**Алифанова Ольга**

**СТИЛЬ ЖИЗНИ…**

**(Личный опыт работы в страховании)**

«Эту книгу я посвящаю трем великим и невероятно талантливым людям. Когда читала книгу Максима Батырева «45 татуировок менеджера, то делилась впечатлениями с близкими, видя мой восторг Дмитрий Герасимов сказал, что мне просто необходимо самой написать книгу и поделиться опытом, а моя дочь Светик все проконтролировала, каждый день спрашивала сколько я написала страниц и целовала меня в щечку. Максим, Дмитрий и Светик, я посвящаю эту книгу Вам! Я как-то умудрилась её написать, несмотря на то, что, имея математический склад ума, в школе для меня была целая проблема написать сочинение хотя бы на две страницы. Каждое слово от сердца! Спасибо что вы есть в моей жизни!»

**Текст об авторе:**

Алифанова Ольга. Имея большое желание найти себя в жизни и заниматься работой, которая приносила бы удовольствие и финансовые ресурсы, попробовав себя в разных направлениях и сферах, открыла для себя ряд очень интересных особенностей, которые помогли ей достичь высоких результатов в работе, при этом обретя возможность жить так, чтобы чувствовать себя счастливым человеком, реализуя желания и мечты!

Калуга 2017

**Для кого эта книга?**

В СПАО «Ресо-Гарантия» с большим удовольствием работаю уже восьмой год. Летом 2016 года я оказалась на нашем корпоративном мероприятии-мегафесте в Суздале. Мне очень понравился формат фестиваля, его чёткая организация. Мы много учились в формате игры, это очень захватывало. Впечатлило обучение на основе историй, которыми мы делились друг с другом из опыта работы в страховании. Все это навеяло желание создать небольшую книгу, основанную на моём опыте работы, с конкретными примерами и фишками, написать, что помогает мне развиваться и, возможно, будет полезно и другим агентам.

Мне хочется поделиться опытом с новичками страхового бизнеса, показать его возможности и перспективы. Работая в страховании, можно зарабатывать достойные деньги, наслаждаясь жизнью. В этой книге я изложила весь свой опыт, ничего не тая, с конкретными инструкциями и заготовками речи. Страховой бизнес - очень перспективное направление, оно имеет много видов и актуально в течение уже многих лет. Культура страхования меняется. Все больше и больше вводят обязательных видов страхования, многие люди осознанно выбирают для себя эту защиту. Эта сфера затрагивает каждого человека, в течение жизни все без исключения сталкиваются с вопросами страхования.

Я прошла путь новичка с маленьким ребенком на руках. Всё возможно - было бы желание работать. В нашей компании разработана прекрасная школа обучения и система наставничества, ты ощущаешь себя как в большой семье!

Всю свою базу с нуля я наработала сама, никто мне не передавал клиентскую базу. Клиенты - это мои близкие, друзья, друзья друзей, результаты встреч и переговоров, люди по рекомендациям. В 2012 году я выиграла конкурс, у меня был самый высокий результат в России по пенсионному страхованию, мне подарили нетбук, планшет и выплатили премию, на которую я купила новую машину. Я работаю «в поле» - у меня приличный объем и хороший результат. Второй год подряд получаю годовую премию по результатам работы.

Сама очень трепетно отношусь к вопросу защиты имущества, поэтому у меня застраховано все, что есть. Это важно в работе - верить в то, чем занимаешься.

**I. НЕМНОГО О СЕБЕ**

В начале этой книги я хочу рассказать немного о себе, о том, как я пришла к страхованию.

Родилась я в многодетной семье учителей в маленькой деревне. С детства родители называли меня «министр по внешним связям». Мне всегда нужно было движение, поэтому моей обязанностью было ходить в магазин за продуктами, забирать наши газеты и письма на почте и делать прочие подобные дела.☺

Не помню, откуда я услышала фразу «Пусть каждый день будет прожит не зря», но она у меня записана в моем детском блокноте и сопровождает меня по жизни.

В деревне мы жили на улице Труда, да и до сих пор там живут родители. В конце улицы за полем было много ферм, и мимо наших окон постоянно ходили доярки. Родители никогда не заставляли нас учить уроки и не проверяли дневники, они нам полностью доверяли. Мама часто говорила: «Можно учиться, а можно и не учиться, на ферму могут взять и без образования дояркой. Платно учить мы вас не сможем, поэтому старайтесь». Эта мысль пугала… Тем более были времена, когда родителям не платили зарплату, и они на все лето устраивались подрабатывать на ферму ухаживать за телятами. Мы, естественно, им каждый день помогали, поэтому не понаслышке знали, что такое ферма и как там летит навоз во все стороны, когда включают транспортер, а ты со скребком все вычищаешь из-под телят, знаешь, что такое вилы, силос, «зелёнка». Кстати, мне очень нравился запах силоса, какой-то он особенный, даже хотелось его попробовать. И всегда завораживали слова «красный уголок» - это такая комната отдыха на ферме.

Возвращаясь с фермы, ты весь пахнешь навозом. Мы переодевались и бежали на речку, чтобы как-то до следующего дня избавиться от этого запаха. Перспектива работать на ферме пугала, и мы старались учиться. Мама часто говорила: «Хватить вам свои уроки учить, идите, как все дети, на горке покатайтесь, на лыжах, погуляйте на улице». Как я уже писала, родители у нас учителя: мама - учитель иностранных языков, папа – учитель биологии и химии. Все дети в деревне думали, что они нам помогают делать уроки, поэтому мы так хорошо учимся, но никто не знал, что если тебе вздумалось что-то спросить у папы, то он всегда отвечал: «А как же другие дети? У них ведь родители не учителя, они что услышали на уроке, что записали, то и делают. И так же вы. Дома мы ваши родители, а не учителя».

Папа с детства привил нам любовь к природе и спорту. Когда мы были маленькими, то каждое утро отправлялись на пробежки в окрестности деревни. Мне очень запомнился один осенний день: в лесу на маленькой полянке мы делаем зарядку, а папа трясет клён и с него падают на нас золотые и красные листья. Я помню это необыкновенное чувство восторга и счастья!

В школе папа вел кружок «Юный натуралист», и все дети нашей семьи были активными его участниками. Сложно уже подсчитать, но я думаю, что начиная с первого класса около 30 раз я побывала в походах и экспедициях длительностью от 1 до 21 дня. Это невероятно круто! Обожаю это до сих пор. Путь с рюкзаком за плечами, сон в палатке, еда, приготовленная на костре, походная баня, чай из разнотравья, жареные лягушачьи лапки, звездное небо ночью и пение птиц на восходе - воспоминания на всю жизнь…

Ещё я очень благодарна папиному другу – Александру Ильичу Сидорке, он тоже заядлый турист. Каждое школьное лето он брал нас с собой в спортивно-туристический лагерь на Селигер. Мы целый месяц жили в палатках на берегу красивейшего озера и каждый вечер наблюдали закат солнца на воде. Каждый день он был разным, но всегда необыкновенно красивым. В жизни лагеря принимало участие по 100–150 человек, в основном это были дети из московских школ и мы, деревенские. Здесь приобретался бесценный опыт общения с городскими детьми. Благодаря этим поездкам у нас появилось много друзей, с которыми общаемся до сих пор. Еще массу впечатлений я получила от возможности покататься на Селигере на водных лыжах, байдарках, серфе, каяках, колобашках, катамаране, байдарке, робинзоне… Особенно запомнилось «кругосветное путешествие» - так мы называли приключение, когда наша компания обходила на байдарках самый большой остров - Хачин - посередине Селигера. Также помню, как мы делали заплыв, переплывая озеро. Целый час без остановки работали ноги и руки, очень уставали, зато были личные рекорды!

У мамы со студенчества есть подруга - немка Мартина. Сколько себя помню, она всё время о нас заботилась и поддерживала, несмотря на то что у нее своя семья, двое сыновей. Раз в квартал она из Германии присылала нам огромную посылку с одеждой и продуктами. Это были необыкновенные дни счастья! Все дети нашей семьи побывали в юношеском возрасте в Германии. И, как сказал мой младший брат, когда вернулся из путешествия: «Теперь я знаю, для чего нужно жить и к чему стремиться!» У маминой подруги был свой шикарный дом, машина.

В деревне я училась в классе, где было всего три человека. Одна девочка часто болела, другая ходила из соседней деревни с невыученными уроками и всегда сочиняла истории о том, что она все выучила, просто забыла тетрадку дома или у них не было света и т.д. Я всегда мечтала о большом классе, о здоровой конкуренции, чтобы было с кем посоперничать, да и родители понимали, что нам нужна более серьезная подготовка, чтобы самим поступить в университет, поэтому после 9-го класса нас отправили учиться в областной центр, в Калугу. Когда в 10-м классе я попала в большую школу, то узнала, что такое шпаргалки и что есть закономерность: если тебя сегодня спросили по истории или ещё по какому-то другому предмету, то к следующему занятию можно не особо тщательно готовиться, т.к. вероятность, что тебя спросят, очень мала. В деревенской школе нас не то что каждое занятие спрашивали, нас спрашивали за занятие по нескольку раз!

Мимо нашей деревни не проходило ни одного прямого автобуса до Калуги, а училась я два года в педагогическом лицее в Калуга и пять лет в Калужском государственном университете им. К.Э. Циолковского. Возвращаясь домой на выходные, очень часто приходилось ходить пешком по пять километров от шоссе до деревни в разную погоду: и в снег, и в дождь, и в мороз, и по темноте, когда далеко из леса раздавался волчий вой… Порой было жутко. Умница папа каждый раз приходил нас встречать. В руках постоянно большие сумки: то везешь в Калугу картошку с заготовками, то потом обратно пустые банки и несезонную одежду. Поэтому с юности была заветная мечта иметь свой автомобиль. И уже сейчас, во взрослой жизни, имея машину, я часто подвожу попутчиков: женщин и детей.

Как только мне исполнилось 18 лет, на втором курсе университета, я поняла, что пора становиться самостоятельной и начинать работать. Оказалось, очень непросто устроиться в какую-нибудь фирму. Я звонила по объявлениям в газетах, ходила напрямую по организациям, но без опыта работы и с дневным обучением меня никуда не хотели брать. И тут случилось чудо: нашла работу по объявлению на должность «упаковщик хлеба 2/2 в ночную смену». Радости не было предела! Моя первая работа! За несколько месяцев я изучила не только разновидности хлебных изделий и особенности их упаковки, но и весь процесс: от замешивания до выпекания. Особенно мне нравился аппарат для подготовки шариков - заготовок для пирожков. Я всегда просилась на этот участок работы: раскатанное тесто кладешь на противень, помещаешь его в специальный аппарат, опускаешь два тугих рычага и третий надавливаешь и удерживаешь, и при этом он мощно трясется, а ты трясёшься вместе с ним☺. Необыкновенное чувство, оно меня очень взбадривало.

Спасибо моему младшему брату, который жил со мной и старшей сестрой в общежитии, он тогда еще не работал и варил нам каждый день суп. Встречал меня с ночной смены: готовил завтрак, пока я ела, причесывал меня, и я убегала в университет. Мама всегда нам говорила, что нас четверо и один за всех и все за одного, и рассказывала про веник, который по одной веточке легко сломать, а целый - никак. Иногда на пекарне получалось закончить пораньше - и тогда перед занятиями удавалось минут 20–30 поспать. Этого хватало, чтобы полдня бодренько провести на учебе. Было, конечно, нелегко, но весело, как-то справлялась, хотя иногда отключалась во время писания лекций, и ручка выпадала из рук, и всё уплывало…

Когда стало скучно в пекарне (там мне на хватало общения с людьми), я устроилась в ночную смену неделя через неделю в круглосуточный магазин. С большим теплом вспоминаю эту работу, мне она очень нравилась. Покупатели, общение, разные товары, свои приколы. Работая здесь, я реализовала свою мечту – купила сотовый телефон. Тогда, в 2003 году, это была диковинка, я боялась лишний раз его потрогать, чтобы не сломать. И иногда, признаюсь, идя по улице, изображала, что с кем-то по нему разговариваю. Это было очень круто! Хотя минуты стоили тогда очень дорого и платные были не только исходящие, но и входящие звонки.

На 4–5 курсах я уже работала помощником бухгалтера университетской столовой! Это было для меня невероятно хорошо: я спала по ночам, бесплатно обедала и получала приличную зарплату.

В апреле 2005 года, заканчивая с красным дипломом университет, увидела на стенде объявление: «Требуется менеджер по персоналу в кадровое агентство. Требования: высшее образование, коммуникабельность, обучаемость. Обязанности: ведение переговоров, собеседований». Я подумала: «О! Это как раз для меня!» На этой работе я получила базовые знания о том, как и где искать потенциальных клиентов, как вести собеседования, переговоры. Так я отработала два года в калужской компании, добилась высоких результатов, и меня пригласили в международное кадровое агентство в Москву.

В 2009 году ушла в декретный отпуск и жизнь изменилась.

С «Ресо-Гарантией» впервые я познакомилась в 2006 году, когда мы с директором кадрового агентства приехали на переговоры. На этой встрече директор «Ресо-Гарантии» Андрей Здонов рассказал нам о компании, о работе агентов и сказал, что агенты требуются всегда, что в компании хорошая школа обучения.

