

Με ποια εφόδια υποδέχονται το 2019 ασφαλιστικές και διαμεσολαβητές;

2019



ΝΑΙ
ΘΕΜΑ

14 στελέχη της ασφαλιστικής αγοράς μιλάνε στο Ασφαλιστικό ΝΑΙ

«Τι τέλος (διόδιο) πληρώσατε για να περάσετε σε καλύτερους δρόμους τον επόμενο χρόνο;» ήταν το θέμα που προανήγγειλε το Ασφαλιστικό ΝΑΙ για το τεύχος που κρατάτε στα χέρια σας και αποτέλεσε θέμα ρεπορτάζ στο οποίο κλήθηκαν να απαντήσουν ασφαλιστικές εταιρείες και ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές, σε δύο περίπου ίδιου περιεχομένου ερωτήσεις. Κοινός τόπος των απαντήσεων ήταν η έμφαση που δίνουν όλοι στη γνώση και στη συνεχή εκπαίδευση, που είναι και τα εφόδιά τους για τη νέα χρονιά που έρχεται.

Ερωτήσεις για ασφαλιστικές εταιρείες και μεσίτες ασφαλίσεων.

- Ποιες είναι οι βασικές αρχές της εκπαιδευτικής πολιτικής της εταιρείας σας;
 - Σε ποιους τομείς δίνεται ιδιαίτερο βάρος;

Ερωτήσεις για ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές

- Ποια είναι τα εκπαιδευτικά μαθήματα που παρακολουθήσατε πρόσφατα;
 - Σε ποιους τομείς δόθηκε ιδιαίτερο βάρος;

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Γιάννης Μαυρίκης,

Προϊστάμενος Υποδ/σης Εκπαίδευσης
Δικτύων Πωλήσεων

Άρτια κατάρτιση για
τις προκλήσεις της αγοράς

Όραμα της Εθνικής Ασφαλιστικής είναι η προσφορά προστιθέμενης αξίας στους πελάτες, στους συνεργάτες και τους μετόχους της, με κύριο στόχο τη συνεχή ανάπτυξη, εξέλιξη και ποιοτική αναβάθμιση του δικτύου των συνεργατών, καθώς και των στελεχών της. Επιπλέον, η εταιρεία προγραμματίζει σειρά εκπαιδευτικών σεμιναρίων και διαδραστικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων για όλες τις βαθμίδες του δικτύου, καθώς και των στελεχών που στοχεύουν στην άρτια τε-

χνική και διοικητική τους κατάρτιση, ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στις νέες προκλήσεις της ασφαλιστικής αγοράς.

Η παρατεταμένη κρίση, η οποία άφησε το αποτύπωμά της και στον ασφαλιστικό κλάδο, άλλαξε σημαντικά τις ανάγκες των πελατών και δημιούργησε νέες τάσεις στην αγορά.

Η εξέλιξη αυτή επιβάλλει τη δημιουργία ευέλικτων εκπαιδευτικών προγραμμάτων που θα έχουν άμεση πρακτική εφαρμογή στην καθημερινότητα. Η εταιρεία μας σχεδιάζει και επιλέγει ολοκληρωμένα προγράμματα εκπαίδευσης που στοχεύουν:

1. Στην τεχνική κατάρτιση των στελεχών και του δικτύου ασφαλιστικών συμβούλων.
2. Στην εκπόνηση εξειδικευμένων σεμιναρίων επαγγελματικής ανάπτυξης ασφαλιστικών συμβούλων για όλες τις βαθμίδες.
3. Στη σύνδεση της εκπαίδευσης με την πρακτική και τις καθημερινές εργασιακές ανάγκες.

4. Σε εξειδικευμένα σεμινάρια προσφοράς ποιοτικών υπηρεσιών.
5. Στην ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας και προσέγγισης πελατών.
6. Στην ανάπτυξη διοικητικών δεξιοτήτων.



Ιδιαίτερο βάρος δίνεται στη βασική εκπαίδευση των νέων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, στην εκπαίδευση των συντονιστών όσον αφορά στις λειτουργίες του μανάτζμεντ, στην επανεκπαίδευση, στην εκπαίδευση στα προϊόντα Ζωής και Υγείας και στην ανάπτυξη των επιχειρηματικών και προσωπικών δεξιοτήτων, ενώ παράλληλα η εταιρεία έχει εκπονήσει πρόγραμμα εκπαίδευσης των διοικητικών στελεχών σε κρίσιμους τομείς που αφορούν τόσο στην ασφαλιστική επιστήμη όσο και στις νέες πρακτικές διοίκησης και οργάνωσης.

Eurolife ERB
INSURANCE GROUP
A FAIRFAX Company

Βλάσης Γαδ,

Υπεύθυνος εκπαίδευσης Δικτύων Πωλήσεων

Αναπτύσσουμε επίλεκτο και εκπαιδευμένο δίκτυο συνεργατών

Για τη Eurolife ERB Ασφαλιστική αποτελεί στρατηγικό πεδίο δράσης η συνεχής υποστήριξη όλων



των συνεργατών, στην προσπάθειά τους να εμπλουτίζουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους – αυτά είναι και τα σημαντικότερα εργαλεία για την εξέλιξή τους σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Μέσα από διαδικασία αξιολόγησης εκπαιδευτικών αναγκών, πάντα με σεβασμό στη διαφορετικότητα του κάθε συνεργάτη, σχεδιάζουμε, προετοιμάζουμε και υλοποιούμε προγράμματα εκπαίδευσης που ανταποκρίνονται στα αιτήματα κάθε στελέχους της εταιρείας.

