня жизни, который вы хотите. Примерно в середине жизни вы начинаете зарабатывать больше – конечно, мы рисуем идеальную картину, но, в общем-то, она типична. Затем начинается падение доходов ниже. Тот доход, который на вершине жизни избыточен – не весь, а только его часть, самую вершину финансового холма – имеет смысл вложить в зону падения доходов. Тогда появится возможность сохранить некий привычный уровень жизни, обеспечив его себе до конца своих дней. Как вам такая схема? Ведь я всего лишь предлагаю вам подумать сегодня о том, что будет завтра. Заметьте: больше никто не станет говорить с вами на эту тему. Наоборот, все будут уходить от нее, сглаживать, потому что у них те же самые проблемы в той же самой сфере.

Если вы считаете ситуацию значимой, мы можем ее обсудить – конечно, если вы этого хотите. Я могу вам рассказать, что предлагает страховая компания для решения проблемы. Конечно, страховые решения ни в коей мере не исключают ваши собственные способы решения проблемы – их обязательно надо реализовывать. Банковские накопления, бизнес, вклады в недвижимость – ничто не надо исключать из списка! Страхование – всего лишь один из вариантов в этом ряду.

Но вообще-то вы считаете эту проблему настолько значимой, чтобы ее решать?

График 2. Перераспределение доходов в накопительном страховании



(Ключевой момент: агент обязательно должен добиться признания, что существует проблема необеспеченной старости. Если добиться такого признания не удается, имеет смысл запустить пробный шар в сторону потери трудоспособности из-за несчастного случая).

Страхование от инвалидности (схема «печальное будущее»)

Агент: Скажите, как вы считаете, а может ли что-то помешать вам пройти путь до этой точки? (показывает на ключевую отметку временной оси – 60 лет).

(Ключевой момент: агент не говорит напрямую о несчастном случае, а выбирает более мягкий оборот. В ответ клиент рассказывает разные истории, после каждой из которых агент спрашивает: «А что еще может произойти?» И так до тех пор, пока клиент не скажет сам: «Несчастный случай»).

Агент: Что вы имеете в виду?
Клиент: Ну, например, может произойти авария, может сбить машина...
Агент: И что в этой ситуации самое страшное?
Клиент: Наверное, инвалидность.
Агент: Я вам желаю жить и здравствовать до 120 лет, но есть обстоятельства, которые сильнее нас. Согласен: самое страшное – инвалидность. Люди говорят, даже смерть не так страшна, как и инвалидность, потому что при инвалидности человек не может сам себя обеспечивать, не может работать, и в то же время он жив, и такая жизнь может затянуться. От этого никто не защищен, и событие, отбрасывающее в инвалидность, может произойти в любой точке нашей жизни. Вы согласны?
Клиент: Но ведь существуют общества по реабилитации инвалидов. Больше того, для инвалидов даже проводятся паралимпийские игры!
Агент: Конечно, хорошо, когда люди адаптируются, находят возможности для своего применения. Я тоже думал

об этом. Если ослепну? Все равно буду работать. Если не будет ног – все равно буду работать! Но мне понадобится какое-то время на адаптацию. Согласны?
Клиент: В общем, да.
Агент: Как вы думаете, сколько вам времени понадобится, чтобы найти новый смысл жизни, новый способ заработка, если, не дай бог, вас коснется самое страшное – инвалидность? Месяц, два, год?
Клиент: Наверное, год или два.
Агент: То есть, нужно иметь некий запас средств, который позволит жить все это время. Давайте определим, какой уровень жизни вы хотели бы сохранить.

Как определить приемлемый уровень жизни, изложено в главе «Пенсионное страхование (схема «светлое будущее»)».

Агент: А у вас уже есть такая сумма?
Клиент: Нет.
Агент: То есть, в любой момент, не дай бог, может произойти нечто ужасное, а средств у вас нет. Значит, вам нужна финансовая защита, вы согласны?

(Ключевой момент: Клиент должен признать наличие проблемы и необходимость ее решения).

После чего начинается обсуждение вариантов защиты.

Если продажа накопительного страхования жизни идет с большим скрипом – например, перед агентом молодой клиент, которому совсем не хочется думать о пенсии, она ведь где-то в необозримом будущем – можно перейти к страхованию на случай инвалидности. Итак, молодой человек строит линию карьеры, все у него просто замечательно. И тут появляется страховой агент.

Агент: Вы успешный человек, у вас все прекрасно. Но, скажите, как вы думаете, что может помешать этому замечательному взлету карьеры?

