

ПРАКТИКА ПРОДАЖ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ

Семинар – Тренинг

ЧАСТЬ 5

***Встреча – Актуализация потребностей
НС***

Эдуард Падар

29.03.2021



Москва • 2020

Обзор 4-ой встречи

1. Этапы продаж 0+0+5+0
2. Подготовка к встрече с клиентом
3. Правила телефонного разговора
4. Вариант Телефонного Клише
5. Домовой – Объекты – Риски – У
6. Домовой – Выгоды и Аргументы

Домашнее задание - 4

1. Написать клиенту в мессенджер, и выслать картинку / таблицу по **Страхованию Квартиры - Домовой**
2. Поговорить с клиентом по телефону, по созданному варианту клише – **Что думаешь ...!?**
3. Провести с клиентом диалог о своей квартире и приведите **аргументы почему решили стрхвть**

Этапы продаж 0+0+5+0

0.0 Общая подготовка к продажам

0.1. Подготовка к звонку

0.2. Письмо / Сообщение / Звонок

1. Встреча, Контакт, Эмоции

2. Актуализация Потребностей

3. Презентация Услуги и Выгод

4. Вопросы – Ответы – Сомнения

5. Завершение: Продажа / ОД - ПП

0. Обслуживание + Рекомендации

Встреча и Контакт

Эмоциональный сценарий:

Внимание – Интерес – Желание

Убеждение – Готовность Купить

Стадия – 1: Напряжёнno – Сдержанный
Расслабить и Успокоить

Стадия – 2: Нейтрально – Расслабленный
Заинтересовать и Разговорить

Стадия – 3: Позитивно – Любопытный
Предложить-Рассмотреть-Сравнить

Самый сильный приём:
Выразить Не.....

Общие правила встречи:

1. Поздоровайтесь первым
2. Обращение по имени 1 раз в 1.5 минуты
3. Улыбка, Доброжелательность, Лёгкость
4. Несколько вводных фраз о ...
5. Проявить интерес к окружению клиента
6. Найти повод для комплимента
7. Создайте атмосферу Взаимопонимания
9. Время от времени встречаться глазами
10.

Актуализация

Почему и Зачем Вопросы?!

1. Уточнить! – прием активного слушания
2. Собрать информацию и ключевые слова
3. Установить контроль над ситуацией
4. Пробудить и направить эмоции собеседника
5. Помочь логически оправдать принимаемое решение
6. Обозначить круг интересов собеседника
7. Выделить область, в которой Вы специалист
8. Определить решение, которое устроит обе стороны
9. Узнать возможные сомнения
10. Побудить Собеседника (отвечая на наши вопросы)
убедить себя в выборе взаимовыгодного решения
11.

Актуализация СПИН

Ситуационные Вопросы - вопросы о текущей ситуации, о том, что есть сейчас у Клиента

В какой Компании Вы страхуете ... / страхуетесь по ...

Проблемные Вопросы - вопросы о проблемах, трудностях и задачах Клиента по сохранению ...

Как Вы организуете Финансовую защиту в случае ДТП

Извлекающие Вопросы - вопросы к Клиенту о последствиях или воздействии проблем – задача, показать, что проблем больше, чем он думает ..

Вы знаете что по ОСАГО Вы не страхуете свою машину

Направляющие Вопросы - вопросы о важности или полезности решения проблемы Клиента

Большинство моих клиентов покупают полись от ...

Актуализация! Как?!

Через Диалог!

1. Открытые: В какой компании Вы страхуете ...
2. Закрытые: КАСКО Оформляем?! / Страхуем?!
3. Наводящие: А Жильё?! ... Я про ДОМ и Квартиру ...
4. Вовлекающие: Вы уже думали ...
5. Осведомляющие: А ещё мы страхуем ...
6. Уточняющие: Какие / что / где / ... именно ...
7. Альтернативные: Вам удобнее ... или ...
(помогает принять решение)
8. Встречные: чтобы -
 - Взять, или перехватить инициативу в свои руки
 - Получить дополнительную информацию
 - Выиграть время для размышления
9.