Με τη χρήση συμμετοχικών μεθόδων εκπαίδευσης, ώστε να εξασφαλίζεται η ενεργητική και συνεχής συμμετοχή των εκπαιδευομένων στη μαθησιακή διαδικασία, καλύπτουμε τους παρακάτω τομείς επιμόρφωσης:

- Προετοιμασία Επαγγελματικών Πιστοποιήσεων
- Επανεκπαίδευση και επαναπιστοποίηση
- Προϊόντική εκπαίδευση
- Ανάπτυξη Προσωπικών Δεξιοτήτων
- Ημερίδες υποστήριξης ασφαλιστικού γραφείου

Αξιοποιώντας τα πλεονεκτήματα της εκπαίδευσης μέσω διαδικτύου, έχουμε αναπτύξει τη δική μας ψηφιακή πλατφόρμα εκπαίδευσης, <https://training.eurolife.gr>, προσφέροντας μαθήματα e-learning και παρέχοντας τη δυνατότητα στα συνεργαζόμενα Δίκτυα Πωλήσεων, αλλά και στο διοικητικό προσωπικό, να εκπαιδευτούν σε χώρο και χρόνο που οι ίδιοι επιθυμούν.

Σε συνεργασία με ακαδημαϊκά ιδρύματα, όπως το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, εκπαιδευτικούς φορείς του κλάδου (ΕΙΑΣ) και καταξιωμένους εισηγητές, υλοποιούμε ημερίδες με θέματα γενικότερου ενδιαφέροντος. Ιδιαίτερη αναφορά αξίζει να γίνει στη συνεργασία μας με το Πανεπιστήμιο Πειραιώς. Για έκτη χρονιά πραγματοποιήσαμε το mini MBA πρόγραμμα «Advanced Program in Management

for Insurance Executives», ενώ, παράλληλα, υλοποιήσαμε ανοιχτές Ημερίδες «Management Issues for Insurance Executives» σε μεγάλες πόλεις της χώρας, δίνοντας τη δυνατότητα σε όλους τους συνεργάτες μας να τις παρακολουθήσουν.

Στόχος μας είναι να διατηρήσουμε και να αναπτύξουμε ένα επίλεκτο, καλά εκπαιδευμένο και σύγχρονο δίκτυο συνεργατών, εναρμονισμένο με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.



Νίκος Μαγνησαλής,

Sales Training & Support Manager

Η ανάπτυξη άξονας της εκπαιδευτικής πολιτικής

Η εκπαιδευτική μας πολιτική βασίζεται στις αξίες μας «Νοιαζόμαστε, Είμαστε ξεκάθαροι, Δεσμευόμαστε». Η NN Hellas έχει ως όραμα να αποτελέσει πρότυπη εταιρεία σε όλους τους τομείς και κυρίως στην εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων της. Βασικό όχημα προς αυτή την κατεύθυνση είναι το ισχυρό και άρτια εκπαιδευμένο Δίκτυο Πωλήσεων των Ασφαλιστικών της Συμβούλων, καθώς και το Δίκτυο της Τράπεζας Πειραιώς.

Ο κεντρικός άξονας της εκπαιδευτικής πολιτικής της εταιρείας είναι η ανάπτυξη. Η ανάπτυξη των νέων συνεργατών και η εξέλιξή τους σε επιτυχημένους επαγγελματίες, η εκπαίδευση των ήδη επιτυχημένων επαγγελματιών με στόχο την εξέλιξή τους τόσο ως συνεργάτες όσο και στο management. Όλα αυτά φυσικά με απώτερο στόχο την ανάπτυξη των πωλήσεων.

● Στην NN Hellas εστιάζουμε σε τρεις τομείς:

1. Στην εξασφάλιση των προϋποθέ-



INTERAMERICAN
PART OF ACHMEA

Γιάννης Γιαννακόπουλος,

Επικεφαλής Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης των Δικτύων

Προγράμματα για τους ηγέτες που θα κάνουν τη διαφορά

σεων για τη διαμεσολάβηση. Για τους νέους συνεργάτες μεταφράζεται ως επιτυχία στις εξετάσεις Διαμεσολαβούντων της Τραπέζης της Ελλάδος, για τους υπόλοιπους είναι η επανεκπαίδευση που απαιτείται για την ανανέωση της άδειάς τους.

2. Στην ανάπτυξη των γνώσεων και των δεξιοτήτων των ανθρώπων των πωλήσεων, δίνοντας έμφαση στον τρόπο που επικοινωνούμε με τον πελάτη, καθώς η διαφανής και αμφίδρομη επικοινωνία αποτελεί βασική αρχή της εταιρείας μας.

3. Στην ανάπτυξη των πωλήσεων.

Αυτό επιτυγχάνεται με την παρουσίαση καινοτόμων και αποτελεσματικών ιδεών για νέες πωλήσεις, με τη δημιουργία εργαλείων πώλησης που υποστηρίζουν τους συνεργάτες μας στο έργο τους, καθώς και με την υποστήριξη προωθητικών ενεργειών των γραφείων πωλήσεων της εταιρείας.

Αυτό που δεν μπορεί εύκολα να περιγραφεί είναι το κλίμα που επικρατεί τα τελευταία δύο χρόνια στο Δίκτυο Πωλήσεων και υποστηρίζεται έμπρακτα από τη Διεύθυνση Εκπαίδευσης με «ξεχωριστές» πρωτοβουλίες, όπως τα σεμινάρια Υποψηφίων Unit Managers (100+

συμμετοχές), το Εργαλείο Στελέχωσης Artemis, την εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα Smart Agent, τις Ημέρες Καριέρας (500+ συμμετοχές), καθώς και τα Advanced e-learning.

Παράλληλα, η NN Hellas προσφέρει μία σειρά από σεμινάρια δεξιοτήτων, με θεματολογία όπως χειρισμός αντιρρήσεων, service, time management, managers development και personal branding.