В декретном отпуске я познакомилась с одной мамочкой, мы вместе гуляли с детьми. Она мне часто восторженно рассказывала, что был в ее жизни период, когда она работала в «Ресо-Гарантии» агентом, как ей это нравилось, что у нее была куратор - Ольга Владленовна Борисова - необыкновенно талантливый человек и прекрасный специалист. Почему-то до этих разговоров у меня было такое представление о страховой компании: много-много бабушек, которые ходят и страхуют дачи. Но моя знакомая рассказала, как глубоко я заблуждаюсь, что в страховании очень много направлений по автострахованию, имуществу, а также страхованию бизнеса и многое другое. Она открыла мне глаза на эту сферу деятельности. И я загорелась!

**II. НАЧАЛО РАБОТЫ В «РЕСО-ГАРАНТИИ»**

Когда дочери было десять месяцев, я стала понимать, что пора начинать работать, ведь в полтора года закончатся декретные и нужно будет на что-то жить. Если выходить на предыдущую работу, то можно было только на полный день, с 9:00 до 18:00, к этому я не была готова и позвонила в калужский офис «Ресо-Гарантии» насчет работы агентом. Мне очень мило ответили по телефону, что уже завтра в 16:00 начинается обучение, пройдет первое занятие: «Приходите!» Я была настроена решительно, хотя и сложно было оторваться от маленькой доченьки, ведь я еще ни разу без нее никуда не уезжала. На обучение ходила с большим энтузиазмом, мне очень нравились преподаватели - опытные менеджеры. Они очень интересно рассказывали о направлениях в работе и приводили примеры из личного опыта. Я была в полном восторге и сразу поняла, что хочу работать в этой компании. Так в феврале 2010 года я была принята на работу в «Ресо-Гарантию».

Когда я прошла обучение, встал вопрос: ГДЕ ВЗЯТЬ КЛИЕНТОВ?

Первое, что я стала делать, - обзвонила всех своих друзей из телефонной книги, рассказала, что теперь я работаю в страховой компании, и спросила, что у них застраховано, о сроках окончания страховок и сказала, что ближе к делу я им позвоню, посчитаем страховку по нашей компании и я расскажу обо всех преимуществах. Я очень тщательно вела календарь об окончании сроков страхования, заранее всем звонила. Клиенты были приятно удивлены, что я помню. Мы просчитывали стоимость, и 70% знакомых начинали страховаться у меня, а ещё через год - оставшиеся 30%, когда увидели, что страхование в моей жизни - это не мимолетное увлечение. Так я обзвонила еще и телефонный справочник супруга. В социальных сетях я написала своим друзьям письма, где вкратце презентовала нашу компанию и услуги.

Когда ко мне приходили в гости друзья и родственники, я их просила написать мне на листочке по десять имён их друзей, которые наверняка что-то страхуют. Так до сих пор у меня страхуются друзья, друзья друзей и их родственники.

В нескольких микрорайонах города на подъездах расклеила заламинированные объявления (предварительно получала разрешения в управляющих компаниях). Выглядело это так:

|  |
| --- |
| РЕСО Гарантия Страхование на все случаи жизниУважаемые жители дома!У персонального менеджера, закрепленного за вашим округом, вы можете получить консультации по следующим видам страхования:- автострахование (КАСКО, «зеленая карта»)- страхование имущества (квартиры, загородные дома)- ипотечное страхование - страхование от несчастных случаев- страхование путешественников и мн. др. (компания «Ресо-Гарантия» имеет лицензию на 114 видов страхования).Бесплатные консультации, расчет стоимости, выезд на дом. Ваш персональный страховой консультант Алифанова Ольга, 8-919-033-79-93. E-mail: alifolga@yandex.ru. С нами надежнее248000, КАЛУЖСКАЯ ОБЛ, КАЛУГА Г, УЛ ТЕАТРАЛЬНАЯ, Д 4-В. РЕКВИЗИТЫ: ИНН 7710045520, гос.рег.№ 1027700042413, р/с № 40701810924250000368 в ФИЛИАЛ ОАО БАНК ВТБ В Г.КАЛУГЕ, БИК 042908798 корр.счет № 30101810600000000798. |

И таких объявлений я развесила около двух тысяч. Когда в течение года я анализировала «выхлоп», то поняла, что это практически не работает (достаточно быстро их снимают дворники, и многие, видимо, даже не читают, возможно, кто-то не доверяет)...

Около 3000 листовок я разложила по почтовым ящикам в нескольких микрорайонах новостроек с предложением о страховании жилья (ипотечного и в собственности). Примерно десять человек мне позвонили. Они до сих пор у меня страхуются, и мы прекрасно общаемся, но 1 из 300 - это слишком для меня мало… Больше я это не повторяла. Я постоянно ищу новые подходы, анализирую.

Еще придумала проект «Опрос о введении обязательного страхования жилья» (тогда это была актуальная тема). Заранее я договорилась с управляющей компанией, повесила на подъездах объявления, что в таких-то числах в их доме будет проводиться опрос страховой компанией, что они эту информацию могут проверить, позвонив в УК. Облачившись в одежду с атрибутикой «Ресо-Гарантии» (футболка, бейсболка, платок, бейджик), я двинулась в путь. В руках у меня был планшет с опросными листами. Задумка была такая: после того как я у клиента спрашиваю, что он думает о введении обязательного страхования жилья, я буду спрашивать, страхует ли он на данный момент квартиру, хотел бы и т.д. Вывожу, так сказать, клиента на разговор. В общем, потратила я несколько дней, но результат меня не обрадовал (никто не проявил желания застраховать квартиру, только два ОСАГО). Возможно, у меня на тот момент еще было мало опыта, я была не совсем убедительна, потому что знаю, что одна моя коллега - Екатерина Романенкова - обошла квартиры своих соседей в доме, и у нее был результат лучше.

Тогда мне подкинул идею супруг – работать с автошколами города. С руководством автошкол мы быстро нашли общий язык. Я бесплатно читаю лекцию и взамен раздаю визитки студентам - потенциальным клиентам. В лекцию включила все самое необходимое: как вести себя при ДТП, как правильно поставить машину на учет, что такое КАСКО и для чего это нужно и т.д. В конце я раздавала визитки. Спустя несколько месяцев поняла, что надо менять подход, потому что звонков крайне мало. Тогда я разработала анкету и раздавала в конце лекции. Анкета была разработана так, чтобы по ней можно было понять, кто примерно может в ближайшем будущем стать моим потенциальным клиентом. Этих людей я обзванивала и консультировала. Так у меня стали появляться первые клиенты из автошкол. Чуть позже я стала делать коллективные НС (страхование от несчастных случаев) студентов на период обучения вождению. Лекции я читала во всех автошколах города в неделю по нескольку раз. Это длилось чуть больше года, потом мне это стало неинтересно, да и результат был не так высок, как я ожидала, поэтому это дело я передала коллегам и стала размышлять над новыми подходами. К тому времени я уже получила достаточно опыта, набила шишек и приняла решение, что буду пробовать работать с юридическими лицами. Главное - не стоять на месте! Жизнь – это постоянное развитие!

Дочь пошла в садик, и стало проще со временем, т.к. первые полтора года я проработала, можно сказать, с ней на руках, иногда помогала младшая сестра, когда мне надо было одной съездить на деловую встречу или серьёзные переговоры. Было, конечно, непростое время: когда днем укладывала дочь спать, хотелось вместе с ней заснуть и отдохнуть, но я понимала, что это два моих золотых часа, когда в тишине я могу делать звонки клиентам и сосредоточиться на работе. А вечером, когда укладывала ее на ночной сон, знала, что у меня ещё есть два вечерних часа, чтобы подготовить документы, коммерческие предложения и составить планирование в тишине, когда по тебе никто не карабкается, никто не плачет и вокруг ничего не падает и не гремит☺.

Дочь всегда знала, что мамины бумаги неприкосновенны, на них можно только смотреть, а трогать, мять и чирикать на них нельзя! Она настолько пропитана моей работой, что когда звонит близким или своим друзьям (а ей сейчас 8 лет), иногда шутит: «Вам что-нибудь застраховать: дом, дачу, квартиру, жизнь или машину?» - и хохочет.

Перед началом работы с юридическими лицами я решила немного подготовиться, и мне попалась в интернете одна очень полезная статья про «холодные» звонки. Она мне очень понравилась. Эту статью я периодически перечитываю, особенно когда что-то не получается.

Из интернета накачала себе базу предприятий. Для себя определила круг потенциальных клиентов – это предприятия малого и среднего бизнеса, т.к. все крупные иностранные заводы разыгрывают тендеры через Москву. Веду базу примерно так (всегда подробно пишу комментарии, потенциальных клиентов выделяю цветом).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Назване компании | Адрес | Тел./E-mail | Руководство | Комментарии  |

Я четко знала одно: главная цель звонка - назначить встречу, т.к. по телефону продавать услуги неэффективно. Сделать первый звонок было страшно. Я подумала, что начну звонить из дома, никто вокруг не слышит - так мне будет комфортнее. Но и дома мне было страшно… И я подумала: нет, лучше в офисе - там рабочая обстановка. Когда пришла в офис, руки дрожали, не могла набрать номер… Но я понимала, что пора действовать. Я отвернулась лицом к стене и набрала первый номер. Перед глазами лежал листок с заготовленной речью.

Во время «холодных» звонков разговоры складываются по-разному. Вот несколько примеров (скажу сразу - в большинстве случаев у меня есть только название фирмы и телефон).

**1. Если я сразу попадаю на директора**

- Добрый день! Алифанова Ольга, страховая компания «Ресо-Гарантия». Соедините, пожалуйста, с руководителем.

- Я вас слушаю.

- Так приятно, что я сразу на вас попала! Подскажите, пожалуйста, как я могу к вам обращаться.

- Сергей Викторович. Что вы хотели?

- Как vip-менеджер, я занимаюсь корпоративным страхованием и работаю с топ-менеджерами области. Хотела к вам подъехать, чтобы обсудить взаимовыгодное сотрудничество. Вам удобно завтра в первой или второй половине дня увидеться?

- Завтра могу в 15:00.

- Да, отлично. Вам удобно на нейтральной территории или в вашем офисе?

- Приезжайте к нам в фирму.

- Хорошо! До встречи!

(Это хороший расклад «холодного» звонка.)

Когда директор говорит: «Расскажите мне по телефону!», я отвечаю: «У нас 114 видов страхования, работая как vip-менеджер, я буду курировать вашу организацию и решать вопросы как в рамках ваших личных потребностей, так и вопросы страхования вашего бизнеса. А вот чтобы четче понимать, чем я могу быть для вас полезной, для этого и надо встретиться, чтобы обсудить потребности». Как правило, директор соглашается на встречу.

Сразу скажу, что я стараюсь встречаться именно с генеральными директорами, а не с отделом кадров, замами и т.д.

Бывает, директор говорит: «Вы знаете, мы давно работаем со страховой компании «ХХХХ», нас все устраивает, нас курирует персональный менеджер». Тем не менее я предлагаю встречу - сравнить условия, цены. Всегда оставляю контактную информацию. Как показывает мой личный опыт, редко когда удается начать сотрудничать с такими компаниями, ведь у них уже есть такой же преданный человек, как я, который им очень помогает. Правда, к нашему счастью, таких компаний единицы, большинство не имеют своего персонально менеджера и страхуются везде понемногу: где брали кредит или лизинг, там и застраховали.

Еще бывает такое возражение: «Скиньте мне информацию на e-mail». На что я отвечаю: «Вы знаете, Сергей Викторович, у нас 114 видов страхования, коммерческое предложение состоит из нескольких листов, а на встрече я смогу за короткое время рассказать вам о тех видах страхования, которые для вас актуальны».

**2. Если я попала на сотрудника фирмы**

- Добрый день! Алифанова Ольга, страховая компания «Ресо-Гарантия». Соедините, пожалуйста, с руководителем.

- Ой, а вы знаете, его сейчас нет.

(Это тоже неплохой вариант звонка.)

- Подскажите, пожалуйста, а когда будет.

- Завтра с утра.

- А как к вам могу обращаться?

- Антон.

- Антон, я занимаюсь vip-страхованием, работаю с генеральными директорами. Подскажите, пожалуйста, Ф.И.О. вашего руководителя, чтобы при звонке удобно было к нему обратиться.

- Станислав Михайлович.

(В большинстве случаев сотрудники попадаются вполне разговорчивые, у них выведываю: сколько человек работает, фирма только торгует или еще и производит, что страхуют? Весь разговор строю в очень доброжелательном тоне, в конце звонка благодарю за помощь. После таких разговоров уже есть примерное представление о фирме. Все подробно записываю в своей базе юридических лиц, позже перезваниваю директору.)

**3. Если я попала на секретаря**

Здесь два варианта: либо секретарь беспрепятственно соединяет, едва успеваю уточнить Ф.И.О. директора, либо капризничает☺ и спрашивает: «А зачем?» Тогда приходится применять разные хитрости. Например, такой подход я использую для не очень крупных компаний. Фраза «Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кто в вашей компании занимается рассмотрением коммерческих предложений. Соедините меня с ним». Эта фраза просто вводит секретаря в ступор. И тогда вы можете сказать: «Хорошо, тогда соедините меня с…» Работает практически безотказно.

