

## מי שטרח

סוכנים רבים נתקלים במחסום פסיכולוגי כאשר הם באים לגבות שכר טרחה ממבוטחים. גילי ראובני, מאמנת עסקית העובדת עם לשכת סוכני הביטוח, מייצגת כיצד לדרוש כסף מבלי לחוש אשמה



אימון לסוכן

גילי ראובני

סוכני ביטוח רבים שואלים אותי, לרוב במבוכה, בנוגע לגביית שכר טרחה ממבוטחים. ואני מנצלת במה זו כדי להכריז, בריש גלי, כן זה מותר, כן זה חוקי ואף מומלץ על ידי לשכת סוכני הביטוח. כן, אתם רשאים וארויים לגבות תשלום על שירות אישי ומקצועי שאינם קשורים לתביעות.

על הסוכנים להפנים ולאמץ את התפיסה כי על הענקת טיפול איכותי בלקוחות מותר לדרוש כסף. תחושת הביטחון, מתוך צדקת הדרך, שיפגין הסוכן, יכולה להעביר את המסר למבוטח באופן שהוא ישתף פעולה.

הרי, בינינו, המבוטחים מורגלים לדפוס יחסים זה, בין נותן שירות ללקוח, שבו משלמים עבור שירות ומקצוענות. יתרה מכך, עבור המבוטחים, התשלום הינו חלק מאישור איכות העסקה.

גישה זו מאפשרת לסוכן הביטוח להיות נאמן ללקוח. להתאים לו את המוצרים החיוניים והתואמים ביותר לצרכיו, ולא לקדם מוצרים לפי דרישת חברות הביטוח, שעל מכירתיהם הוא מרוויח עמלות.

כשסוכן בטוח בעצמו, ושלם עם העובדה שהוא ראוי לקבל שכר

עבור עבודתו, גם הלקוח מקבל זאת בהבנה ובהסכמה.

### מומחה לעת צרה

להלן דוגמאות מתחומים אחרים, מוכרים יותר.

כשלקוח זקוק לעורך דין. קודם כל, הוא יבדוק מי נחשב לטוב ביותר, כי ברגעים שבהם נזקקים לשירותי משפטן, העלויות הופכות משניות.

התנהגות דומה של לקוח נמצא כאשר נזקק לשירותי רופא מומחה. הוא יהיה מוכן לשלם את התוספת, היקרה מאוד, הנדרשת כדי להיפגש עם המומחה מס' 1, בטרם יקבל החלטה כבדת משקל. בהמשך, הוא יתעקש לקבל טיפול רק מידי הרופא הטוב ביותר. לא פחות. גם במקרה זה, יהיה מוכן לשלם ממיטב כספו, מבלי למצמץ אפילו.

לכן, גם סוכן הביטוח משמש כנציגו של המבוטח בזמן אמת, עומד לצידו, משענת בשעת צרה ומצוקה. כשנהיה שם, ברגעים הקריטיים, כבר לא נצטרך לספק הסברים. במערכת יחסים כזו, גביית שכר טרחה מפסיקה להיות נושא לדיון. היא טבעית וברורה מאליה.

בואו נבחן את ההבדל בין סוכן ביטוח אנושי לבין סוכן ביטוח וירטואלי. יתרונו של סוכן אנושי נמדד ביכולת ליצור קשר אישי ומקצועי ארוך טווח, המושתת על אמון. עוצמתו

של הקשר נובעת מהבנת הצרכים האמיתיים של המבוטחים ומהיכולת לתת להם פתרונות מדויקים ו"נקיים". יחסים אישיים בין הספק ללקוח לאורך זמן הם התשובה, המהווה זכות הקיום של ביטוח אנושי מול ביטוח טכני.

### גבייה בשלושה שלבים

כיצד, הלכה למעשה, נבצע את גביית שכר הטרחה?

• **ערך** - הצג ללקוח בצורה ברורה מהו הערך המוסף שלך, כסוכן ביטוח אנושי לעומת הסוכן הווירטואלי.

• **תכנון** - קבע את המחיר, תעריפונים מתפרסמים באתרי סוכני ביטוח רבים וגם באתר שלי. הגדר לעצמך תכנית מדויקת: מתי לגבות, ממי לגבות. הכן משפטי הסבר ומכירה, הצג נתונים, ספר על השינויים בענף הביטוח, תוך יצירת שקיפות ושותפות.

• **ישום** - בחר עשרה לקוחות גולני זמן, שאין לך מה להפסיד במידה ויעזבו אותך. בנחישות וברגישות הצג את דרישתך לשכר טרחה. תנסה את מזלך - מקסימום תצלח.

### נגיעות חמות

כחלק מתהליך גביית שכר טרחה, חשוב להשקיע בטיפוח ובחימום הקשר עם הלקוחות. מדובר על פעולות ארוכות טווח, שחשוב

להטמיען בשגרת הניהול היומיומית. לדוגמה, "דו"ח נגיעות" - מחלקים את הלקוחות (מתחילים מהלקוחות החשובים ביותר, המביאים את התפוקות הגבוהות ביותר) ומוודאים שמישהו מהסוכנות "נוגע" בהם לפחות פעם בחודש. נגיעה = יצירת קשר. זה יכול להיות באמצעות שיחת טלפון, מייל או ניוזלטר על עדכונים וחידושים, לעשות ללקוח לייק, להגיב על משהו שפרסם בפייסבוק או לשלוח זר פרחים עם ברכה מפרגנת ליום ההולדת. כל התייחסות שמזכירה ללקוח כמה הוא חשוב ומשמעותי עבורכם.

זכרו - ההצלחה טמונה ביכולת שלנו לתקשר נכון, ליצור את הערך המוסף שלנו אצל הלקוח באופן מעשי. משם גביית דמי טיפול ממבוטחים תיעשה בקלות ובטבעיות. מתוך עבודתי בשטח, אני מבחינה במודעות ההולכת וגוברת של סוכני הביטוח, בדומה לרופאים, עורכי דין ורואי חשבון, לגבות שכר טרחה.

שוב ושוב אני מקבלת טלפונים נרגשים מסוכני ביטוח שהתלבטו זמן רב, אבל בסופו של יום עשו את הצעד. "היום ביקשתי מלקוח תשלום עבור שרות מסוים, ובלי להתווכח הוא פשוט נתן לי כרטיס אשראי ואמר תחייב". פשוט מחמם את הלב.



## הרפורמות בביטוחי הבריאות - שינויים בכללי המשחק

כנס הבריאות השנתי של מדנס

יום ג', 9.6.2015, 8:00 - 15:00  
אושן, גני התערוכה, תל אביב



להרשמה



לפרטים ולהרשמה 03-9076000 | Anet.co.il | info@Anet.co.il

הפקה וניהול תוכן: **עדיף כנסים**  
הפקות תוכן עם ערך