Στην INTERAMERICAN αναγνωρίζουμε ότι η επιτυχία και η ανάπτυξη βασίζεται στην αποτελεσματική εκπαίδευση των ανθρώπων μας. Η εταιρεία μας πρωταγωνιστεί στο χώρο της εκπαίδευσης επί δεκαετίες, αναπτύσσοντας συνεργασίες με σημαντικούς εκπαιδευτικούς



φορείς τόσο από την Ελλάδα όσο και από το εξωτερικό. Ενδεικτικά να αναφέρω οργανισμούς από το εξωτερικό, τους οποίους εισήγαγε για πρώτη φορά στην Ελλάδα, όπως οι LIMRA, LOMA, GAMA, MDRT, PFS, BLED University, ACHMEA Academy και EURAPCO, οι οποίοι προσδίδουν στους συνεργάτες μας, εκτός από γνώσεις και καλές πρακτικές, κύρος και τα κατάλληλα ερεθίσματα για να βρεθούν ακόμη πιο ψηλά στις προτιμήσεις του Έλληνα καταναλωτή.

Επιπλέον, η INTERAMERICAN πρόσθεσε στο εταιρικό Δίκτυο Πωλήσεων εκπαιδευτικά προγράμματα Financial Planning και συμβουλευτικής πώλησης, με στόχο την παροχή υπηρεσιών οι οποίες να καλύπτουν τις πραγματικές ανάγκες του πελάτη και να κτίζουν μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης μαζί τους.

Αξίζει να επισημάνω ότι η επαγγελματική κατάρτιση και ανάπτυξη των συνεργατών των Δικτύων Πωλήσεων αποτελεί ένα από τα συστατικά που υποστηρίζουν την υλοποίηση του στρατηγικού πλάνου της INTERAMERICAN.

Για το σκοπό αυτόν, η ομάδα της Διεύθυνσης Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Δικτύων Πωλήσεων της INTERAMERICAN υλοποιεί το νέο στρατηγικό της πλάνο της, που περιλαμβάνει νέα εκπαιδευτικά projects και υπηρεσίες με σημαντική προστιθέμενη αξία για τους ανθρώπους μας, τα οποία βασίζονται σε σύγχρονες πρακτικές στο χώρο της μάθησης. Ένα παράδειγμα τέτοιου εκπαιδευτικού έργου αποτελεί η Σχολή Management για τους managers και υποψηφίους managers του εταιρικού δικτύου μας.

Ενδεικτικά να αναφέρω ότι μέχρι το 2020 θα έχουν συμμετάσχει περισσότεροι από 150 managers και υποψήφιοι managers, σε τουλάχιστον 80 εργαστηριακές ημέρες, σε προγράμματα τα οποία σχεδιάστηκαν για τους ηγέτες που θα κάνουν τη διαφορά στην ασφαλιστική αγορά. Ο στρατηγικός

σχεδιασμός της εκπαίδευσης και ανάπτυξης των Δικτύων Πωλήσεων της INTERAMERICAN έχει τα εξής τρία χαρακτηριστικά:

- Ευθυγράμμιση της εκπαίδευσης και ανάπτυξης των Δικτύων Πωλήσεων με τους στόχους της εταιρείας.
- Συνεχής, δομημένη και αποτελεσματική εκπαίδευση.
- Σεβασμός του διαφορετικού τρόπου εργασίας του ασφαλιστικού συμβούλου.



Βαγγέλης Παπαδόπουλος,

Deputy Agency Director – Units

Δίνουμε στους ανθρώπους μας κίνητρα και ευκαιρίες

Στη MetLife θα έλεγα ότι όχι μόνο πληρώνουμε διόδια, αλλά -μέσω της εκπαίδευσης- κατασκευάζουμε και το δρόμο που οδηγεί στην επίτευξη διαρκώς υψηλότερων επιδόσεων. Η εκπαίδευση αποτελεί για εμάς στρατηγικό εργαλείο, με σκο-



πό την ενδυνάμωση του ανταγωνιστικού μας πλεονεκτήματος. Στόχος της πολιτικής μας στον συγκεκριμένο τομέα είναι να διασφαλίσουμε ότι η MetLife θα βρίσκεται πάντα ένα βήμα μπροστά, έχοντας στο επίκεντρο τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη. Στο πλαίσιο αυτό, επενδύουμε συστηματικά στη διαρκή εκπαίδευση των στελεχών που αποτελούν τη δύναμη πωλήσεων της εταιρείας μας. Μέσα από ένα δομημένο σύστημα εκπαίδευσης, παρέχουμε σε όλους τη δυνατότητα, την παρακίνηση και τα εφόδια, ώστε να αναπτύξουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους.

● Η εκπαιδευτική μας διαδικασία σχεδιάζεται με βάση το αντικείμενο και τους αντίστοιχους εκπαιδευτικούς στόχους. Η δομή του συστήματος καλύπτει τόσο τη διαδικασία της πώλησης και της εξυπηρέτησης του πελάτη όσο και της λειτουργίας του management.

Ξεκινά από τη βασική εκπαίδευση και συνεχίζει με την ανάπτυξη δεξιοτήτων, αξιοποιώντας ένα συνδυασμό εκπαιδευτικών μεθόδων και εργαλείων.

Έχουμε επενδύσει από νωρίς στη χρήση νέων τεχνολογιών, με τη δημιουργία πλατφόρμας e-learning, αλλά και στην αξιοποίηση και άλλων μεθόδων, όπως τα σεμινάρια και workshops, one to one meetings και on the job training στα Γραφεία Πωλήσεων.

Παράλληλα, δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στον τομέα της πιστοποίησης και επαναπιστοποίησης, προκειμένου να υποστηρίξουμε τα στελέχη μας σε όλο το φάσμα των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων που επιβάλλει η νομοθεσία.