Еще один вариант развития событий. Секретарь не соединяет и говорит, что им ничего не нужно. Скажите фразу: «А только вы принимаете решение по данному вопросу? Вы уверены, что директор одобрит ваше решение?» или «А только вы принимаете решение по данному вопросу? Я так понимаю, что ваша компания не заинтересована во взаимовыгодном сотрудничестве с другими компаниями? Вы не против, если в разговоре с вашим директором я сошлюсь на то, что это вы принимали решение не сотрудничать с нами?»

И на сладкое самый перспективный метод – просто подружитесь с секретарем или как минимум расположите его к себе. Это самый действенный метод. Уважайте секретаря, ведь хороший секретарь - это такая редкость. Спросите у него совета, попросите помощи, похвалите его за профессионализм, и секретарь ответит вам ДОБРОМ.

И таких вариантов масса, много книг написано на эту тему.

Кстати, уже после десятого звонка входишь в азарт и уже не можешь остановиться, и уже совсем не страшно, уже становится интересно, кто тебе ответит на том конце провода, кто кого убедит, какой голос у директора и т.д.

Бывает, звонишь раз, два, а директора все никак не застаёшь, всё он то на встречах, то в рабочем движении, мобильный его, естественно, никто не даёт. Тогда я прошу у секретаря его e-mail (как правило, с этим проблем не бывает) и пишу заготовленное письмо. Приведу пример (я написала письмо руководителю самой крупной организации в области оптовой и розничной торговли цветочной продукцией и продукции питомников):

*Уважаемый Олег Геннадьевич, добрый день!
Очень наслышана о вас и вашем бизнесе, обожаю цветы, каждый год посещаю выставки, и мой дом до сих пор радуют красивые топиарии, которые приобрела в вашем магазине.*

*Любезно прошу вас о встрече. В Калуге 8-й год занимаюсь корпоративным страхованием от компании СПАО "Ресо-Гарантия", работаю с топ-менеджерами области.*

*Выгоды для вас нашей встречи:
1. Могу стать вашим личным финансово-страховым консультантом (как в рамках ваших личных потребностей, так и по страхованию бизнеса). Также всегда буду рядом, когда необходимо обратиться по страховому случаю, т.е. буду сопровождать вас на всех этапах.
2. Вы один из первых узнаете о ноу-хау в России в сфере международного страхования (наша компания получила эксклюзивное партнёрство от испанской компании Sphera Global).
3. Познакомлю с программой повышения мотивации сотрудников.
4. Могу быть полезной в сфере развития вашего бизнеса.*

*Очень надеюсь на встречу.
P.S. Наша компания имеет лицензию на 114 видов страхования, мы занимаем 1-е место в России по Каско и входим в лидирующую тройку страховых компаний России. .

Хорошего дня! До связи!
С уважением
Алифанова Ольга,
8-919-033-79-93,
vip-менеджер, корпоративный отдел СПАО «Ресо-Гарантия», г. Калуга*

И вы знаете, что он мне ответил?

*Добрый день, Ольга! Благодарю за предложение.*

*Предлагаю вернуться к разговору 10-12 марта.*

*Мой номер 8910ХХХХХХ00. Звоните.*

*Еще раз благодарю.*

И это очень хорошо работает. Примерно из пяти писем на три отвечают.

**4. Встреча с директором**

Когда я попала первый раз на встречу с генеральным директором (это была женщина-руководитель медицинского центра), мне очень повезло, потому что она сказала, что обожает «Ресо-Гарантию» и хорошо знает нашу компанию. Клиника работает по ДМС и еще в салоне от «Ресо» она застраховала свою машину, а вот персонального менеджера у нее никогда не было и будет здорово, если мы начнем сотрудничать. С этим руководителем мы работаем уже семь лет, страхуем ГО врачей, медицинское оборудование, транспорт, поддерживаем прекрасные отношения. Она неоднократно рекомендовала меня своим знакомым.

 А однажды я вернулась с переговоров и была собой очень недовольна, потому что с директором мы обсудили все что угодно, только не вопросы страхования (а точнее, совсем чуть-чуть о страховании). А дело было так: контакты его фирмы я нашла в интернете и позвонила, чтобы приехать на встречу и обсудить сотрудничество. Попала сразу на директора, и он, не расспрашивая, сказал: «Приезжайте!» В назначенное время я постучалась в дверь его кабинета. Шикарный офис, все красиво и дорого, мужчина лет 55. Ему, видимо, было скучно, поэтому ему было приятно, что позвонила молодая девушка, да еще сама приехала в гости☺. Я старалась выстроить переговоры, но каждый раз он переводил темы, наша встреча больше выглядела как собеседование. Он спрашивал, как давно я работаю в «Ресо», нравится ли мне моя работа, как я провожу свободное время…и т.д.☺ Угостил необыкновенно вкусным лимонадом, показал ролик из социальных сетей, как на своем большом автомобиле он преодолевает водное препятствие. Вообще пробыла я у него часа полтора. Больной темой оказалась тема путешествия, он уже много лет никуда не ездил, а мне было чем с ним поделиться.

Когда я от него вышла, подумала, что так не должны проходить переговоры, надо больше говорить о работе, о страховании. Через неделю он мне позвонил с просьбой застраховать целый этаж офисного помещения и сказал, что по всем вопросам страхования будет обращаться только ко мне!☺

Тем не менее после этой встречи я приехала домой, перечитала разные материалы, пересмотрела несколько роликов «Как вести переговоры» в интернете и законспектировала себе одну схему, которой по сей день пользуюсь (естественно, вначале искренний комплимент, все как положено).

Потом начинаю:

- Константин Владимирович, каким мы с вами временем располагаем?

(Директор отвечает).

- Хорошо, мы уложимся в это время. Я предлагаю нашу встречу построить следующим образом: вначале я задам вам несколько вопросов, чтобы четче понимать, чем мы можем быть вам полезны, потом расскажу, что мы можем предложить в связи с этим и с удовольствием в конце отвечу на ваши вопросы. Так устроит?

- Хорошо.

- Подскажите, пожалуйста (начинаю задавать вопросы):

1. Вы уже знакомы с нашей компанией?

2. У вас есть свой персональный страховой консультант?

3. Что уже страхуете в рамках предприятия?

4. С какими компаниями работаете?

5. Какие есть программы страхования в социальном пакете сотрудников?

6. Что лично страхуете?

7. Есть ли у вас лично программы финансовой страховой защиты (это к теме нашей страховки «Капитал и защита»)?

8. Появились ли вопросы по страхованию?

Как правило, этих вопросов достаточно, какие-то появляются по ходу. Я всегда беру с собой папку, в которой у меня по разделам разложено: квартиры (тарифы, коробочные продукты, брошюры), НС, дома. Очень часто мы считаем прямо на встрече. КАСКО считаю в телефоне на сайте reso.ru. По окончании встречи подытоживаем и обсуждаем перспективу сотрудничества. Обязательно оставляю свою визитку и брошюру «Ресо-Гарантии».

А ещё был такой случай: одна моя знакомая отучилась в нашей школе «Ресо-Гарантии». Потом мы с ней встретились, и она мне говорит: «Оля, а где взять клиентов? Я переехала из Казахстана, кроме тебя у меня практически и знакомых-то в городе нет». И тогда я решила провести один эксперимент, который никогда не делала раньше. Я сказала: «Ирина, завтра встречаемся в 10:00, дресс-код: юбка, красивая блузка (в общем, деловой вид). На следующий день мы встретились в бизнес-центре, который был в пяти минутах ходьбы от нашего офиса «Ресо-Гарантии». Повесили бейджики, косыночки «Ресо», в руках планшет - и стали ходить по офисам. Выглядело это примерно так. Тук-тук. Заходим. Обращаемся к первому встречному человеку с доброжелательным взглядом. Я говорю: «Добрый день! Алифанова Ольга, страховая компания «Ресо-Гарантия». Могу увидеть вашего руководителя?» (В тот день за два часа мы посетили три офиса, еще четыре были закрыты, в пяти не застали руководителей и договорились позже созвониться.)

Когда мы постучались в первый, девушка сказала, что директор на месте, сейчас узнает, сможет ли он с нами поговорить. Вернулась и сказала, что директор готов нас принять, правда, у него всего пять минут. Вышли мы от Дениса Владимировича спустя час. Он так был рад тому, что впервые к нему пришли из страховой компании, да еще такие компетентные специалисты, а у него так много накопилось вопросов. На встрече мы обсуждали страхование бизнеса и машины его жены. Вот уже несколько лет этот клиент страхует у меня две машины и дом.

Во втором офисе нас любезно приняли два единственных сотрудника, которые и были руководителями, даже напоили нас чаем и обсудили страхование дома и машины. Позже эти сделки прошли в нашей компании.

В третьем офисе директор сказал, что предан другой страховой компании, т.к. там работает директором его друг, но дал возможность устроить мини-презентацию для сотрудников (компания небольшая, пять человек нас послушали). Особенно к нам прониклась главный бухгалтер, которая спустя месяц застраховалась по КАСКО, а еще спустя полгода попросила прийти на повторную встречу с директором. Он был в печали, страховая компания, где он оформлял полисы, закрылась, а друг не берет трубку. И вот уже несколько лет вся его семья и друзья страхуются у меня.

Моя знакомая была в шоке, она думала, что нас везде будут метлой гнать, а нас от себя не хотели отпускать - и какой результат!

Больше я таких, правда, экспериментов не проводила, я люблю договориться о встрече, чтобы меня ждали. Так, мне кажется, солиднее, что ли☺.

Тем не менее, как показал опыт, это работает.

**III. ЛИЧНЫЙ ОПЫТ**

Теперь я поделюсь разными «бантиками-фишками», как мы это называем в нашей компании. Я опишу те правила, которые мне помогают в работе.

**1. Работай с головы, а не наоборот**

Вначале моей работы в «Ресо» случилась такая история (тогда мы еще занимались пенсионным страхованием от «Сберфонда Ресо»): как-то ко мне пришел клиент по пролонгации ОСАГО. Мы подписали с ним документы, я поработала по кросс-селлингу (перекрёстным продажам), а потом стала расспрашивать, где мой клиент работает. Андрей был очень доброжелательным и разговорчивым парнем. Он поделился информацией о фирме, сотрудниках. Это оказался довольно большой и перспективный завод. Я попросила Андрея познакомить меня с его руководителем (это был начальник конструкторского бюро). Роман Васильевич оказался также приветливым мужчиной и согласился на встречу. Он заказал мне пропуск, в назначенное время я была у них на заводе. Переговоры прошли успешно, мы застраховали весь его отдел по обязательному пенсионному страхованию. Потом Роман Васильевич по моей просьбе познакомил меня с начальником технического отдела, и я так же успешно застраховала и их отдел (они знали, что конструкторское бюро все застраховано, поэтому быстро принимали решения☺). Потом меня познакомили с начальником производства. Рабочих я страховала прямо у станков☺. Так я обошла в течение нескольких дней все этажи: Роман Васильевич выписывал мне пропуска на их производство, а я знакомилась с отделами и всех успешно страховала… На пятый день мне оставался кабинет руководства. Я подошла на проходную, но охрана мне объявила, что у них распоряжение меня не пропускать, т.к. до директора дошла информация, что на их секретном производстве в течение недели находится посторонний человек (!). Это было, с одной стороны, печально с другой стороны, хороший урок. После того случая я всегда начинаю со знакомства с генеральным директором, первым делом - на переговоры к нему, только потом под его чутким руководством - работа с отделами и сотрудниками. А на том предприятии я застраховала несколько сотен человек, заработала хорошие деньги и вынесла поучительный урок для себя. Спасибо Андрею! А Роман Васильевич до сих пор у меня страхует свою машину. Благодарю его за доверие и помощь!

**2. Как корабль назовешь – так он и поплывёт**

Когда начался переход на электронные полисы ОСАГО, 3/4 клиентов перешли на обслуживание офисом, т.к. они ничего другого кроме ОСАГО не страховали. Я решила не унывать и извлечь пользу из этой ситуации. Ведь появилось больше времени, чтобы привлечь новых перспективных клиентов. Однозначно решила больше работать с юридическими лицами и подумала о том, что надо как-то красиво себя назвать, и придумала - vip-менеджер (специалист по работе с генеральными директорами по решению страховых вопросов их бизнеса). И большинство моих клиентов знают об этом, рекомендуют меня своим друзьям-бизнесменам, потому что я не просто агент, я – vip-менеджер, и их это радует☺. Это придает больше значимости, мало у кого из них раньше был такой специалист, как я.

**3. Не будь нытиком, дари эмоции**

Порой слышу разговоры вокруг: кризис, все плохо, куда все катится, зарплата упала, цены растут, камер в городе навешали - одни штрафы и т.д. и т.п.

У меня дома нет телевизора, избранно воспринимаю новостную информацию, зато есть книги о развитии личности, о взаимоотношениях, о бизнесе, по психологии, о жизни и о том, как на нее влияют наши мысли.