Слова и обороты-1

... Кстати ...	Кстати, в какой компании ...	соединяет разные части предложения и позволяет переходить на другие темы с любого момента.	Лучше начинать с микро паузы ...
... хотя большинство людей не сразу понимает выгоду страхования, ... Хотя ... в последнее время такие почти не встречаются ...	разрушает все то, что было сказано ранее без насилия, как бы случайно.	... и переход на нужную вам тему

Слова и обороты-2

... а\но ...	сегодня страхуете только один вид, а \но завтра добавите, что ни-будь ещё ... потому что ...	противопоставляет две части предложения, снижая значение первой части и увлчивая значимость второй части прдлжния.	... переход на тему второй части предложения...
и	сегодня люди защищают имущество, и завтра будут страховать добровольные виды ...	соединяет две части предложения и делает их равноценными относительно друг друга.	... позволяет присоединиться к партнеру по разговору и начинать свою тему разговора

Слова и обороты-3

или\ либо	...или сегодня страховка, или завтра деньги занимать ...	делает равнозначными две части предложения, предлагает расставить приоритеты либо на 1-ю либо 2-ю часть предложения	... "вилка" выбора.
почему?	Почему Вы думаете, что люди не страхуют ...	вопрос часто носит обвинительный контекст, требует объяснения, выстраивает ролевые отношения. Сохраните чистое недоумение ...))	тот, кто задает этот вопрос автоматически становится в позицию родителя / начальника / ребенка (при особой интонации недоумения)

Картинка про всё!



Спектр страховых возможностей

ОСАГО



- Чужое имущество 400 000 руб. на 1 объект
- Чужое здоровье 500 000 руб. на 1 объект

Каско



РИСКИ (на случай чего страхуем):

- Хищение
- ДТП
- Противоправные действия
- Стихийные бедствия
- Падение предметов (в т.ч. наледи)
- Наезд на препятствия
- Возгорание и др.
- Действия животных
- Провал дорог

- Каско-Профи** от 5 000 руб.
Дилер / До 1 млн рублей / Новыми запчастями / Независимо от наличия ОСАГО у виновника
- Каско-Профи 50** от 1 500 руб.
Дилер / До 400 тыс. рублей / Новыми запчастями / Независимо от наличия ОСАГО у виновника
- Авто Помощь на дороге** 2 100 руб./4 500 руб.
Аварийный комиссар / Бригада тех. помощи / Эвакуатор / Скорая помощь

Медицина



- Доктор РЕСО 03** от 5 000 руб.
Экстренная
Скорая помощь
Телемедицина
- Доктор РЕСО** от 25 600 руб.
Амбулаторная
Экстренная
Скорая помощь
Телемедицина
- Доктор РЕСО в ДТП** 1 500 руб./3 280 руб.
Амбулаторная
Экстренная
Скорая помощь
- Телемедицина** 1 800 руб.
Видео-консультации врачей
Второе мед. мнение
- Здоровье без Границ** от 4 752 руб.
Оплата всех расходов на лечение критических заболеваний за рубежом (онкология, кардиохирургия, нейрохирургия, трансплантация органов, пересадка костного мозга)
- Онко-поддержка** 2 030 руб.
(только в комплекте с другим медицинским полисом)
Удаленное консультирование и ориентирование после постановки диагноза

Личная защита



РИСКИ (на случай чего страхуем):

- Травма в результате НС
больничный лист или одновременно
- Потеря трудоспособности
- Уход из жизни

- Активная защита** 1 800 / 2 800 / 4 800 / 7 750 руб.
НС + госпитализация
- Подорожник** 2 250 / 3 800 / 4 950 / 5 000 руб.