Μέσα από αυτό το σύστημα, επιδιώκουμε να διασφαλίσουμε για όλους τους ανθρώπους μας ένα περιβάλλον κινήτρων και ευκαιριών, στο οποίο θα μπορούν να εξελισσονται προσωπικά και επαγγελματικά.

ERGO

Κώστας Ακριβόπουλος,

Συνεργάτης σε θέματα εκπαίδευσης

Καλύπτουμε το σύνολο των εκπαιδευτικών αναγκών



Πιστή στην αρχή της για τον κεντρικό ρόλο που διαδραματίζει ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής απέναντι στον πελάτη, η ERGO ενισχύει και υποστηρίζει το θεσμό της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, μέσω της συνεχούς και ολοκληρωμένης εκπαίδευσης των βασικών δικτύων προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών της. Στόχος της ERGO είναι η ολοκληρωμένη κάλυψη του συνόλου των εκπαιδευτικών αναγκών του Δικτύου Εταιρικών και Ανεξάρτητων Συνεργατών της για να αξιοποιήσουν δημιουργικά και παραγωγικά τις αναπτυξιακές ευκαιρίες της ασφαλιστικής αγοράς.

Επειδή η αποτελεσματική και ποιολογική εκπαίδευση οδηγεί τον εκπαιδευόμενο να κάνει τη σωστή δουλειά αποτελεσματικά και συνειδητά και όχι απλά τη δουλειά του σωστά, η λειτουργία της εκπαίδευσης σχετίζεται με την έν-

νοια της παιδείας, της μόρφωσης και της επιμόρφωσης, διά μέσου της διατήρησης ενιαίας κουλτούρας υψηλής απόδοσης, σύμφωνης με τη γενική στρατηγική της εταιρείας.

«Η εκπαίδευση είναι η σχολή από όπου δεν αποφοιτά κανείς-Ηρόδοτος».

● Προτεραιότητα αποτελούν οι εκπαιδευτικές ανάγκες που απορρέουν από τις κανονιστικές απαιτήσεις για συνεχή επαγγελματική κατάρτιση και εξέλιξη, την ανάγκη ολοκληρωμένης γνώσης των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει η εταιρεία, της κατανόησης των σχετικών εταιρικών διαδικασιών, της ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων, αλλά και της ενδυνάμωσής τους με τα εφόδια και συστηματική αξιοποίηση της τεχνογνωσίας που είναι απαραίτητα για την προσαρμογή με ταχύτητα και ευελιξία στη νέα εποχή της ψηφιοποίησης (digitalization).

Τα σεμινάρια της ERGO απευθύνονται σε όλα τα επίπεδα των συνεργατών των Δικτύων Πωλήσεων της και πραγματοποιούνται με έναν πρωτοποριακό τρόπο, με εργαστήρια, αναλύσεις περιπτώσεων, στοχοθεσίες, tests προσομοίωσης, αλλά και προβολές εκπαιδευτικών ταινιών, ώστε πράγματι η εκπαίδευση της ERGO να είναι το (BTC) Best Training Center της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς.

«Η εκπαίδευση είναι η δύναμη που γιατρεύει την ψυχή-Πλάτων»



Κωνσταντίνος Χομόνδοζλης,

Διευθυντής Εκπαίδευσης

Στηρίζουμε έμπρακτα τον ασφαλιστή γιατί τον θέλουμε πρωταγωνιστή!

Για την Generali, η επένδυση σε σύγχρονες δομές εκπαίδευσης, ειδικά σχεδιασμένες για τις ανά-



α) Στην εκπλήρωση των κανονιστικών υποχρεώσεων, οι οποίες καθίστανται όλο και πιο σημαντικές. Μέσα από πρακτικές κατευθύνσεις παρέχουμε κατανοητή και ουσιαστική γνώση στους συνεργάτες μας, προκειμένου να κατανοήσουν πλήρως το κανονιστικό πλαίσιο, επιδιώκοντας να μετατρέψουμε την υποχρέωση σε πλεονέκτημα.

β) Στην ψηφιακή εκπαίδευση και τον εκσυγχρονισμό των ασφαλιστικών εργασιών, όπου με την αξιοποίηση της τεχνολογίας και τη χρήση των κατάλληλων εργαλείων οι συνεργάτες αναβαθμίζουν συνεχώς το επαγγελματικό τους προφίλ.

γ) Στην ανάπτυξη των προσωπικών δεξιοτήτων με εξειδικευμένα σεμινάρια όπως coaching, crisis management, επικοινωνίας αλλά και σύγχρονες τεχνικές πωλήσεων. Ιδιαίτερα μέσα από τον καινοτόμο για την ελληνική ασφαλιστική αγορά θεσμό του Generali Academy, ο οποίος αγκαλιάστηκε από τους επαγγελματίες και έχει συμπληρώσει 12 ετή, επιτυχημένη πορεία.

δ) Στην εκπαίδευση σχετικά με τις ασφαλιστικές προϊόντικές λύσεις της Generali, μέσα από μία πελατοκεντρική προσέγγιση, ώστε να γνωρίζουν πώς απαντούν στις σύγχρονες ασφαλιστικές απαιτήσεις των καταναλωτών.

Κι επειδή το καλύτερο κριτήριο για την αξιολόγηση ενός εκπαιδευτικού προγράμματος είναι η συμμετοχή των ασφαλιστών, αξίζει να τονίσω ότι μέχρι τον Νοέμβριο του 2018 η Generali πραγματοποίησε περισσότερες από 350 εκπαιδευτικές συναντήσεις, πανελλαδικά, συγκεντρώνοντας πάνω από 11.500 συμμετοχές.

Σημαντική ήταν και η ανταπόκριση των ασφαλιστών στο καινοτόμο πρόγραμμα e-learning που καθιερώσαμε και το οποίο εμφανίζει αυξημένη συμμετοχή, που ξεπερνά το 50%.

