ПРАКТИКА ПРОДАЖ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ

Семинар – Тренинг

ЧАСТЬ 5

Встреча – Актуализация потребностей НС

Эдуард Падар

29.03.2021

Москва • 2020

Обзор 4-ой встречи

РЕСО ГАРАНТИЯ

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

РЕСО ГАРАНТИЯ

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

РЕСО ГАРАНТИЯ

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

РЕСО ГАРАНТИЯ

Эмоциональный сценарий:

Внимание – Интерес – Желание
Убеждение – Готовность Купить

Стадия – 1: Напряжённо – Сдержанный
Расслабить и Успокоить

Стадия – 2: Нейтрально – Расслабленный
Заинтересовать и Разговорить

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

Самый сильный приём:
Выразить Не…..

Встреча и Контакт

РЕСО ГАРАНТИЯ

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

РЕСО ГАРАНТИЯ

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!

РЕСО ГАРАНТИЯ

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!

РЕСО ГАРАНТИЯ

Спектр страховых возможностей

РЕСО ГАРАНТИЯ

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
- Противо-правные 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 (только в комплекте с другим медицинским полисом) — *2 030 руб.*
Удаленное консультирование и ориентирование после постановки диагноза

Личная защита

РИСКИ (на случай чего страхуем):

- Травма в результате НС
- Потеря трудо-способности
- *больничный лист или единовременно*
- 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:

РЕСО ГАРАНТИЯ

СТРАХОВАНИЕ ОТ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ

программа “ЛИЧНАЯ ЗАЩИТА”

РЕСО ГАРАНТИЯ

КАТЕГОРИИ

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

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

Для физических лиц
10% за год безубыточности (до 30%)
5% клиентам РЕСО-Гарантия

Для юридических лиц
5% на 26 - 50 человек
10% на 51 - 100 человек
15% на 101 - 250 человек
20% на 251 и более человек

РИСКИ

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

СТРАХОВЫЕ СУММЫ

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

СТРАХОВАНИЕ ОТ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ

Активная защита

РЕСО ГАРАНТИЯ

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%; *II группа* 75%; *III группа* 50%; до 18 лет 100%; 2 года 75%; 1 год 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:***

повреждение сустава, переломы, вывихи и ушибы

*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"

СТРАХОВАНИЕ ОТ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ

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

Разработано ЦПП СПАО “РЕСО-Гарантия”

ЗАЩИТА 24 часа по всему миру

кроме регионов:
-положение ЧС
-боевые действия

Преимущества полиса “ПОДОРОЖНИК”

- 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 трудоспособности2.
5. стихия, взрыв, ожог, обморожение, утопление
6. удар током, молнией, солнцем
7. нападение злоумышленников или животных
8. падение какого-либо предмета
9. внезапное удушение, инородного тела в дых пути
10. острое отравление вредными продуктами
11. аварии, механизмы, производство, инструментами
12. вывих, разрыв сухожилий, связок или сосудов

Личная Защита

РЕСО ГАРАНТИЯ

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

РЕСО ГАРАНТИЯ

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

С НАМИ НАДЕЖНЕЕ!