Я считаю, что НЕ надо быть для клиента нытиком - будь для клиента яркой звездочкой. У них и так проблем хватает, надо чтобы после встречи с тобой у них настроение поднялось, мотивация повысилась, чтобы они улыбнулись! Бывает, встречи проходят в очень деловом, сжатом формате - поговорить некогда, в эти минуты я стараюсь подарить улыбку, хорошее настроение и волну позитива.

Когда время позволяет, мы общаемся на любимые темы: путешествия, какие есть красивые, необыкновенные места в нашей области, о прочитанных книгах, интересных тренингах, которые посетили, об интересных историях, которые случились в жизни, о спорте, о походах и т.д. И все исключительно в позитивном, оптимистичном тоне.

С некоторыми клиентами мы очень сдружились и уже предпочитаем встречаться не в офисе, а в кафе за чашечкой чая: подписываем документы и наслаждаемся интересным общением.

Вообще, я многому учусь у нашего секретаря – Надежды Васильевны Бирюковой. Какая же она умница! Мы работаем с ней в одном кабинете. Однажды один день я её подменяла, когда она ушла в отпуск. Во второй половине дня у меня уже не было сил отвечать на телефонные звонки, не то что улыбаться клиентам. А она весь день на позитиве, всем улыбается, мило отвечает по телефону, терпеливо всем все объясняет. Однажды мой друг забирал у нее документы, т.к. меня не было в офисе, потом позвонил и сказал: «Оля, какая милая женщина ваш секретарь. Она так тепло меня встретила, было ощущение, что я самый лучший её клиент, ради которого она бросила все дела и тут же мне помогла!» Надежда Васильевна, низкий вам поклон, мы все у вас учимся!

**4. Будьте мобильны**

У меня есть правило: я всегда перезваниваю на пропущенные звонки и отвечаю на смс. Если мне неудобно ответить на звонок - отправляю заготовленное сообщение: «Если срочно - напишите в смс, позже перезвоню». У меня подключены программы для быстрой передачи данных (Viber, WhatsApp, Vk). Это так удобно! Кстати, я очень щепетильно отношусь к фото на аватарке и своей страничке в Vk. Никаких пошлостей и непонятных фото, ведь это наша репутация. Дома у меня компьютер с принтером, интернетом и доступом в нашу корпоративную программу. Очень часто клиенты заранее мне присылают документы, я оформляю страховки у себя дома и при встрече остаётся только подписать, так появляется больше времени пообщаться.

Благодаря работе в «Ресо-Гарантии» я купила себе машину (новую из салона и уже несколько поменяла). Машина дает мне мобильность. Не знаю, как бы я без нее успевала: на ней я выезжаю на осмотры домов за городом, привожу на подпись страховые документы своим vip-клиентам, за короткое время успеваю на встречи в разных концах города. А еще машина – это мини-офис, в ней у меня папки с тарифами, брошюры и порой даже сменная одежда и обувь. Конечно же, на машине у меня на стекле табличка, что я агент страхования.

Я непринципиальна во времени, не говорю клиентам, что мой график с 9:00 до 18:00, обед с 13 до 14, я работаю так, как нам удобно с клиентами. И были случаи, когда мы подписывали документы и в 7 утра, и в 23:00, и в выходные. Несколько раз я консультировала клиентов ночью, когда они попадали в ДТП, всегда разговариваю в доброжелательном тоне. Я как врач - готова прийти на помощь всегда. Это мой имидж: стабильность и надёжность!

У меня было несколько запомнившихся случаев.

25 апреля 2016 года в 20:00 одна моя Vip-клиентка написала мне в WhatsApp: «Ольга, добрый вечер! Совсем забегалась и забыла вам сказать, что завтра утром я забираю машину из салона. Мне нужны КАСКО и ОСАГО. Мерседес 3000000 руб.». (Читая сообщение, я подумала: все бы хорошо, но сейчас 20:00, на следующий день вставать в 4 утра, т.к. в 11:00 самолет из Домодедова, и я улетаю в путешествие по Крыму. 3 миллиона – это согласование через Москву. Но я решила, что все будет хорошо.) У клиентки запрашиваю данные, делаю расчет, высылаю, звоню, консультирую, определяемся с вариантом. Одной рукой собираю чемодан, другой набиваю полисы☺. Утром из аэропорта запросила из салона скан ПТС (паспорт транспортного средства), отправила на андеррайтинг (дальнейшее согласование с вышестоящим руководством). За пять минут до взлёта позвонила клиентке, сказала, что все документы готовы, можно подъехать в офис и забрать у дежурного агента. Знаю: невозможного нет – главное было бы желание работать!

В августе 2015 года возвращаемся с дочерью из путешествия по Карелии, едем в поезде Кемь–Москва, один мой клиент пишет мне в Viber: «Ольга, приветствую! Хочу супруге сделать сюрприз – подарить новую BMW, надо застраховать». Я отвечаю «Дмитрий, добрый день! Отличный подарок! Конечно, застрахуем». Запрашиваю все параметры для расчета, высылаю все возможные варианты (я обычно делаю PrtSc страницы с расчетом с сайта reso.ru), по Viber в переписке обсуждаем, я консультирую, останавливаемся на самом лучшем варианте. Спрашиваю: «К какому сроку нужно подготовить?» Дмитрий пишет: «Завтра в 8 утра из Калуги выезжаю в Москву за машиной». Я начинаю думать: сейчас 14:30, сегодня в 23:00 мой поезд приедет в Москву, в Калуге я буду в 2 ночи, в 8 клиент уже стартует в Москву... Пишу: «Дмитрий, сегодня я поздно вернусь в Калугу, удобно, если я к вам подъеду в 7:45 завтра утром передать страховые полисы?» Клиент отвечает «Ок, если вам так удобно». Запрашиваем с Дмитрием в салоне скан ПТС, он пересылает мне еще предварительный договор купли-продажи. Все документы и расчеты пересылаю помощнице, она набивает полисы в программу. Звоню в офис в ЦОК (руководству), прошу направить на андеррайтинг в Москву. В 17:00 отзванивается помощница, говорит, что все согласовано. Я ее благодарю и прошу ничего не распечатывать. Вернувшись в Калугу ночью, вывожу полисы на печать, в 7:45 я у клиента, подписали страховки, проинструктировала, и довольный Дмитрий поехал в Москву для супруги забирать машину. Всё в наших руках, главное не делать шага назад, и всё получится!

Еще был такой случай. Июнь 2015 года, мы уехали с дочкой на две недели в летний лагерь на озеро Селигер, жили на полуострове в палатке, готовили еду на костре. Так как я обожаю путешествовать и делаю это довольно часто, то работу держу под контролем: заранее делаю все пролонгации, чтобы высвободить время. Телефон у меня лежал в палатке, два раза в день я перезванивала на пропущенные звонки, консультировала клиентов, решала их вопросы. А в один день сразу два клиента купили машины и хотели оформить КАСКО. Сидя на сосне (так лучше ловил телефон), я терпеливо проконсультировала клиентов, мы сделали все просчеты и согласовали варианты (очень удобно, что почти везде есть мобильный интернет и на нашем сайте в калькуляторе легко рассчитать стоимость). Клиенты сказали, что готовы подъехать. Оставалась лишь техническая часть сделки. Я им сказала, что в ближайшие несколько дней меня не будет в офисе, поэтому мои коллеги проведут оформление. Сделки успешно прошли, за полчаса я заработала хорошую сумму денег, полностью окупив свой отдых.

Как правило, клиентам даже не говорю, что я не на работе, а отдыхаю. Выбираю удобное время, спокойно консультирую и перевожу на помощника в офисе.

Еще немного расскажу о своем помощнике, коль мы этого коснулись. В прямом подчинении у меня нет такого человека, т.к. я работаю как агент. Но я всегда работаю с кем-то в паре, как правило, это штатный сотрудник, который работает с 9:00 до 18:00 и имеет хороший опыт в страховании. Я часто на выездных встречах, переговорах, работаю «в поле», одним словом. А если клиент без предварительной договорённости пришел в офис и ему нужно срочно и нет возможности ждать моего возвращения в офис? Я максимально подробно консультирую клиента по телефону, делаю расчет стоимости страховки и переадресовываю на своего «помощника», которому остаётся техническая часть сделки: забить данные в базу и распечатать полис. С помощником мы работаем в паре на взаимовыгодных условиях по личной договоренности. Мне это очень удобно. И я хочу поблагодарить свою первую помощницу - Сюзанну Самвеловну Симонян. От этой милой девушки мои клиенты были просто в восторге, они всегда мне перезванивали и благодарили за сделку, говоря, что моя помощница большая умница, очень подробно проинструктировала, улыбчива и обходительна. Сюзи, как мы ее называем, очень быстро училась. Потом моя помощница переехала в Москву, она по-прежнему трудится в «Ресо-Гарантии». Сейчас я работаю в паре с дежурным агентом Стеллой Борисовной Вайсберг и знаю, что на нее можно положиться, она всегда очень внимательна к клиентам, работает четко по правилам и регламентам компании. А ее милая улыбка и хорошее настроение заряжают клиентов на целый день позитивом!

Спонтанные сделки бывают редко, максимально я стараюсь сама встречаться со своими клиентами, потому что считаю, что личный контакт – это очень важно в нашей работе.

**5. Учиться, учиться и еще раз учиться!**

Недавно с подругой мы зашли в новое кафе, которое только что открылось в нашем городе. Нас обслуживал очень симпатичный официант - молодой парень. Он совсем плохо ориентировался по меню и чтобы ответить на наши вопросы, убегал консультироваться на кухне. Он в самом начале нам сказал: «Если честно, я сегодня работаю первый день и еще не все знаю, но очень хочу стать хорошим официантом». Он так искренне это сказал и так старался нам понравиться. Мы остались довольны и с желанием еще вернуться в это кафе.

Когда я начинала работать в «Ресо-Гарантии», у меня возникало много вопросов. Первое время я постоянно бегала к своему менеджеру, на что получала встречные вопросы: «А как в правилах написано? Ты смотрела интранет (наш корпоративный портал), «Книгу продуктов»? Тарифы?» И я обижалась, думала, неужели так трудно ответить, мне ведь надо «по-быстренькому» получить ответ, и я отстану. Шла и начинала читать правила, тарифы… Прошло время, и я очень благодарна своему руководителю Людмиле Борисовне Колушковой, потому что именно она научила меня работать с «Книгой продуктов», я поняла, что вся информация есть в интранете, что именно в нем я могу найти любые ответы на все вопросы. Порой советуюсь с коллегами, у которых большой практический опыт.

И еще у меня есть такое правило: НЕ знаешь – НЕ сочиняй! Если клиент задал вопрос, а мы не знаем ответ, - никогда не надо сочинять или говорить о том, что мы на этот счет думаем. Страхование состоит из правил! У нас очень много видов страхования, часто происходят поправки в тарифах и правилах. Если клиент задает мне вопрос, а я не знаю ответ, то говорю: «Я подготовлю вам информацию по этому вопросу и перезвоню в ближайшее время». Стараюсь именно звонить, а не высылать на e-mail, а ещё лучше - приезжаю и все на месте объясняю. Я считаю, что очень важно показать ответственное отношение к делу. Знания накапливаются в процессе работы, это бесценный опыт.

Еще один важный момент – это корпоративное обучение: тренинги, семинары, фестивали, которые проводит «Ресо-Гарантия». Как вообще без них?! Сколько бы ты ни работал в компании, ты каждый раз привозишь для себя новые знания, фишки, вдохновение. После таких мероприятий у тебя настоящий прорыв в работе. А еще на фестивалях есть прекрасная возможность увидеть лично акционеров Ресо-Гарантии, генерального директора, заместителей и даже с ними сфотографироваться на память. Такое счастье!

По возможности я посещаю и сторонние семинары, мотивационные тренинги, читаю бизнес-литературу, все эти знания помогают в работе, чтобы с каждым днем быть мудрее, лучше!

Посещаю выставки, форумы, бизнес-мероприятия - ведь там повсюду потенциальные клиенты, завожу знакомства, обмениваюсь контактной информацией, назначаю встречи. Очень часто на выставках можно встретить генеральных директоров, которых сложно застать на их предприятиях. А главное - есть время с ними пообщаться.

**6. Да, кстати!**

Обожаю эту фразу. Про нее нам часто говорят на тренингах и мастер-классах «Ресо-Гарантии». Раньше я ею не пользовалась. А однажды приходит ко мне клиент подписать документы по КАСКО, я его проинструктировала, а потом как-то само собой у меня вырвалось:

- Да, кстати, а где вы страхуете свою квартиру?

- Ольга, очень хорошо, что вы мне напомнили, квартиры у меня нет, но я построил хорошую баню и давно хотел ее застраховать.

- Отлично. Сейчас вам посчитаю.