γκες των Συνεργατών της Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών, αποτελεί στρατηγική επιλογή, καθώς θεωρούμε τα ανθρωποκεντρικά δίκτυα ως το κυρίαρχο και αποτελεσματικότερο για την ελληνική αγορά κανάλι πωλήσεων.

Στόχος μας είναι να στηρίζουμε έμπρακτα το συμβουλευτικό τους ρόλο, ώστε να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις ανάγκες των ασφαλισμένων και να πετύχουμε, από κοινού, τους αναπτυξιακούς μας στόχους.

Η γνώση και η συνεχής ανάπτυξη των δεξιοτήτων, αποτελούν πιστεύω το ουσιαστικότερο εργαλείο για το μέλλον, σε μια αγορά που μετασχηματίζεται συνεχώς, λόγω της ανάπτυξης της τεχνολογίας αλλά και των απαιτήσεων του σύγχρονου καταναλωτή.

Έχουμε διαμορφώσει, λοιπόν, ένα ευέλικτο και απόλυτα ανανεωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, ώστε να προσφέρει στους ασφαλιστές τα απαραίτητα εφόδια για την ανάπτυξη των ασφαλιστικών τους εργασιών. Το πρόγραμμα βασίζεται στους παρακάτω τέσσερις πυλώνες:

Allianz 

Νίκος Μπλάνας,

Υπεύθυνος Εκπαίδευσης

**Καινοτόμες υπηρεσίες
εκπαίδευσης**

Η ανάπτυξη και η εξέλιξη των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών της αποτελεί μία από τις κορυφαίες δραστηριότητες της εκπαιδευτικής πολιτικής της Allianz.

Οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές αποτελούν την κινητήρια δύναμη της Allianz και βασική αιχμή των προσπαθειών για την ολόπλευρη εξέλιξή τους.

Άξονες της εκπαιδευτικής πολιτικής της Allianz αποτελούν:

- η παροχή συστηματικής και εξειδικευμένης γνώσης προσαρμοσμένης στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς,



- η δημιουργία συγκριτικού πλεονεκτήματος μέσα από την ανάπτυξη καινοτόμων διαδραστικών εργαλείων ψηφιακής εκπαίδευσης,

- η εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου προγράμματος εκπαίδευσης που να βοηθά στην περαιτέρω ανάπτυξη και εξέλιξή τους.

Απόλυτη προτεραιότητα για την Allianz είναι η ενδυνάμωση και η εξέλιξη των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών μέσα από την παροχή ουσιαστικών και καινοτόμων υπηρεσιών εκπαίδευσης, που στόχο έχουν οι συνεργάτες της Allianz να ξεχωρίζουν για την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών τους.

Η Allianz θέτει ως βασική προτεραιότητά της την εκπαίδευση των δικτύων πωλήσεων σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Αποσκοπεί στην κατάρτιση και εξέλιξη των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών διά μέσου του ολοκληρωμένου προγράμματος εκπαίδευσης που παρέχει.

Δίνεται έμφαση στην ανάπτυξη δεξιοτήτων πωλήσεων με στόχευση στην ανάπτυξη διαμεσολαβητών, που να αναγνωρίζουν τις ανάγκες των πελατών και να μπορούν να προσφέρουν τα κατάλληλα ασφαλιστικά προϊόντα από την προϊοντική γκάμα της Allianz.

Επιπλέον, δίνεται έμφαση στην εξοικείωση των διαμεσολαβητών με τις νέες τεχνολογίες, μέσα από την αναβάθμιση της πλατφόρμας e-learning της Allianz σε μια ολοκληρωμένη ψηφιακή εκπαίδευση, με την εισαγωγή, εκτός των σεμιναρίων επαναπιστοποίησης, σεμιναρίων προϊόντων και διαδικασιών σε νέα φιλική προς τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή μορφή.

Η προσπάθεια αυτή μαζί με την ανάπτυξη καινοτόμων ψηφιακών εργαλείων διαδραστικής εκπαίδευσης θα βοηθήσει τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές να είναι περισσότερο αποτελεσματικοί στην

προσέγγιση των πελατών και στην πώληση των ασφαλιστικών προϊόντων της Allianz.



Ασφαής Δύναμη

Πάνος Νικολάου,

Εμπορικός Διευθυντής

**Στρατηγική επιλογή
και επένδυση**

Για την Υδρόγειο Ασφαλιστική, η οποία έχει επιλέξει να διαθέτει τα ασφαλιστικά της προϊόντα αποκλειστικά μέσω του δικτύου ανεξάρτητων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών, η εκπαίδευση των συνεργατών της αποτελεί στρατηγική επιλογή και επένδυση.

Βασικό μας πιστεύω είναι ότι ο συνεργάτης μας, όπου και αν βρίσκεται, πρέπει να έχει πρόσβαση σε σύγχρονη, ποιοτική και πολύπλευρη εκπαίδευση, που του παρέχει ουσιαστικά εφόδια και ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, ώστε να δραστηριοποιείται επιτυχημένα στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον.

Οι βασικές αρχές της εκπαιδευτικής μας πολιτικής για τους συνεργάτες μας συνοψίζονται στο τρίπτυχο: γνώση του ασφαλιστικού περιβάλλοντος, ιδίως του θεσμικού, λόγω των πολλών απαιτήσεων που θεσπίστηκαν, εξειδικευμένη κατάρτιση στα προϊόντα της εταιρείας και ανάπτυξη σύγχρονων επαγγελματικών δεξιοτήτων, στοιχεία που τους βοηθούν αφενός μεν στη σύννομη άσκηση της δραστηριότητάς τους, αφετέρου στην ενίσχυση της παραγωγικότητάς τους, και –κυρίως– στη συνεχή εξέλιξη και αναβάθμιση



του ρόλου τους.