Путешествия



- Медико-транспортные расходы** + Для визы
- Защита багажа
- Денежная компенсация в случае травмы
- Зеленая карта

Ваш страховой консультант: _____ Моб. тел.: _____ E-mail: _____

Картинка для Клиента:

СТРАХОВАНИЕ ОТ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ



программа "ЛИЧНАЯ ЗАЩИТА"



КАТЕГОРИИ

<p>Сидячие профессии с редкими перемещениями</p> <p>Рабочие фабрик малой степени риска</p> <p>1</p>	<p>Работники ручного труда в промышленности</p> <p>Работники физического труда (без взрывных и опасных материалов)</p> <p>2</p>
<p>Работники физического труда, использующие опасные или взрывчатые материалы</p> <p>Работающие на высоте</p> <p>3</p>	<p>Профессии повышенной степени риска: Пожарный, Пиротехник, Каютер, Водолаз, Военный, Промышленный альпинист, Дроссировщик и т.д.</p> <p>4</p>

Условия

- Страхователь Физ. или юр. лицо
- Страхуемые от 1 до 70 лет
- Страховая сумма более миллиона - обязательное мед. освидетельствование для новых клиентов
- Инвалиды I-й II-й группы
- Проходящие срочную службу
- Участники сборов в ВС Спец операций МВД

СКИДКИ

<p>Для физических лиц</p> <p> 10% за год безубыточности (до 30%)</p> <p>5% клиентам РЕСО-Гарантия</p>
<p>Для юридических лиц</p> <p> 5% на 26 - 50 человек</p> <p>10% на 51 - 100 человек</p> <p>15% на 101 - 250 человек</p> <p>20% на 251 и более человек</p>

Юридические лица	Физические лица	РИСКИ	ПОРЯДОК ВЫПЛАТ
			% от страховой суммы
		Смерть в результате несчастного случая	100%
		Инвалидность в результате НС	I группа II группа III группа 100% 75% 50%
		Травма (ТН) либо Временная утрата (ВН) трудоспособности	ТН - по таблице выплат ВН - 0.2% за день
		Госпитализация в результате НС	0.2% за день нетрудоспособности
		Хирургическая операция в результате НС	В соответствии с Таблицей выплат

Коллективное страхование

СТРАХОВЫЕ СУММЫ

Индивидуальное страхование

Коллективное страхование	Индивидуальное страхование			
Коэффициент к годовому доходу	Лимит страховых сумм	Коэффициент к годовому доходу	Лимит страховых сумм	Без справки о доходах
x 6	10 000 000 Р	x 6	10 000 000 Р	300 000 Р
x 4	3 000 000 Р	x 6	5 000 000 Р	300 000 Р
x 4	3 000 000 Р	x 4	3 000 000 Р	300 000 Р
x 4	3 000 000 Р			
x 4	3 000 000 Р			

Активная защита

коробочный продукт страхования от НС для взрослых и детей

Защита действует на транспорте, в быту, на прогулке и при занятии активным отдыхом

Травма	По таблице страховых выплат №2	%-Страховой суммы		
Госпитализация в результате несчастного случая	0.2% за день нетрудоспособности (с 5-го дня, до 100 дней)			
Инвалидность в результате несчастного случая	I группа 100% до 18 лет		II группа 75% 2 года	III группа 50% 1 год
	100%		75%	50%*
Смерть в результате несчастного случая	100%			

* при установлении застрахованному ребенку до 18 лет категории «ребенок инвалид»

Страховые программы

	программа I премия (руб)	программа II премия (руб)	программа III премия (руб)	программа IV премия (руб)
12 месяцев	15 650	9 700	5 600	3 650
6 месяцев	8600	5350	3100	2000
Для клиентов РЕСО*				
12 месяцев	14 100	8 750	5 050	3 300
6 месяцев	7750	4800	2800	1800
страховые суммы (руб)				
травма	750 000	500 000	300 000	200 000
госпитализация	750 000	500 000	300 000	200 000
инвалидность	2 000 000	1 000 000	500 000	300 000
смерть от НС	2 000 000	1 000 000	500 000	300 000

* клиенты, имеющие действующий полис РЕСО по любому добровольному виду страхования