Клиента все устроило, и мы договорились на следующий день о выезде на осмотр. (Кстати, я всегда выезжаю на осмотр, даже когда небольшие суммы строений. Во-первых, это интересно: такие бывают красивые квартиры, интерьеры, милые домики и живописные ландшафты. Во-вторых, с клиентом мы общаемся, сдруживаемся. Как показывает опыт, потом сотрудничество становится более плодотворным. В-третьих, в процессе мы еще что-нибудь страхуем.) Как и произошло в нашей истории: приезжаю я страховать баню и вижу: стоит трехэтажный дворец-красавец, а недалеко около озера баня. Все как положено - отфотографировала баню, составила описание. Подходим к дому и спрашиваю:

- Да, кстати, а где дом страхуете?

- Нигде.

(Я чуть дар речи не потеряла: такой красивый дорогой дом - и НИГДЕ!)

- Для вас в ближайшие 15 дней действует 30% скидка на страхование дома. Посчитаем?

(И уже дома за чашечкой чая мы обсудили страхование дома, произвели расчет.) Клиент был приятно удивлён, что это не так дорого, как КАСКО. И уже на следующий день мы застраховали дом с баней, т.к. привлекали эксперта для оценки дома. С тех пор я семейный страховой консультант для этих клиентов.

Ещё одна история. Мне порекомендовали Викторию по страхованию машины по КАСКО. Эксперт отфотографировал машину, оформляем полис. Спрашиваю:

- Да, кстати, а где у вас оформлен полис ОСАГО на эту машину?

- В Росгосстрахе, и он у меня заканчивается на следующей неделе.

- Отлично, тогда мы можем оформить сразу все вместе у нас.

- А так можно?

- Даже нужно! Для удобства - все в одной компании! Лучше ОСАГО сделать расширенное.

- Хорошо.

С фразой «Да, кстати» за два года Виктории мы застраховали машину по КАСКО, ДГО, ОСАГО, две квартиры, дом, НС для супруга и для неё.

Теперь я эту фразу активно использую в работе, она простая, но о-о-очень эффективная.

**7. Умей попрощаться!**

Порой бывает такое: позвонил нам клиент, озадачил, ну, например, по КАСКО машину застраховать. Мы много времени потратили, чтобы рассчитать стоимость, часами его консультировали, отвечали на все каверзные вопросы, правила перечитали вдоль и поперек, весь офис на уши подняли и т.д., уже мысленно комиссию за эту КАСКО потратили, а тут раз - и клиент трубку не берет. Звоним с другого номера - поднимает и говорит, что в другой страховой компании застраховался, т.к. там дешевле. И тут у нас подступает волна эмоций, хочется ему и нагрубить, и припугнуть, что, мол, еще пожалеет, что не в самой лучшей компании застраховался. Дешево - не значит лучше - сразу приходит на ум поговорка. В общем, обидно, ведь столько времени потрачено! Думаю, что эта ситуация знакома всем. У меня такое было часто в первые два года работы. Сейчас-то от меня так просто не уйдешь, потому что со временем, когда накапливаешь опыт работы в «Ресо» - такое уже практически не происходит! Ну так вот, что я хотела сказать.

Когда у меня происходили такие ситуации, я делала следующее: глубоко вдыхала и выдыхала (правда, это надо сделать быстро, чтобы клиент на том конце провода ничего не заподозрил), ко мне приходило чувство умиротворения, и я говорила клиенту: «Хорошо, это ваш выбор. В любом случае мне было очень приятно с вами общаться. Хочу вас поблагодарить, ваши вопросы помогли мне стать еще профессиональнее в сфере страхования. Но самое главное знайте: если вам будет нужна консультация или помощь в сфере страхования - вы всегда можете ко мне обратиться. Обязательно запишите мой телефон в мобильном «Страхование, Ольга, «Ресо», так вы всегда меня найдете».

И что вы думаете? Эти люди почти все со следующего года переходят ко мне и говорят: «Вы так любезно нам ответили, это очень тронуло».

Этому меня научила моя директор по предыдущей работе - Анжелика Николаевна Комарова. Несколько лет до «Ресо-Гарантии» я работала в кадровом агентстве «Контакт». В первый год моей работы менеджером по персоналу мне дали в работу заявку подобрать на финальное собеседование к директору трех лучших продавцов в отдел профессиональной косметики в торговом центре. За две недели ко мне была протоптана дорожка потенциальных кандидатов, я провела более ста собеседований и отобрала лучших. Звоню, радостная, заказчику и сообщаю, что все готово! На что он мне отвечает, что он открывает отдел косметики там, где раньше был отдел сумок, и забрал к себе с того отдела продавцов, так что ему ничего не надо, и положил трубку. Я чуть не упала со стула! Две недели времени коту под хвост (я работала без оклада на %, так что еще и бесплатно две недели), несколько дней я уходила с работы ночью, а ему ничего НЕ НАДО!!! Подошла к своему директору и объяснила, негодуя, что случилось. В конце сказала: «Я ему сейчас перезвоню и скажу все, что я о нем думаю!» На что Анжелика Николаевна ответила: «С твоего позволения я это сделаю сама, только завтра». Мне очень хотелось послушать, как моя директор его «отбреет» и скажет ему все, что мы вместе с ней о нем думаем. Не терпелось дождаться следующего дня. И вот долгожданное время. Анжелика Николаевна берет трубку и набирает заказчика, я уже в предвкушении услышать, как она начнет на него ругаться. И тут… Улыбнувшись, Анжелика Николаевна начинает:

 - Сергей Владимирович, добрый день! Удобно разговаривать? Хорошо! Вчера после работы зашла в ваш магазин профессиональной косметики подобрать себе хороший шампунь. Очень удачно расположен ваш отдел, так красиво все оформлено, такой большой ассортимент! Здорово, что в нашем городе теперь есть ваш филиал. Но вы знаете… Я ожидала в отделе увидеть симпатичных ухоженных девушек-продавцов, которые хорошо разбираются в ассортименте, а когда зашла, со мной даже никто не поздоровался, потом за прилавком я увидела двух девушек в джинсах и свитерах с закатушками, у них еще и грязные волосы были… (И это все Анжелика Николаевна говорила очень доброжелательным, милым голосом).

На том конце провода директор ответил:

- Вы знаете, к сожалению, об этом не только вы мне говорите, мои друзья то же заходили и сказали мне тоже самое…

На что Анжелика Николаевна сказала:

- А наши девочки - просто прелесть! Они очаровательны!

У меня отвисла челюсть, потому что директор сказал: «Беру. Завтра к вам заеду обсудить детали их выхода на работу».

Директор взял наших продавцов на работу, и они несколько лет успешно трудились. Через год он позвонил и сказал: «Мне очень понравилось с вами работать. Я купил в вашем городе помещение и открываю полноценный филиал, мне нужен директор, бухгалтер, оператор, менеджеры по продажам».

А что было бы, если бы я все-таки тогда позвонила и сказала все, что я о нём думаю? Ответ очевиден. Этот случай меня поразил, и я запомнила его на всю жизнь. Спасибо Анжелике Николаевне за такой мастер-класс. Мы с ней и по сей день дружим, горжусь ею!

А вообще я считаю, что надо очень внимательно следить за своими словами. Слово может ранить, а может и вдохновить. Пусть будет больше добра в наших словах и поступках!

**8. Не додумывай за клиента, дай ему самому сделать выбор**

Мне очень хорошо запомнилась одна история, которую мне рассказала подруга, когда мы учились ещё в 10 классе. Однажды её мама пришла на рынок, в одной палатке она стала рассматривать красивое, шикарное платье, на что ей продавщица сказала: «Женщина, это очень дорогое платье, вы не сможете себе его позволить, вот здесь висят дешёвые платья, посмотрите их!» Её маму это так обидело, что она отвернулась и подошла к противоположной палатке и спросила: «Какое у вас самое дорогое и красивое платье?» и купила его!

А однажды я зашла в мебельный магазин и стала присматривать диван в свою новую квартиру. Один менеджер подозвал меня и сказал: «Обратите внимание, у нас большой каталог мебели и самые низкие цены в городе. Вот посмотрите, у нас есть очень дешевые стенки, в городе дешевле нигде не найдёте!» Если честно, мне даже не захотелось смотреть, потому что я смотрю не самое дешёвое, а то, что мне понравится. В этом разница!

Нам очень часто менеджеры «Ресо-Гарантии» говорят о том, что не надо считать деньги клиента и за него решать. Я абсолютно с этим согласна! Хотя в начале моего пути в страховом бизнесе было совсем иначе. Придет к тебе клиент, ну, например, по пролонгации (продлению) страховки заемщика и все жалуется, жалуется какая у него тяжелая жизнь, ипотека на нем висит, зарплату понизили, в стране кризис, все очень тяжело… А ты и думаешь: «Бедняжка, нелегко ему в жизни… Хоть на страховку «заемщика» наскребает, и то ладно, куда ж ему что-то предлагать?» Со временем я стала делать по-другому.

- Я стараюсь не допускать пессимистических разговоров. Настраиваю клиента на волну позитива. Как-то приходит ко мне клиент и говорит: «Меня сегодня сократили на работе, не знаю, смогу ли я через квартал заплатить очередной взнос по КАСКО. Что теперь я буду делать? Ведь я проработал на этом заводе 20 лет, это была моя единственная работа, я устроился на этот завод сразу после института».

Клиент смотрит на меня, ожидая сочувствия. А я говорю: «Знайте, все, что ни происходит, только к лучшему! Иногда кажется, что тупик, а на самом деле - это крутой поворот к новым событиями, новым возможностям в жизни. У вас сейчас есть прекрасная возможность заняться любимым делом, реализовать себя в новой профессии или устроиться на еще более солидное предприятие. Все в ваших руках! Это ведь так интересно!» Уходя от меня, клиент расцвел, он по-другому увидел свою ситуацию, потому что наверняка вокруг ему твердили, что сейчас кризис, везде сокращают и очень сложно устроиться на работу.

- Я не решаю за клиента. На встрече стараюсь выявить потребность через вопросы и рассказываю, какие есть варианты, при этом не склоняю к какому-то конкретному решению. Рассказываю о преимуществах, и клиент сам делает выбор.

Рассказала - и делаю паузу, чтобы клиент подумал и сделал выбор. Бывает, клиент просит совета. Например, скажет: «Ольга, я никак не пойму: мне все-таки сделать простое ОСАГО или с ДГО? Подскажите, пожалуйста». Тогда я отвечаю: «Лично я себе делаю расширенное ОСАГО, мне так спокойнее ездить по дорогам, когда вокруг столько дорогих машин. Мало ли что». И привожу примеры из практики, когда ДГО очень помогло клиентам избежать судов и лишних расходов. Например, был такой случай: одна моя клиентка с температурой 39 ехала по Москве с работы, перед выездом приняла жаропонижающее лекарство. И за рулем буквально отключилась и врезалась в очень дорогую машину. Благодаря полису ДГО наша компания произвела полную выплату пострадавшей стороне и наша клиентка не понесла никаких расходов. И таких случаев масса. После моего ответа клиент говорит: «Тогда мне тоже с ДГО».

Был у меня как-то недавно случай. Звонит мне клиент и говорит:

- Ольга, добрый день! Мне нужно продлить ОСАГО.

Я отвечаю:

- Константин, добрый день! Сейчас идет переход на электронные полисы, и те клиенты, кто страхуется только по ОСАГО, обслуживаются офисом или через наш сайт.

- Ольга, а как мне у вас остаться? Я хочу только с вами работать.

- Константин, у меня остались только клиенты, которые страхуются по добровольным видам.

- Ну впарьте мне что-нибудь, чтобы я тоже остался вашим клиентом.

- Впаривать - это не мой стиль работы. Я очень трепетно подхожу к вопросу страхования и уважительно отношусь к людям, которые осознанно принимают для себя решения. Вот, например, вчера у меня был клиент, который осознанно принял решение застраховать свою жизнь, т. к. он - единственный кормилец в семье, у него жена в декрете с двумя детьми. Выбрал себе очень хорошую страховку жизни от несчастных случаев за 4950 рублей по программе «Подорожник».

На том мы и распрощались. На следующий день рано утром звонок:

- Ольга, здравствуйте! Это Константин. Всю ночь из-за вас не спал!

- Константин, здравствуйте! Что случилось?

- А ведь я тот самый отец, единственный кормилец в семье, у меня жена в декрете с двумя детьми, мне тоже нужна эта ваша страховка «Подорожник». Я осознанно принял решение! Страхуйте меня!

**9. Друг проверяется в беде, а страховая компания при выплате**

У меня есть четкое правило: если мой клиент попал в беду - брось все, но помоги. Как правило, это ДТП. Когда клиент звонит мне с места происшествия (бывает, что девушки звонят все в слезах), первое, что я спрашиваю: «Как вы себя чувствуете? Нужно ли вызвать скорую?»

Часто в ответ слышу: «Да нет, со мной все хорошо, правда, машина… - И плач… - Кажется, она вся всмятку». (Несколько звонков таких было, когда клиенты звонили из машины, лежащей на крыше.) Я в таких случаях отвечаю:

- Вы живы, здоровы, любимы, и это самое главное! А машина - это всего лишь железо. У вас есть полис КАСКО, и все решаемо. Сейчас важно сосредоточиться и выполнить некоторые действия:

1. Вызвать ГИБДД, с мобильного, это номер ХХ-ХХ-ХХ.