- Στην Υδρόγειο Ασφαλιστική εστιάζουμε σε τρεις τομείς:

1. Στην υποχρεωτική και απαραίτητη επανεκπαίδευση των συνεργατών μας στο πλαίσιο της ΠΕΕ 45/2014 της Τραπεζής της Ελλάδος, την οποία παρέχουμε δωρεάν μέσω e-learning σε συνεργασία με την SQLearn και το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

2. Στην ανάπτυξη εξειδικευμένης τεχνογνωσίας για τα ασφαλιστικά μας προϊόντα, μέσα από την οργάνωση σεμιναρίων σε όλη την Ελλάδα, με στόχο να παρέχουμε στους συνεργάτες μας τα εχέγγυα που τους επιτρέπουν να προσεγγίζουν στοχευμένα τις ανάγκες των πελατών, προτείνοντάς τους τις κατάλληλες γι' αυτούς λύσεις από τα προϊόντα της εταιρείας.

3. Την παροχή επίκαιρης γνώσης και ενημέρωσης γύρω από τις νέες τάσεις της αγοράς, τις τεχνολογικές και ευρύτερες εξελίξεις που αφορούν την ασφαλιστική διαμεσολάβηση, καθώς και την ανάπτυξη

ξη και ενίσχυση σύγχρονων δεξιοτήτων, απαραίτητων για τους επιτυχημένους διανομείς ασφαλιστικών προϊόντων.



Σινίκη Μαρίνα,

Προϊσταμένη Εκπαίδευσης του
Δικτύου Συνεργατών

**Επενδύουμε
στην επαναπιστοποίηση
των συνεργατών**

Η Συνεταιριστική Ασφαλιστική είναι μια εταιρεία με απόλυτα κοινωνικό και ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα. Εστιάζουμε στον άνθρωπο και στην εξυπηρέτηση των αναγκών του, με βασικό στόχο να είμαστε δίπλα του σε κάθε του βήμα.

Σε αυτό το πλαίσιο κινείται και η εκπαιδευτική πολιτική της εταιρείας.



Διοργανώνουμε σεμινάρια που απευθύνονται σε μεγάλο αριθμό συνεργατών μας, σε μικρές ομάδες ή ακόμα και εξατομικευμένα (one to one), προσαρμοσμένα στις πραγματικές ανάγκες της κάθε κατηγορίας, και παρέχουμε γνώσεις στην ευρεία γκάμα των προϊόντων της Συνεταιριστικής.

Ταυτόχρονα από το 2015, βάσει της απόφασης της ΤτΕ (Αρ.45/21-11-2014), η Συνεταιριστική Ασφαλιστική επενδύει στην επανεκπαίδευση και επαναπιστοποίηση γνώσεων των συνεργατών της πάνω στους τρεις τομείς εκπαίδευσης, παρέχοντας κάθε έτος διά ζώσης και e-learning σεμινάρια.

Κατά μέσο όρο επαναπιστοποιούμε περίπου 400 συνεργάτες μας ετησίως και έχουμε εκδώσει σχεδόν 4.000 πιστοποιητικά επιτυχούς παρακολούθησης.

Σαφέστατα επενδύουμε στο νευραλγικό κομμάτι της επαναπιστοποίησης των συνεργατών μας, αλλά πυρήνας της εκπαιδευτικής διαδικασίας και ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στην ουσιαστική μεταφορά γνώσης πάνω σε νέα ή ανανεωμένα προϊόντα και καλύψεις, όρους, διαδικασίες ασφάλισης και αποζημίωσης, ηλεκτρονικές εφαρμογές, καθώς και στην επιμόρφωση που αφορά το συνεχώς μεταβαλλόμενο νομοθετικό πλαίσιο με το οποίο οφείλουμε όλοι να εναρμονιστούμε.

Μέριμνά μας είναι, μεταδίδοντας τη συνεταιριστική κουλτούρα που είναι η καρδιά της εταιρείας, να εφοδιάζουμε τους συνεργάτες μας με εργαλεία, τεχνογνωσία και στοχευμένη γνώση ώστε να είναι σε θέση να αφογκραστούν, κατανοήσουν και καλύψουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις πραγματικές ανάγκες του πελάτη-καταναλωτή.

Ο τελικός στόχος αυτής της ενδιαφέρουσας διαδρομής είναι ο ικανοποιημένος και σωστά ασφαλισμένος πελάτης.



Ναταλία Γιαννιού,
Διευθύντρια Πωλήσεων & Marketing
Εκπαίδευση εναρμονισμένη
με τη φιλοσοφία
της εταιρείας



Είναι πλέον φανερό ότι τα πάντα γύρω μας, κοινωνικά, οικονομικά, πολιτικά, εξελίσσονται & μεταλλάσσονται με τόσο γοργούς ρυθμούς, στους οποίους θα πρέπει όλοι μας να εναρμονιζόμαστε άμεσα μέσα σε ένα πολυεπίπεδο και πολυδιάστατο σύστημα.

Τα νέα δεδομένα επιβάλλεται να είναι όχι μόνον κατανοητά αλλά πολύ περισσότερο ερμηνεύσιμα χωρίς να δέχονται παραμορφώσεις.

Για το λόγο αυτόν, το Ετήσιο Εκπαιδευτικό Πλάνο της Interasco παρουσιάζεται από εξειδικευμένα στελέχη, ενώ βασική αρχή της εκπαιδευτικής μας πολιτικής είναι η ενημέρωση του δικτύου συνεργατών μας στα προϊόντα των κλάδων της εταιρείας μας, στις διαδικασίες μας, στον τρόπο διαχείρισης των αποζημιώσεων, με ενεργό διάλογο και συζήτηση με επιχειρήματα.