Агент ставит жирный крестик на линии доходов на графике 1. Молодой человек впадает в задумчивость и понимает: только несчастный случай или болезнь.

Агент: Чтобы вернуться к активной жизни, понадобится время. Без сомнений, вы вернетесь и продолжите свой путь, у вас сильная воля – но ведь не сразу! За то время, что вы будете без работы, можно так упасть, что и жить не захочется. А как вылезти из ямы, если нет финансовой подушки безопасности?

Пенсионное страхование (схема «светлое будущее»)

Агент (показывая график 1): Итак, вы находитесь в точке графика с определенным достатком. Но однажды наступит момент, когда кроме государственных 3500 рублей другого дохода не будет. И вы не сможете зарабатывать себе на жизнь прежними способами. Как вы считаете, каким должен быть уровень достатка в этой точке, чтобы чувствовать полноту жизни? Сколько денег вам потребуется?
Клиент: Не очень много.
Агент: Чтобы ответить на вопрос, сколько нужно денег, чтобы жизнь удовлетворяла, надо понять, что для вас самое главное сейчас и что бы вы хотели сохранить в любых обстоятельствах. Что вам нравится? Ездить на курор-

ты? Путешествовать? Иногда посещать театры и рестораны? Иными словами, *что наполняет жизнь и делает ее жизнью?*

Клиент: Нравится ездить в отпуск два раза в год.

Агент: Хорошо! Каждая поездка обходится примерно в 1500 долларов, итого примерно 3000 долларов в год.

Клиент (задумчиво): Ездить на машине...

Агент: Во что обходится содержание машины за год? Допустим, 2500 долларов – ведь не будете ездить так часто, как сейчас. Приехали на дачу – и можно остаться там отдыхать. Когда доход сильно падает, надо чуть-чуть экономить

(***Внимание! Здесь очень важно не перегнуть палку: человеку на пенсии нужно значительно меньше, чем в расцвете сил. Ему надо сохранить базовый уровень жизни, а если он решит замахнуться на большее, то не факт, что сможет его обеспечить. Значит, от чего-то придется отказаться – при этом надо сохранить тот уровень жизни, который устраивает).***

Что нужно еще, кроме машины?

Клиент: Сохранить уровень питания. Вносить коммунальные платежи.

Агент: На еду 500 долларов в месяц – 6000 долларов в год. Еще 1500 на коммунальные платежи и непредвиденные расходы – получаем 7500 долларов.

Клиент: Еще медицинское обслуживание – чем старше человек, тем больше он нуждается во врачах.

Агент: Сколько в месяц? Допустим, 100 долларов. В год – 1200 долларов. Заметьте: об этом никто, кроме страхового агента, с вами не говорит. Но такой момент наступит – к сожалению. И нам надо сохранить приемлемый уровень жизни. Но до сих пор мы с вами обсуждали только бытовые траты. *А ведь должны быть еще и радостные моменты, те, что делают жизнь жизнью! Иначе зачем она вообще нужна в таком возрасте?* (***Ключевой момент!)***

Какие радости из тех, что есть сейчас, вы хотели бы сохранить?

Клиент: Театр. Бассейн. Поездки с друзьями за город.

Агент последовательно записывает все радости жизни, которые называет клиент, и во что они обходятся. После суммирования получается около 14 тыс. долларов в год.

Агент: Итак, начиная с 60 лет надо обеспечить доход в 14 тыс. долларов в год. То есть, 1100 долларов в месяц. У вас есть возможность сейчас получить эту сумму?

Клиент: Нет.

Агент: Хочу вам сказать, что она у вас есть, и вы можете, начиная с 60 лет, ежемесячно получать 1100 долларов до конца своих дней. И это может обеспечить только страховая компания – и никакой другой институт! Почему? Потому что только у страховой компании есть соответствующие финансовые инструменты.

Далее следует рассказ о страховании как таковом и о той страховой компании, от имени которой действует агент. Затем он рисует картины прекрасного отдыха в будущем, уделяя особое внимание ярким деталям: куда поедет клиент, на каком виде транспорта, насколько комфортабельным будет его путешествие, что он увидит, во что будет одет. Изобразив эти картины, агент обязательно возвращается в настоящее, чтобы продемонстрировать положительные сдвиги от появления гарантий в будущем.