УСЛОВИЯ

- Страхователь - физ. или юр. лицо
- Застрахованный - в возрасте от 1 до 70 лет
- Только один полис на Застрахованного
- Временная франшиза 5 дней с даты оформления по всем рискам

Преимущества полиса



Защита 24 часа по всему миру кроме регионов:
режим ЧС, боевые действия



Терроризм включен в покрытие



Выплата по травмам вне таблицы выплат, при лечении от 10 дней и более
10-20 дней 2% от страх. суммы
свыше 20 дней 6% от страх. суммы



Выплата при стационарном лечении **клещевого энцефалита**
3-10 дней 5% от страховой суммы
11-20 дней 10% от страховой суммы
свыше 20 дней 15% от страховой суммы

Стоимость от 10 рублей в сутки

Самые распространенные травмы



пример:
Переломы ключицы и запястья - Выплата по Таблице 2 60 000 руб. при госпитализации, дополнительно 1000 руб. за день стационара, с 5го дня лечения*

Программа II*

Разработано Московской Школой Страхования СПАО "РЕСО-Гарантия"

полис "ПОДОРОЖНИК"

Риски

Выплата

		%-Страховой суммы
	Смерть в результате ДТП	100%
	Смерть в результате несчастного случая	100%
	Инвалидность в результате несчастного случая	I группа 100% II группа 75% III группа 50%
	Травма	По таблице страховых выплат №2

УСЛОВИЯ

- Страхователь - физ. или юр. лицо
- Застрахованный - в возрасте от 18 до 70 лет
- Только один полис на застрахованного

НЕ СТРАХУЕМ

- Инвалидов I-ой и II-ой группы
- Проходящих срочную службу в ВС
- Проходящих сборы в ВС
- Участников спец. операций МВД

Страховые программы

	программа I премия (руб)	программа II премия (руб)	программа III премия (руб)	программа IV премия (руб)
Клиент РЕСО	2250	3800	4950	5000
Новый клиент	2800	4750	6200	6250
	страховые суммы (руб)			
 смерть в ДТП	1 000 000	1 500 000	1 500 000	1 500 000
 смерть от НС	500 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
 инвалидность	200 000	500 000	750 000	750 000
 травма	200 000	300 000	500 000	505 000

Преимущества полиса "ПОДОРОЖНИК"

ЗАЩИТА 24 часа по всему миру



кроме регионов:
-положение ЧС
-боевые действия



Максимальный набор рисков

Возможно назначить Выгодоприобретателя

К риску ДТП относится любой вид транспорта

Терроризм включен в покрытие

Скидки клиентам РЕСО-Гарантия

Личная Защита от:

1. смерть
2. травма/увечье
3. постоянная утрата трудоспособности
4. временная утрата трудоспособности
5. стихия, взрыв, ожог, обморожение, утопление
6. удар током, молнией, солнцем
7. нападение злоумышленников или животных
8. падение какого-либо предмета
9. внезапное удушье, инородного тела в дых пути
10. острое отравление вредными продуктами
11. аварии, механизмы, производство, инструментами
12. вывих, разрыв сухожилий, связок или сосудов

Личная Защита

Кому и Где	Условия Страхования Преимущества и Выгоды
Кормилец семьи	
Кто Часто рискует	
Дети в школе	
Дети в поездке	
Спортсмены	
Активные люди	
Специалисты ...	
Путешествия	
Экскурсии	
В поездках	
На работе	

Домашнее задание - 5

1. Применить оборот речи – *Кстати* относительно страхования ЛЗ – где? «Организации Везения» – как?
2. Провести несколько «интервью» по ОСАГО и КАСКО – страхует ли пассажиров? и ... «А себя?! ...»
3. Провести «Анкетирование» по НС картинке и таблице – Заполнить!
что наиболее актуально для ...

Благодарим за внимание!

Падар
Эдуард Оскарович

peo@reso.ru



117105, Москва, Нагорный пр-д, 6
т. (495) 730-3000 ф. (495) 956-2585
www.reso.ru