Πέρα όμως από τις προϊοντικές ενό-

τητες, το εκπαιδευτικό μας πλάνο περιλαμβάνει και θεματολογίες άκρως ενδιαφέρουσες για τους συνεργάτες, όπως εξελίξεις στον επιχειρηματικό κόσμο που επηρεάζουν άμεσα τον ασφαλιστικό κλάδο, χρήση ψηφιακών μέσων, επιχειρηματικές δεξιότητες, δεξιότητες πωλήσεων, ενημέρωση σε θέματα εφαρμογής νέων νομοθετικών πλαισίων κ.λπ. Απώτερος στόχος μας είναι οι παρευρισκόμενοι να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους μέσα από σαφείς και ολοκληρωμένες απαντήσεις και ταυτόχρονα να κατανοήσουν το μέγεθος και την ευθύνη του έργου τους απέναντι στους ασφαλισμένους.

Με αυτά τα εφόδια θα μπορούν να ατενίζουν με αισιοδοξία, ασφάλεια και

θάρος την επόμενη ημέρα.

Η Interasco δίνει ιδιαίτερο βάρος στην επίτευξη υψηλής ποιότητας παρεχόμενων και υπηρεσιών τόσο προς τους πελάτες όσο και ως προς τους συνεργάτες της. Για να το επιτύχει αυτό επενδύει στη συχνή εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της, εναρμονισμένη πλήρως με τους στόχους και τη φιλοσοφία της εταιρείας.

Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι το άυλο κεφάλαιο μιας επιχείρησης είναι όλοι οι εργαζόμενοι, οι οποίοι συνδέονται άμεσα με την ανάπτυξή της.

Εκτός από τις γνώσεις & τις ικανότητες που φέρει μαζί του ο κάθε εργαζόμενος, θα πρέπει να αναπτυχθούν και οι δεξιότητες εκείνες που χρειάζεται η κάθε επιχείρηση, μέσα από μια οργανωμένη διαδικασία απόκτησης νέων γνώσεων, αντιλήψεων, ακόμη και συμπεριφοράς.



Κώστας Κωσταρέλος,
Technical Manager

Συνεχής εκπαίδευση και
διάρκης αναπροσαρμογή

Οι στόχοι και αρχές της εκπαιδευτικής πολιτικής που ακολουθεί η εταιρεία μας είναι



συνυφασμένοι με τη δυναμική της, καθώς και την αναμενόμενη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της, όπως αυτή καθορίζεται πρωτίστως από τις απαιτήσεις και τα εξαιρετικά υψηλά και, ως γνωστόν, αδιαπραγμάτευτα πρότυπα του ονόματος Lloyd's, το οποίο εκπροσωπούμε.

Οι βασικότερες αρχές μας είναι αυτές της «συνεχούς εκπαίδευσης» και «διάρκους αναπροσαρμογής».

Κρίνουμε ότι η εκπαιδευτική πολιτική οφείλει να είναι συνεχής και να αναπροσαρμόζεται συνεχώς, ώστε να είμαστε σε θέση να ανταπεξερχόμαστε στις υψηλές απαιτήσεις όχι μόνο των συνεργατών και ασφαλισμένων μας, αλλά και της έδρας και των συνδικάτων τα οποία εκπροσωπούμε.

Ακριβώς αυτή η καθημερινή επαφή συνιστά καθημερινή εκπαίδευση τόσο σε καθαρά πρακτικό επίπεδο (π.χ. βαθιά γνώση των ασφαλιστικών προϊόντων και υψηλή τεχνική κατάρτιση), αλλά και σε επίπεδο ποιότητας, επικοινωνίας και συνεργασίας.

Επιπρόσθετα, αποτελεί πάγιο στόχο της εταιρείας μας η τακτική επιμόρφωση σε εξειδικευμένους εξωτερικούς εκπαιδευτικούς φορείς,

σε τεχνικά θέματα, θέματα εξυπηρέτησης πελατών, αλλά και θέματα που άπτονται της γενικότερης εργασιακής ψυχολογίας και ηθικής και στα οποία δίνουμε ιδιαίτερη σημασία.

Πιστεύουμε ότι η καλή εργασιακή ψυχολογία είναι ο πυλώνας πάνω στον οποίο στηρίζεται το όλο κτίσμα.

Ως εταιρεία δίνουμε εν γένει ιδιαίτερο βάρος στους τομείς της υψηλής ποιότητας προϊόντων και εξυπηρέτησης. Θεωρούμε ότι όλες οι συνιστώσες συγκλίνουν στην έννοια της ποιότητας σε όλα τα επίπεδα και σε αυτήν ακριβώς την έννοια επενδύουμε πρωτίστως και επίμονα όσον αφορά την εκπαίδευσή μας.



Δήμητρα Δρακούλη,
Διευθύντρια γραφείου πωλήσεων,
Επιθεώρηση Φουφόπουλου

Συνεχώς στο κυνήγι
της γνώσης και
της αυτοβελτίωσης

Τα χρόνια που πέρασαν πλήρως με τα στελέχη μου ακριβό εισιτήριο για να αποδείξουμε την ποιότητα, την ποσότητα της δουλειάς μας στο χώρο και απόδειξη τούτου είναι το υγιές χαρτοφυλάκιο και οι συνεχείς βραβεύσεις στην πρώτη θέση της εταιρείας στην παραγωγή καθώς και στη διατηρησιμότητα του χαρτοφυλακίου.

Σημαντικό ρόλο στην καλή προετοιμασία για τον επόμενο χρόνο θα παίξει η εξειδίκευση προϊόντων και υπηρεσιών τα οποία πρέπει να διατίθενται από εξειδικευμένα στελέχη. Η εξειδίκευση μπορεί να δώσει απαντήσεις στον κατακερματισμό που έχουν υποστεί το διεθνές κοινωνικό status

και οι ανάγκες κατά κατηγορία που παρουσιάζονται και δεν λύνονται με ένα συμβόλαιο πολυεργαλείο.