2. Заполнить извещение.

3. Когда приедет ГИБДД, обратите внимание, чтобы в справке были указаны все повреждения на транспортном средстве, и обменяйтесь контактной информацией со вторым участником. Если что-то будет непонятно – звоните, я буду на связи (часто клиенты потом еще несколько раз перезванивают – подсказываю, как заполнить извещение, спрашивают, что им делать дальше).

Я веду клиента на всех этапах, пока полностью вопрос не будет решен так чтобы клиент уехал домой из сервиса на качественно отремонтированной машине. Я не говорю клиенту, что по вопросам страхового случая ему надо позвонить в наш офис и попросить соединить с отделом выплат. Я сама узнаю все шаги, которые необходимо сделать, и комментирую. «Вожу их за ручку» по кабинетам к специалистам для решения вопросов.

После таких ситуаций у меня появляется еще больше клиентов, потому что мой пострадавший клиент начинает еще больше нас рекомендовать. Я часто слышу: «Так приятно, что вы внимательно отнеслись к моей проблеме и помогли. С вами еще больше хочется сотрудничать. Вот когда раньше я страховался в другой фирме, когда покупал полис КАСКО, вокруг меня все суетились, чай-кофе предлагали, а когда обратился по выплате, то было ощущение, что я уже никому не нужен, меня старались не замечать, грубо общались. Так все печально было… А у вас совсем иначе!»

**10. Отрабатывай негатив!**

Если происходит какая-либо конфликтная ситуация с клиентами, я знаю одно - вопрос нужно решить и все должны остаться довольны.

Приведу такой случай. Это было еще в начале моей карьеры в «Ресо-Гарантии». Звонит мне как-то клиентка и ругается, что она попала в небольшое ДТП, отдала машину на ремонт по КАСКО, а её поставили перед фактом, что надо еще и доплатить 9000 рублей! Но у нее ведь КАСКО полная, без всяких франшиз! С чего вдруг доплата! Говорю ей: «Екатерина, чтобы мне понимать ситуацию, надо ознакомиться с вашим делом. В течение дня вам перезвоню и дам все комментарии». Начинаю разбираться. Оказывается, на заднем бампере было предстраховое повреждение – царапина по ЛКП (лакокрасочному покрытию), которую раньше клиенты закрасили белой краской. Звоню Екатерине и объясняю, что за деталь с повреждениями ЛКП на момент страхования мы ответственности не несем по покраске, на заднем бампере еще «до нас» была царапина, поэтому за покраску заднего бампера надо доплатить 9000 рублей, по всем остальным деталям все покрывается нашей компанией. Потом мне позвонил её муж и сказал, что на заднем бампере у них никакой царапины не было! В чем дело? Говорил ещё, что никогда больше они не будут страховаться в «Ресо». Тогда по viber я выслала ему фото с предстрахового осмотра, где очень чётко была видна закрашенная царапина и стояла дата фото. Вопрос был исчерпан. Они сами вспомнили, что действительно как-то поцарапали бампер, но не хотели его полностью перекрашивать и просто покрыли белой краской. Теперь я их семейный страховой консультант, они больше нигде не сравнивают цены, они страхуются только у меня (в «Ресо» у них полисы КАСКО, ОСАГО, ДГО, «Дом», НС, «Путешественник»). Выше я рассказывала про полис КАСКО перед вылетом - это тоже история с ними.

Вообще очень важно, когда клиент страхуется у нас по КАСКО, объяснить ему про предстраховой осмотр, про повреждения, чтобы потом не было для него сюрпризов. Хотя многие эту информацию пропускают мимо ушей, поэтому важно при случившемся напомнить клиенту еще раз наши правила.

Очень часто, когда клиенту при приеме его автомобиля по КАСКО объясняю, что, например, из-за скола на лобовом стекле по всей этой детали мы ответственности не несем, а из-за царапины, например, на капоте, будет исключена покраска этой детали при направлении на станцию. Клиент часто ругается, но я им отвечаю: «Я вам все говорю сразу, чтобы потом не было сюрпризов. Ни одна страховая компания не несет ответственности за повреждения на момент страхования, просто об этом мы говорим честно и открыто, а многие предпочитают умалчивать, лишь бы застраховать клиента, а позже это все всплывает. Ну и потом, ведь если бы было иначе, клиент мог бы каждый год страховаться в разных компаниях и получать выплаты за одни и те же повреждения, а это уже было бы мошенничеством. Мы этот факт исключаем». Как правило, у клиентов больше не возникает вопросов.

**11. Делай для клиента всё и даже больше!**

Когда новые клиенты меня спрашивают: «Чем ваша компания лучше других?» Я всегда отвечаю: «Прежде всего у вас будет свой персональный страховой консультант, который будет вести на всех этапах взаимодействия со страховой компанией и никогда не бросит в беде!»

Однажды зимним утром звонит мне мой клиент (у них семейный бизнес: отец вице-президент, сын - генеральный директор) и говорит жалобным голосом:

- Оленька, милая, спаси меня…

- Валерий Константинович, доброе утро! Что случилось?

- Если честно, я вчера был с друзьями на охоте. Мы выпили... Я немного не рассчитал и сегодня не вышел на работу. Мне уже позвонил отец, я сказал ему, что уехал страховать дом! Вы знаете, это первое, что мне пришло в голову! Но я знаю, что отец меня может проверить. Я вас умоляю, поехали страховать мой дом!

(У меня весь день был расписан, но делать было нечего, т.к. человек просил о помощи.)

- Хорошо.

- Мой водитель вас заберет от офиса через 30 минут.

Примерно час мы ехали за город страховать частный дом, вели беседы о страховании. Валерий Константинович, как оказалось, никогда раньше не страховал дом и никогда об этом даже не задумывался. Я подробно рассказала о страховании домов, какие бывают варианты. Мы успешно застраховали дом, и наше сотрудничество с их организацией стало набирать обороты. Страхование его дома мы продлеваем уже шестой год, и клиент это теперь делает осознанно.

Ещё был такой случай: лето, суббота, 11 утра. Я спускаюсь по лестнице из квартиры, чтобы поехать на дачу. Звонит клиент и говорит: «Ольга, у нас беда! Мы в таможенной зоне между Белоруссией и Литвой. У нас «Зелёная карта» на Белоруссию оформлена в вашей компании с ошибкой в госномере. Таможня нас не выпускает обратно в Белоруссию, чтобы исправить полис, и не впускает дальше в Литву. Мы в «плену» и не знаем, что делать. Ни туда, ни обратно. Помогите, пожалуйста!» Я говорю клиентам, что сейчас подумаю, что можно сделать, и перезвоню. Возвращаюсь в квартиру и думаю: а что, правда, делать-то? Сегодня суббота, офис закрыт, все на дачах. Позвонила директору. Слава богу, она сразу взяла трубку. И уже вместе с Ольгой Владленовной мы стали думать. Клиентов надо было однозначно спасать. Мне даже передавали трубку переговорить с сотрудником таможни. Решение пришло! Чудом у меня в рабочей сумке оказался чистый бланк «Зелёной карты» на все страны. Я сделала им новый полис и отправила его фото по Viber. Полис начинал действие с того же дня, этого таможне было достаточно, чтобы выпустить клиентов в Литву. Счастливые, они покинули границу. Уже в Литве они сделали себе «Зеленую карту», а мы аннулировали наш бланк, т.к. эта процедура была формальная, для того чтобы помочь людям.

Еще есть клиенты, которые тянутся ко мне как к человеку, и я это чувствую, они всегда меня лично поздравляют, дарят подарки, ждут совета и доброго слова. С ними мы встречаемся подписать документы в кафе за чашечкой чая. Если кому-то теплее и радостнее от этих встреч, мне не сложно найти немного времени и поддержать хороших людей.

**12. Заглядывай глубже, ищи зацепки**

Для успешной работы с клиентами надо всегда смотреть на три шага вперед. Например, по рекомендации к вам обратились застраховать ребенка, который занимается плаванием в спортивной школе. Можно сделать страховку и на этом успокоиться, а можно узнать у родителей, где именно занимается ребенок, познакомиться с тренером, а лучше сразу с директором спортивной школы и начать страховать все спортивные секции. И это реально. Многие родители тратят кучу времени, чтобы найди страховую компанию, отстоять очередь и сделать страховку. И таких примеров масса.

Как-то ко мне по рекомендации обратилась девушка для оформления ей страховки путешественника. Мы с ней познакомились, и я узнала, где она работает. Оказалось, что всему их отделу нужны такие страховки. Я попросила дать мне контакты их фирмы, Ф.И.О. директора и приехала к ним на переговоры, предложила услуги vip-менеджера, а также курирование и обслуживание их фирмы. Руководитель согласился, и мы начали успешно сотрудничать.

Ещё у меня был такой случай. Звоню по пролонгации ОСАГО юридическому лицу (первый раз приходил водитель этой фирмы, была суета в офисе, мы сделали быстро ОСАГО, и поговорить как-то не было времени, поэтому эта фирма была застрахована у меня по одному-единственному полису ОСАГО). Так вот. Звоню по городскому номеру, поднимает трубку девушка.

- Алло!

- Добрый день! Страховая компания «Ресо-Гарантия», Алифанова Ольга. Подскажите, пожалуйста, с кем я разговариваю.

- Меня зовут Анна, я бухгалтер.

- Хорошо. Анна, на автомобиль ВАЗ 3110 вашей фирмы заканчивается в нашей компании полис ОСАГО. Подскажите, пожалуйста, ваша фирма еще использует этот автомобиль?

- Ой, вы знаете, кажется нет, у нас уже нет этой машины, но лучше вам с нашим директором переговорить, он точно знает.

- А как зовут вашего директора?

- Анатолий Павлович.

- А вы сейчас можете соединить меня с ним?

- Нет, его нет в офисе. Позвоните ему после обеда по этому же номеру.

- Хорошо. Анна, благодарю за информацию, после обеда позвоню Анатолию Павловичу.

(И всегда четко записываю сразу в ежедневник, кому когда позвонить).

После обеда набираю, попадаю на директора, он говорит, что это ТС уже давно продали. ОСАГО не нужно. Можно было бы тогда сказать: «А-а-а, ну хорошо. Если что-то будет нужно по страхованию - обращайтесь» и на этом закончить разговор. Но я выбрала другую тактику и продолжаю:

- Анатолий Павлович, я занимаюсь корпоративным обслуживанием организаций по вопросам страхования. Удобно, если завтра в первой половине дня подъеду к вам и расскажу, чем могу быть полезна?

- Да, подъезжайте.

- В 9:00 удобно?

- Да, конечно.

- Буду у вас вовремя. До встречи! Хорошего дня!

(Хотела бы отметить, что особое внимание на первой встрече уделяю дресс-коду. Я ведь называюсь vip-менеджером по работе с генеральными директорами и их предприятиями. А по одежке, как говорится, встречают! Поэтому я для себя выбрала такой дресс-код: голубая рубашка, темно-синяя юбка, синяя кофта, аккуратно собранные волосы, чистая обувь и обязательно значок «Ресо-Гарантии». При повторных встречах я могу быть в деловом платье, но при первой встрече все строго.)

В 9:00 директора не оказалось на месте, но он любезно по телефону поручил встречу своему заместителю и попросил, чтобы мы обсудили вопросы страхования автотранспорта. Как выяснилось, на фирме вполне приличный автопарк и все машины страховались при покупке в автосалонах, постоянно в разных фирмах. Очень часто отслеживают окончание страховок сотрудники ГИБДД, персонального страхового менеджера на фирме нет. С заместителем мы обзвонили всех водителей и составили график окончания страховок. Почти все машины на фирме страховались по ОСАГО и КАСКО. В ближайшие две недели как раз надо было страховать машину по ОСАГО и КАСКО. Ни разу не встречаясь с директором, мы через деловую переписку в Viber согласовали вариант по КАСКО, с механиком договорились об осмотре ТС. И вот пришел день подписывать документы. Тогда-то я впервые и познакомилась лично с директором. Им оказался молодой, амбициозный, приятный мужчина. Я рассказала ему про график, который мы составили с замом, сказала, что буду отслеживать сроки окончания и заблаговременно звонить и делать расчеты по стоимости. Как всегда спросила: «Да, кстати, а где вы страхуете свои офисные и производственные помещения?» На сегодняшний день 10% моего портфеля – это сотрудничество с данной фирмой. Эта компания уже давно не сравнивает цены по страховым, директор знает одно - у него есть я – человек, который всегда решит любой вопрос в области страхования, но и когда нужно - поддержит добрым словом!

Также я всегда стараюсь продумывать разные комбинации сотрудничества, даже когда занимаюсь решением личных вопросов. Как-то была в Сбербанке на консультации у специалиста ипотечного отдела, в итоге мы стали с ним сотрудничать, он порекомендовал мне большое количество клиентов по ипотеке.

А однажды узнала, что одна моя клиентка работает риелтором, с тех пор она мне присылает документы клиентов для подготовки страховок по ипотечным сделкам.

С кем-то мы сотрудничаем за вознаграждение, как правило, это 5% от сделки, а кто-то просто так направляет и говорит, что им ничего не надо, главное, чтобы решались вопросы по клиенту.