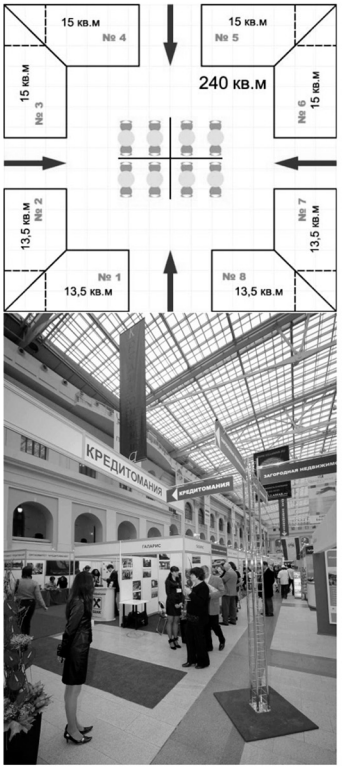
Агент: Представьте: вам 60 лет и у вас есть 14 тыс. долларов в год. Вы путешествуете по Европе на автобусе. Сквозь большие стекла вам все хорошо видно и даже можно фотографировать. Через час вы приедете на один из самых красивых пляжей Адриатики. Вы выходите из автобуса вместе с другими туристами, которые тоже заслужили возможность ездить по миру и просто наслаждаться друг другом, отдыхом, природой – и ни о чем не думать!

Скажите, как вы будете себя чувствовать, зная, что ваше будущее обеспечено? Ваша жизнь как-то изменится? Наверное, уверенности добавится, а тревог будет меньше. А ведь в тех странах, где у людей нет никаких гарантий относительно будущего, самая низкая продолжительность жизни.

Скажите, а как изменится ваше отношение к тем радостям, которые у вас есть сейчас? Как изменится жизнь ваших близких из-за того, что они будут знать: ваше будущее гарантировано?

Однако должен вам сказать, что всего этого может не быть, если не предпринять соответствующих шагов. Не будет ежемесячных 1100 долларов, а будут только 3500 рублей государственной пенсии – потому что вы ничего не предприняли, чтобы изменить ситуацию. Хотите вы эту проблему решать или нет – это ваш личный выбор. Если хотите, я могу вам помочь хоть что-то сделать в этом направлении.
Пожалуйста, заполните анкету!

Материал по продаже страхования на случай потери или инвалидности кормильца, а также сравнение разных способов финансовой защиты читайте в следующем номере.



МосковскийБизнесКлуб
Присоединяйтесь к лидерам!

КРЕДИТОМАНИЯ

Инновационный выставочный проект
4 дня 10-13 АПРЕЛЯ 2008
в рамках 18-ой Международной
выставки недвижимости

Международная DOM EXPO выставка

ПРИМИТЕ УЧАСТИЕ В ВЫСТАВКЕ «ДОМЭКСПО»

КРЕДИТОМАНИЯ – ЭТО ГОРОД КРЕДИТОВ
Мы создавали КРЕДИТОМАНИЮ специально для Вас.
Для тех, кто хочет работать СЕГОДНЯ, СЕЙЧАС!
Кредитомания – проект, направленный на активные продажи и тесное взаимодействие с потребителем.
Кредит на недвижимость, обустройство и ремонт, автомобиль - любые потребительские кредиты, а также вклады и кредитные карты.
ВСЕ ЭТО НА КРЕДИТОМАНИИ.

ДВЕ ФОРМЫ УЧАСТИЯ:
1.УЧАСТИЕ СО СТЕНДОМ (13кв.м, 15кв.м, 20кв.м, 25кв.м, 36кв.м, 72кв.м)
2.В формате SHOWROOM – это Ваш мобильный стенд либо рабочее место = 45.000 тыс.руб.
ТОЛЬКО НА НАШЕМ ПРОЕКТЕ ПОТРЕБИТЕЛЬ МОЖЕТ ПОЛУЧИТЬ КРЕДИТ И ВЫПИТЬ ЧАШЕЧКУ АРОМАТНОГО КОФЕ - БЕСПЛАТНО!!!

СТАНЬ СПОНСОРОМ ПРОЕКТА!

Дополнительная информация: Руководитель проекта: Маркина Анастасия
Тел: (+7 495) 507-46-60, Тел/факс: (+7 495) 265-79-54
E-mail : nastia@mosbizclub.ru

До встречи на КРЕДИТОМАНИИ!

Генеральный интернет-партнер
Rambler · ORSN.RU НЕДВИЖИМОСТЬ

Генеральный медиа-партнер по страхованию
СОВРЕМЕННЫЕ СТРАХОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информационные партнеры
Аналитический журнал
БО
R