Ωστόσο δίνουμε μεγάλη σημασία στην υιοθέτηση της τεχνολογίας, γιατί σήμερα έχουμε ένα καταναλωτικό κοινό το οποίο αφομοιώνει εκατομμύρια εικόνες κατά τη διάρκεια της μέρας αλλά στο τέλος πρέπει να του έχει μείνει το σπουδαίο μήνυμα από εμάς για την κατοχύρωση των ανθρώπων και των υλικών αγαθών, ρίσκο που δεν αντιμετωπίζεται από την προσωπική αποταμίευση και εμείς το διασφαλίζουμε. Άρα τα τεχνολογικά μέσα επικοινωνίας πρέπει να θεθούν στη διάθεσή μας.

Η προσωπική μου προετοιμασία για ένα καλύτερο αύριο μ' έβαλε να σκεφτώ ότι μου χρειάστηκαν όλο το διάστημα του 2018, 4 σεμινάρια για την εξειδίκευση και κατανόηση θεμάτων που θα με απασχολήσουν έντονα



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ

ΝΑΙ
ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

www.asfalistikonai.gr

Η online έκδοση για το περιοδικό του επαγγελματία ασφαλιστή!

τον επόμενο χρόνο λόγω της υφής των εργασιών που χρειάζεται το Υποκατάστημά μου. Ξεκίνησα από τη Limra για να συντονίσω συστηματικά, να εποπτεύσω και να καθοδηγήσω το ανθρώπινο δυναμικό του γραφείου μου. Ένα πολύ ενδιαφέρον σεμινάριο που παρακολούθησα και πήρα σημαντικές απαντήσεις είναι το Σεμινάριο της Σύγχρονης Συμπεριφοράς του Καταναλωτή με ανάλυση των αναγκών ανά κατηγορία και της ποσότητας των προϊόντων που μπορεί να πωληθούν.

Μεγάλο πρόβλημα στην ελληνική κοινωνία και στο χώρο μας είναι η μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού και των δομών.

Σ' αυτόν τον τομέα έδωσα αρκετές ώρες για να μελετήσω μοντέλα και διαδικασίες που να φέρνουν το συνεργάτη σε αύξηση της αποτελεσματικότητάς του και σε μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων του.

Και τέλος, επειδή όταν ασκείς management ανθρώπινου δυναμικού πρέπει πάντα να ξέρεις πώς να διαχειρίζεσαι τη λειτουργία να είναι όλοι αφοσιωμένοι και συσπειρωμένοι στον κοινό σκοπό, να επικρατεί θετική σκέψη και δράση, συνέχισα την επιμορφωτική διαδικασία στην προσωπική ανάλυσή μου και στον τρόπο διαχείρισης των σχέσεων μέσα στους κανόνες και στις ρυθμίσεις που θέτουν η αγορά και η εταιρία μας.



Βούλα Κουσκουμπekάκη,

Unit Manager Interamerican

Έμφαση στη γνώση και στην εποχή του συμβούλου και όχι του πωλητή



«**Η** διδασκαλία είναι κάτι περισσότερο από το να διανέμεις τη γνώση, είναι να εμπνέεις την αλλαγή» λέει ο William Atthur Ward. Και βέβαια, στην INTERAMERICAN δεν θα μπορούσαμε να έχουμε διαφορετική άποψη. Εργάζομαι στην INTERAMERICAN από το 1999 και κατά τα τελευταία τρία χρόνια δραστηριοποιούμαι στον τομέα

του management ως unit manager. Έχω κατακτήσει ορισμένες σημαντικές διακρίσεις, τόσο σε επίπεδο εταιρίας όσο και διεθνές (Top of the Table MDRT). Σε όλη αυτή την πορεία των 19 ετών, είχα την ευκαιρία -και τη βάση της προσωπικής εμπειρίας- ώστε να διαμορφώσω την πεποίθηση για το υψηλό επίπεδο της εκπαίδευσης που η εταιρεία παρέχει στους συνεργάτες, γεγονός που συμβάλλει αποτελεσματικά στην εξέλιξη και ανάπτυξη του συμβούλου ως επαγγελματία και ως ανθρώπου. Η εταιρεία δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στον ΠΕΛΑΤΗ, τη σωστή εξυπηρέτηση και την ολοκληρωμένη ενημέρωσή του μέσα στο συνεχώς μεταβαλλόμενο ασφαλιστικό περιβάλλον. Πρόσφατα (2/2018) παρακολούθησα ένα πενθήμερο εργαστήριο της LIMRA (PACESETTER με εισηγητή τον κ. Κυριάκου, το οποίο είχε ως κύριο θέμα την άρτια και αποτελεσματική οργάνωση ενός Γραφείου Πωλήσεων και τη σωστή στελέχωσή του.

Ταυτόχρονα, κατά τον τελευταίο χρόνο, συμμετέχω ενεργά στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Financial Planning που υλοποιείται σε συνεργασία με το ACHMEA ACADEMY, με εξαιρετους εισηγητές (Wilma de Bruijn, Joke Bijlvelde, Ivo Valkenburg, Marcel van Leeuwen). Τα εργαστήρια εστιάζουν στις καλές πρακτικές εργασίας, στη συναισθηματική νοημοσύνη και στην επικοινωνία και παρακίνηση. Επίσης, η εκπαίδευση όσον αφορά στα προϊόντα, τις τεχνικές πωλήσεων, το ασφαλιστικό περιβάλλον και τη δυναμική του από το εκπαιδευτικό τμήμα της εταιρείας, υλοποιείται σε εβδομαδιαία βάση. Έμφαση, λοιπόν, στη γνώση και στην εποχή του συμβούλου και όχι του πωλητή!



Nextdeal.gr
διαβάστε τα πάντα για την
ιδιωτική και δημόσια
ασφάλιση!

SPIROU EDITIONS