**13. Все, что ни происходит, только к ЛУЧШЕМУ**

С таким девизом я живу. Когда начался переход на электронные полисы ОСАГО, то вместе с этим ушло ¾ моих клиентов физических лиц, кто страховался только по ОСАГО, а у половины еще были и полисы ДГО. Я решила, что нечего расстраиваться, ОСАГО на моржу (чистую прибыль) плохо влияет, да и много времени занимает при незначительном доходе. И стала радоваться, что у меня высвободилось время, которое я могу тратить на работу с юридическими лицами.

В любой ситуации надо видеть только плюсы.

14. Внимательно относитесь к каждому клиенту

Я не делю клиентов на бедных и богатых, на перспективных и не очень. Для меня каждый человек - это личность. Стараюсь внимательно относиться к каждому. За восемь лет работы у меня масса примеров, как меняется у людей жизнь. Вот несколько историй.

Один парень в течение нескольких лет страховал у меня по ОСАГО свой автомобиль ВАЗ Калина. А однажды позвонил и спросил:

- Ольга, а вы делаете страховки путешественников?

- Сергей, да, конечно!

- А вы можете застраховать сразу много человек?

- Да вообще не проблема.

- Дело в том, что я устроился на небольшой международный завод в отдел производства. И нам всем сказали сделать годовые страховки путешественников, т.к. планируются в работе командировки. Я вас порекомендую отделу кадров.

Потом я приехала на встречу, познакомилась с отделом кадров и сделала страховки всем сотрудникам, которым это было нужно. Еще мы на этом заводе договорились повесить объявление о том, что у фирмы есть персональный менеджер и сотрудники могут звонить и консультироваться по вопросам страхования. Так я еще сделала несколько полисов КАСКО, НС, квартиры. Через тендеры компания страховала имущество, автопарк, а непосредственно с сотрудниками я работала напрямую.

Еще был такой случай: в течение трех лет знакомый моей подруги страховался у меня по ОСАГО, у него была машина «копейка», и постоянно мы разбивали полис на периоды, потому что совсем не было денег, тем не менее я очень внимательно к нему относилась. Спустя время этот человек попал в волну бизнеса и за год разбогател. Он покупал очень дорогие машины себе, жене, квартиры, строил дом, и я по-прежнему оставалась его преданным агентом. Мне очень нравится, как он до сих пор мне звонит и сначала говорит так: «Тут один человечек себе хочет машинку прикупить, посчитай, пожалуйста, КАСКО»☺.

Здесь же я хотела бы отметить, что важно комментировать свои действия перед клиентами, инструктировать их, пояснять этапы работы, чтобы они не думали, что вы просто так бегаете по кабинетам, хотя на самом деле вы согласовываете их сделки и уже подняли всех на уши, чтобы все прошло быстро и успешно.

Также хотела бы коснуться вопроса пролонгации. Очень важно при продлении полиса ОСАГО, КАСКО, квартиры, НС или любого другого вида страхования не просто спросить, продлеваем или нет, а ещё раз выверить все данные, подумать, как мы можем расширить эту страховку, улучшить покрытие. Предлагайте клиенту варианты. Пусть он внимательно все проверит перед подписанием. Сделайте на этом особый акцент. Лучше исправить какие-то неточности и ошибки сразу, чем во время ДТП выяснится, что грузовая машина была застрахована по ОСАГО без галочки «с прицепом» и т.д.

**15. Не отчаивайся, работай с силой мысли**

Это особая тема, о которой мне хочется немного написать.

Бывают такие ситуации по сделкам, что кажется какая-то безысходность. Но до последнего я не отчаиваюсь и сосредотачиваюсь лишь на конечном результате, мысленно представляю, как мы подписываем сделку и я поздравляю клиента. Опишу это на примере.

Пятница, 15:00. Звонит мне клиент и говорит:

- Ольга, привет! Замотался и совсем забыл тебе сказать: я еду покупать в Москву машину Hyundai Genesis за 3.2 млн рублей. Мне нужны страховки. Посчитай мне.

Считаю, озвучиваю клиенту сумму, его все устраивает, и он говорит мне:

- Ок, оформляй.

- А ты сегодня ее уже из салона забираешь?

- Да!

- Максим, а у тебя есть фото ПТС и предварительный договор купли-продажи? Сможешь мне в вайбер скинуть?

- Не-е, ничего нет. Я на тех выходных ездил в Москву, посмотрел машину, понравилась, буду брать. Сегодня звонил, она еще не продана. Я с ними еще ничего не заключал.

- Максим, а ты можешь связаться с салоном, чтобы они тебе скан ПТС скинули?

- Хорошо.

Перезванивает.

- Не, Ольга, ничего пока выслать не могут, я ведь еще с ними никаких бумаг не подписывал, так нельзя.

Начинаю думать: клиенту до Москвы из Калуги ехать три часа, это в лучшем случае будет 18:00, наш офис уже закроется. Ладно, ПТС не вышлют, но если хорошо попрошу, то, надеюсь, данные, необходимые для страховки, продиктуют из салона.

Подхожу к своему директору и говорю:

- Ольга Владленовна, вот такая ситуация (и объясняю). Можно я полис в программе набью, вы согласуете, а клиент позже мне ПТС и договор купли-продажи скинет? Тогда сразу в программу и прикреплю.

- Оля, стоимость авто 3,2 миллиона, андеррировать будет Москва, без ПТС и договора купли-продажи они даже смотреть не станут. Ни для кого нет исключений.

Опять начинаю думать: что делать? В такие минуты я немного приостанавливаюсь и начинаю явно представлять конечную цель, как я клиенту пожимаю руку, подписываем страховые полисы и я поздравляю его с покупкой нового автомобиля (это мой секретик, я всегда в таких ситуациях так делаю, он меня еще не подводил).

Прошу у Максима телефон менеджера салона, куда он едет покупать машину, и начинаю по телефону разговор с менеджером:

- Александр, добрый день! Это Алифанова Ольга из страховой компании «Ресо-Гарантия». Удобно разговаривать?

- Да, Ольга, здравствуйте, удобно.

- К вам через три часа в салон приедет Максим Лукашов покупать машину Hyundai Genesis.

- Да-да, мы его ждем.

- Так вот, я являюсь vip-менеджером по страхованию у Максима уже много лет. Нам сейчас важно решить вопрос со страховками по машине, иначе Максим сегодня не сможет у вас купить Hyundai Genesis.

- Он может легко у нас застраховаться в салоне.

- Я вас понимаю, но его желание - страховаться только у меня, и дело в том, что без скана ПТС и договора купли-продажи я не могу ему оформить полисы. Поэтому прошу вас предоставить мне данные. И от этого выиграют все: я сделаю Максиму страховки, а он купит у вас автомобиль. И все будут довольны.

- Но вы понимаете, Ольга, ПТСы у нас лежат в сейфе, а договора купли-продажи мы еще и вовсе не заключали.

- Сделайте, пожалуйста, предварительный, я вам вышлю все необходимые данные по клиенту.

В общем, Александр посопротивлялся-посопротивлялся, но понял, что деваться некуда, и все данные прислал. В 17:55 Москва проандеррировала полис, и в 18:00 все было готово. В десять вечера Максим приехал на новой машине в Калугу, я поздравила его с покупкой, и мы подписали полисы. Дежавю.

Поэтому не надо зацикливаться на неудаче, на том, что не получится, – надо четко представлять конечную цель! И все в ваших руках! Решение придет, а результат будет положительным!

**16. Рекомендации**

Вообще надо не стесняться и открыто общаться с клиентами, они могут столько всего тебе интересного рассказать! Важно на встречи выделять время с небольшим запасом, чтобы немного поговорить: где и кем работают, что еще страхуют, что думают застраховать, хотелось бы им узнать о каком-то виде страхования подробнее? Где страхуются их близкие?

Сейчас мой имидж - это качество моей работы, я специально никого не прошу меня рекомендовать.

В начале своей карьеры, чтобы наработать базу, я просила своих близких написать списки их друзей, которые наверняка что-то страхуют: у них есть автомобили или квартиры в ипотеку, всех их обзванивала, говорила, что их мне порекомендовали, узнавала, что и где страхуют. Ни у кого не было своего персонального менеджера, и все были приятно удивлены, что у них может быть свой агент от «Ресо-Гарантии».

Приведу пример такого разговора (моя знакомая Ирина мне порекомендовала свою подругу Лену, у которой ипотека в Сбербанке). Звоню.

- Алло, Елена?

- Да!

- Это Ольга Алифанова, страховая компания «Ресо-Гарантия». Вам удобно сейчас разговаривать?

- Да, могу. Что вы хотели?

- Мне вас порекомендовала ваша подруга Ирина, у которой я являюсь персональным страховом консультантом. Хотела предложить и вам наши услуги. Насколько я знаю, вы каждый год оформляете себе ипотечную страховку. Это так?

- Да, у меня кредит в Сбербанке, и я прямо там у них и оформляю страховые полисы имущества и жизни.

- Хорошо. Вы знаете, наша компания является стратегическим аккредитованным партнером у Сбербанка, и вы также можете оформить страховые полисы в нашей компании, только гораздо дешевле.

- Да? А разве так можно? Я думала, надо только у них. Вообще мне не принципиально, если у вас дешевле, то почему бы и нет. Только я их в прошлом месяце уже продлила.

- Ничего страшного, через 11 месяцев вновь нужно будет. Елена, я тогда внесу в календарь напоминаний сроки вашей страховки и заранее позвоню, сделаем расчет и оформим полисы.

- Хорошо.

- Да, кстати, помимо ипотечной страховки вы еще что-то страхуете?

- Да нет.

- Имейте в виду, что когда сделаете ремонт, можно его будет тоже застраховать, а также смело можете ко мне обращаться по любым вопросам страхования. Обязательно запишите мой номер себе в мобильный телефон.

- Обязательно.

- Елена, хорошего вам дня, до связи!

P.S. 1. После подобного разговора я всегда сбрасываю смс «Мои контакты: Алифанова Ольга, vip-менеджер страхования 8-919-033-79-93 (Viber, WhatsApp), alifolga@yandex.ru». Мало ли, клиент сразу забудет записать мой номер и он потом затеряется в общем потоке звонков. И из практики знаю, что это важно.

2. Иногда клиенты просят их не выдавать, не говорить, что это они порекомендовали. Тогда во время звонка говорю, что по рекомендации. Многие даже не уточняют, от кого. Некоторые спрашивают, и тогда я отвечаю: «Точно не могу сказать, возможно, кто-то из ваших знакомых был в нашей компании и порекомендовал вас». Как правило, этого бывает достаточно.

3. В диалоге я упоминала про «календарь напоминаний». Да, это имеет место быть, и веду я его очень тщательно. У меня датированный ежедневник, и в него я вписываю все напоминания. И всегда (!) потом звоню потенциальным клиентам. Они бывают очень приятно удивлены, что я не забыла. Мы делаем расчет и оформляем уже в нашей компании страховые полисы.

**17. Отдайся делу - получишь результат**

Меня часто спрашивают: рассматриваю ли я дополнительные источники дохода, подработки? Лично мое мнение - если хочешь хорошо зарабатывать в «Ресо-Гарантии», отдайся полностью этой работе. Страховой агент должен быть всегда доступен и на связи, а не говорить клиентам, что он сейчас на основной работе, а по страхованию вечером перезвонит. Агент очень часто нужен здесь и сейчас! Сколько сделок на памяти, которые происходили по звонку в течение получаса.

Я всегда радуюсь, что в нашей компании столько много видов страхования, образно я порой говорю, что мы словно жонглёры: ушло ОСАГО - подхватили и стали развивать другой вид страхования. Кризис (как любят некоторые говорить), клиенты стали меньше страховаться по КАСКО - развивай медицину или любые другие виды страхования.

И, кстати, кризис - это тоже отдельная тема. Я вообще считаю, что это отговорка для ленивых. За восемь лет работы в «Ресо-Гарантии» моя зарплата из месяца в месяц только растёт. Нет такой тенденции, что все компании пошли в минус, многие процветают с еще большей силой, вот с ними мы активно и работаем, защищая их имущество. Мы нужны им, а они нам.

Кстати, как-то звоню потенциальному клиенту - руководителю фирмы, предлагаю встречу, на которой расскажу о наших услугах и чем могу быть полезна, а он и говорит:

- Да вы что, Ольга, сейчас ведь кризис, нечего страховать…

А я ему и отвечаю:

- А вы знаете, я приношу удачу! Познакомимся на перспективу. Я могу быть в будущем полезна вам, фирме, друзьям.

Еще часто мне задают такой вопрос: нравится ли мне моя работа? На этот вопрос я отвечаю однозначно: «Я люблю свою работу и людей, с которыми работаю!» Если мы будем плакаться и показывать неоднозначность, для нашей репутации это очень плохо.

Также важный момент - умей держать язык за зубами! Вам должны доверять. Надо уметь хранить тайны клиентов, не сплетничать, потому что информация очень легко просачивается и можно раз и навсегда потерять свою репутацию. Кстати, в этой книге все истории реальные, только изменены Ф.И.О., т.к специального разрешения я от клиентов не получала.

**18. Планирование**

На предыдущей работе в международном кадровом агентстве целую пятницу каждую неделю занимала отчётность. Мы заполняли кучу таблиц, придумывали какие-то цифры, сводили в общие отчеты. И я каждый раз думала: зачем так много? Кому это помогает в работе? Почему мы тратим так много времени на это? За эту пятницу я ведь могла бы успеть провести несколько сделок и заработать прибыль компании и себе зарплату.

Я благодарна «Ресо-Гарантии», что в ней для агента отчетов по минимуму, и все по делу.

Я очень внимательно каждый год подхожу к аттестации, обожаю электронные тесты, они отлично освежают, обновляют и систематизируют знания по продуктам.

«Личный жизненный план» - это вообще как волшебная палочка. Я всегда внимательно заполняю эту таблицу, потому что знаю - все, что напишешь, все исполнится. Главное - не забывать трудиться в течение года. И вообще я очень благодарна нашей компании, потому что благодаря работе в «Ресо-Гарантии» у меня есть время на семью, машина моей мечты, свое жилье с видом на озеро и лес и возможность путешествовать по России и разным странам мира.

Когда пишу планирование на следующий год, я никогда не увеличиваю план просто на 20%, я увеличиваю его в разы, ведь все при желании достижимо. Однажды была такая забавная история: на декабрь 2014 года я написала себе финансовый план. Он был втрое выше, чем в предыдущем году. Когда моя руководительница его увидела, то у нее как-то странно округлились глаза, но тем не менее она сделала вид, что совсем не удивилась моим амбициозным планам. 30 декабря план был выполнен на 80%. Я подумала: «Ну что же, здорово. Хотя еще и не на 100%». Неожиданно в последние предпраздничные дни по рекомендациям на меня вышли несколько клиентов. 31 декабря в 15:00, когда в офисе уже все поднимали бокалы с шампанским, я еще была на осмотре дорогой квартиры. В 17:00 последний полис уходящего года мы подписывали с клиентом. План был выполнен ни больше ни меньше ровно на 100%!

Так что я хочу сказать: не бойтесь строить амбициозные планы, главное - чтобы они были подкреплены большим желанием и каждодневными действиями. Под лежачий камень вода не течет!

**19. Выбирайте лучших, с кем работать!**

Обожаю интересных людей! Регулярно просматриваю местные бизнес-журналы, различные публикации. В них часто статьи про руководителей и их предприятия: кто что построил, открыл, запустил, какую номинацию получил и т.д. И начинаю искать тех людей, которые меня заинтересовали. Из статьи нахожу Ф.И.О. руководителя, название предприятия. В интернете беру контакты фирмы. Через «холодные» звонки выхожу на руководителя, представляюсь (все как описано выше), а потом и говорю:

- Сергей Викторович, о вас узнала из статьи в журнале «ХХХ ХХХХ» и была очень удивлена особенным подходом в вашей работе, это производит большое впечатление. Как vip-менеджер страхования я работаю с лучшими руководителями области, и мне очень хочется с вами встретиться и познакомиться, рассказать о наших услугах (отказов практически не бывает!).

Кстати, как-то на встрече руководитель меня спросил: «А о чем конкретно была статья?» Он, видимо, решил меня проверить. Я вкратце пересказала содержание и еще раз восхитилась его биографией. Директор был польщён. Поэтому важно отвечать за свои слова - если сказали, что узнали из статьи, значит, обязательно ее прочтите, чтобы не попасть в некрасивую ситуацию.

Также, когда бываю в отдаленных уголках нашего города и вижу красиво возведенные современные здания предприятий, то я обязательно остановлюсь, запишу название, чтобы потом приехать к руководителю на переговоры. Если в этот день у меня есть время и я подходяще одета, то иду сразу. Редко можно попасть вот так наобум на предприятие, зато много удается раздобыть информации и потом назначить встречу с руководителем.

В самом начале моей работы в «Ресо-Гарантии» как-то проезжала по одной улице и увидела очень красивое здание современной коммерческой клиники, записала себе название. Дома в интернете нашла телефоны и имя генерального директора - главного врача. Позвонила, и с лёгкостью получилось назначить встречу. На следующий день я уже была на переговорах. Директор была приятно удивлена, что я позвонила в клинику и приехала предложить услуги персонального менеджера.

**20. Приятные мелочи**

В последнее время обожаю делать клиентам маленькие подарки. Если они приходят с детьми, то малышей угощаю маленькими шоколадками. Для взрослых у меня корпоративные подарки (я их заказываю по нашему каталогу): для клиентов по КАСКО – флешки; кто страхует дома – магнитики на холодильник с записными листочками и ручкой, также дарю ручки «Ресо», таблички на машину. На Новый год - полотенца с нашей символикой, термосы. Особо близким клиентам, которые уже стали друзьями, привожу из путешествий небольшие сувениры.

В этом году наиболее для меня значимым клиентам на Новый год я отправила по почте открытки «Ресо-Гарантии» и не просто поставила подпись под готовым поздравлением, а исписала всю вторую страничку пожеланиями. Я даже вставала несколько дней в пять утра, чтобы придумать поздравления, потому что в каждом было именно личное пожелание, с учетом особенности жизни и работы каждого клиента. Когда они получили открытки, были тронуты до слез, очень много добрых слов написали в ответ, т.к. из всех поздравлений, которые они получили, мое было единственное индивидуальным.

Некоторых директоров я поздравляю лично с днем рождения и привожу подарки.

Ещё коснусь вопроса деловой переписки. Один мой друг (а он работает руководителем банка) научил меня одной приятной фразе в начале письма: когда мы просим о чем-то клиента, например, выслать сканы документов, то начинаем предложение со слов: «Любезно прошу вас…». Я обожаю эти слова и часто получаю в ответ: «Любезно высылаю вам…». Спасибо Александру Чибанову!

**21. Синергия**

«Синерги́я ([греч.](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) συνεργία — сотрудничество, содействие, помощь, соучастие, сообщничество; от [греч.](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) σύν — вместе, [греч.](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) ἔργον — дело, труд, работа, (воз)действие) — суммирующий эффект взаимодействия двух или более факторов, характеризующийся тем, что их действие существенно превосходит эффект каждого отдельного компонента в виде их простой суммы[]](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B8%D0%BD%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B8%D1%8F#cite_note-1), [эмерджентность](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%22%20%5Co%20%22%D0%AD%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C).» - определение по википедии.

Однажды с братом мы поехали в автосалон выбирать ему новую машину. Красивое современное здание, сотрудники как с картинки сошедшие: аккуратно, стильно одетые, ухоженные, деловые. Менеджер по продажам, с которым мы общались – Александр, очень красивый парень, общительный, консультант высокого уровня. Он все нам четко рассказал, дал советы. Потом направил нас к кредитному специалисту, чтобы рассчитать, как выгоднее взять машину. Ирина симпатичная, хотя и менее разговорчивая девушка, больше похожая на робота, все четко и по делу. Она делает нам различные расчеты, мы записываем. И тут подходит к ней наш менеджер Александр и просит у Ирины какую-то таблицу. «Достали вы уже! Саш, сделайте наконец-то уже себе в отдел копию, чтобы не лазить к нам постоянно», - она это так злобно сказала, что мы аж оторопели. Александр смутился… А я поняла в ту минуту, как эта девушка его «опустила» в наших глазах… Как сразу упал его авторитет… Поняла, что ни в коем случае нельзя так делать!

Я сама стараюсь представлять клиенту сотрудника, подчеркивая его значимость. Например, когда провожаю клиента в отдел выплат, то знакомлю: кто с кем будет работать. Например, говорю: «Юрий Николаевич, ваше дело по ДТП будет оформлять наш специалист Елена, высокий профессионал в этой области, она работает у нас много лет. Ей вы можете задать все вопросы по ведению дела» - и знакомлю их между собой. Никаких унижений и оскорблений! Это наш имидж!

**Заключение**

Я очень счастлива, что работаю в компании «Ресо-Гарантия». Она дает мне невероятные возможности, у меня есть самое главное - время! Я не работаю в жёстких рамках с 9 до 18, и отпуск у меня не один раз в год. Сама планирую свою работу и отдых. Я обожаю путешествовать, поэтому, чтобы все успеть, я часто встаю в 4-5 часов. В утренние часы в тишине очень удобно работать над документами: составлять коммерческие предложения, изучать продукты и распоряжения. Очень удобно, что можно работать и в офисе, и дома, и даже во время путешествий. Я очень трепетно отношусь к весне, это особенное время года, когда все пробуждается, поэтому почти каждый год я встречаю ее минимум три раза в разных странах и уголках России. Это так прекрасно!

Такой график дает мне возможность уделять время близким, днем забирать дочь из школы, навещать своих племяшек (а у меня их четыре), два раза была на родах у своей младшей сестры, всех племяшек встретила на выписке из роддома, провела с мамой весь день в больнице, когда это было нужно. Я всегда готова помочь своим близким не в ущерб работе, потому что одно другому не мешает. Работой могу заниматься в офисе, дома, на отдыхе, в дороге, многие вопросы решаются по телефонному звонку.

 Своей дочери я часто говорю о том, что надо в жизни делать больше добрых дел, и показываю личный пример. Есть такая теория про семена: если мы будем сеять хорошие семена в виде благородных поступков, делать побольше добрых дел, то вселенная нам будет возвращать еще больше в виде наших удач, успехов. Самые смелые мечты будут сбываться. Поэтому я стараюсь быть добрее, отзывчивее, ведь мое хорошее настроение, улыбка, добрый взгляд кому-то могут изменить жизнь. Пусть каждый день будет прожит не зря! Будьте с каждым днем мудрее, сильнее, лучше!

Жизнь не заканчивается, мы проживаем этапы. Эта книга - мой личный опыт на сегодняшний день. И я думаю, что смысл жизни в том, чтобы двигаться дальше. И чем активнее двигаешься, тем больше в этой жизни успеваешь сделать, осуществить свои мечты! Всем желаю удачи и успехов в работе.

*С любовью к вам Ольга Алифанова.*

**Благодарность тем, кто меня любит и поддерживает.**

В первую очередь, хочу поблагодарить своих родителей, которые воспитали нас, четверых детей, за их терпение, за раскрытие в нас талантов, за то, что мама научила нас всех быть очень аккуратными, честными и обязательными, а папа своими благородными поступками показывал нам пример - какими надо быть в жизни: добрыми, отзывчивыми, чуткими, заботливыми и внимательными. Спасибо моим двум сестрам и брату, мы очень дружны и поддерживаем друг друга!

Спасибо Максиму Батыреву, удивительному человеку, чья энергия и скорость вдохновляют на свершения. После прочтения книги этого автора «45 татуировок менеджера» родилась идея написания данной книги.

Благодарю учредителей «Ресо-Гарантии» Сергея Эдуардовича и Николая Эдуардовича Саркисовых. Без этих людей не было бы такой прекрасной компании, которая даёт невероятные возможности. Спасибо генеральному директору – Дмитрию Григорьевичу Раковщику, он наша гордость и пример для подражания!

Особая благодарность Анжелике Николаевне Комаровой, это мой директор в кадровом агентстве «Контакт», на моей первой серьёзной работе. Знания и навыки, которые она мне дала, идут со мной по жизни. Она научила меня работать в продажах.

С любовью вспоминаю Надежду Николаевну Каковкину. Когда я пришла работать в «Ресо-Гарантию», она возглавляла филиал. Своим примером она показывала, как трепетно относиться к работе, всегда говорила, что надо почаще улыбаться, ведь жизнь прекрасна. К сожалению, она рано ушла из жизни. Пусть земля ей будет пухом. Мы ее помним и любим.

Наша гордость – директор Ольга Владленовна Борисова. Мы учимся у неё умению доброжелательно общаться с клиентами, терпению, трудолюбию и ответственности.

У меня было несколько руководителей группы, но больше всего меня курировали Наталья Голицына и Людмила Борисовна Колушкова. Спасибо им за терпение, внимание!

Спасибо Виктории Анохиной - девушке, с которой я познакомилась в декретном отпуске, она так интересно рассказывала про компанию «Ресо-Гарантия», что вдохновила меня на работу страховым агентом.

Благодарю Александра Леонидовича Чибанова и Ларису Капитоновну Анфалову - эти руководители компаний были первые, к кому я приехала на переговоры и которые так тепло меня встретили, придав уверенность в работе.

Спасибо за доверие и трепетное отношение к страхованию руководителю предприятия Сергею Викторовичу Скорокову. С ним невероятно приятно и интересно работать. Все четко, оперативно! С ним я впервые научилась страховать производственные площадки, офисы, грузовые машины.

Благодарю Наталью Петровну Звереву, руководителя предприятия. Она легко согласилась на первую встречу по «холодному» каналу и так тепло меня встретила. Спасибо за работу! Благодаря ей я изучила разновидности ГО, провела по ним сделки.

Особое внимание моим клиентам: Александру Лунёву и Татьяне Кудрявцевой. Это очень внимательные люди, они задавали мне столько вопросов в процессе оформления страховок, что благодаря им я стала еще грамотнее и профессиональнее, разобралась более глубоко в наших продуктах.