



Γιατί να επιλέξει ο ασφαλιστής τη Eurolife ERB Ασφαλιστική;

Απαντά ο

κ. Λεωνίδας Σίδερης

Διευθυντής Δικτύου Πωλήσεων

Η Eurolife ERB Ασφαλιστική δεν μένει αδρανής περιμένοντας τις εξελίξεις να καθορίσουν την πορεία και τις προτεραιότητές της. Εδώ και αρκετό διάστημα, η Εταιρεία, μεθοδευμένα και με συγκεκριμένη στόχευση, επιχειρεί να προσελκύσει στο δυναμικό των συνεργατών της ανεξάρτητους ασφαλιστικούς συμβούλους, των οποίων το χαρτοφυλάκιο θα μπορούσε να ωφεληθεί από τις ασφαλιστικές λύσεις που προτείνει.

Ο κ. Λεωνίδας Σίδερης, ως Διευθυντής του Δικτύου Πωλήσεων, προϊστάται του εγχειρήματος αυτού και στη συνέντευξη που μας παραχώρησε αναφέρεται συγκεκριμένα στους λόγους για τους οποίους αξίζει σήμερα ένας ασφαλιστικός σύμβουλος να "ακούσει" την πρόταση της Eurolife ERB και να ενώσει τις δυνάμεις του μαζί της. Έχει ανάγκη ο κλάδος των ανεξάρτητων ασφαλιστικών συμβούλων τη στήριξη σοβαρών αλλά και ευέλικτων ασφαλιστικών εταιρειών. Ελπίζουμε ότι η ανταπόκριση των επαγγελματιών ασφαλιστών θα αποτελέσει και αφορμή συσπαστικού διαλόγου, για την περαιτέρω βελτίωση τόσο των υπηρεσιών της ασφαλιστικής όσο και του χαρτοφυλακίου των συνεργατών.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΣΤΗΝ ΑΜΑΛΙΑ ΡΟΥΧΟΤΑ

Η Eurolife ERB Ασφαλιστική, στα χρόνια δραστηριοποίησής της στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, έχει αξιοποιήσει τόσο το τραπεζικό δίκτυο όσο και τα δίκτυα ανεξάρτητων ασφαλιστικών διαμεσολαβητών. Το τελευταίο διάστημα, ωστόσο, παρατηρούμε μια περαιτέρω εστίαση και συστηματική επιδίωξη της Εταιρείας να συνεργαστεί με τα ανεξάρτητα δίκτυα που δραστηριοποιούνται στις ασφαλίσεις Ζωής. Ποιοι ήταν οι λόγοι που ώθησαν την Εταιρεία στη συγκεκριμένη επιλογή, τη δεδομένη χρονική στιγμή;
Λ.Σ.: Η Eurolife ERB Ασφαλιστική από την ίδρυσή της έχει αξιοποιήσει με ιδιαίτερη επιτυχία το τραπεζικό δίκτυο, διατηρώντας παράλληλα ένα δυναμικό δίκτυο ανεξάρτητων συνεργατών. Σήμερα, αξιολογώντας την κατάσταση που επικρατεί στην αγορά και γενικότερα στη χώρα μας, αποφασίσαμε παράλληλα με την ανάπτυξη των πωλήσεων μέσω των υπάρχοντων συνεργασιών να εστιάσουμε ακόμα περισσότερο στα δίκτυα που δραστηριοποιούνται

και εξειδικεύονται στις ασφαλίσεις ζωής. Επίσης, συνεχίζουμε την αναπτυξιακή δραστηριοποίηση της εταιρείας στους γενικούς κλάδους με νέες συνεργασίες. Οι διαρθρωτικές αλλαγές που προωθούνται στο ασφαλιστικό στην Ελλάδα και που θα μας αφορούν όλους, η δραματική μείωση των συντάξεων αλλά και οι περικοπές στις παροχές υγείας των ασφαλιστικών ταμείων, οδηγούν όλο και περισσότερους Έλληνες στην ιδιωτική ασφάλιση. Στην άποψη αυτή συνηγορούν η αύξηση του προσδόκιμου ζωής, η πολύ κακή αναλογία μεταξύ εργαζομένων και συνταξιούχων, καθώς και η οικονομική κατάσταση των ασφαλιστικών ταμείων. Ταυτόχρονα, έχει αλλάξει και ο καταναλωτής, έχει γνώση για τα θέματα που τον απασχολούν, διερευνά την αγορά, ενημερώνεται από νέες πηγές (διαδίκτυο) και έχει άποψη. Σε αυτούς, λοιπόν, τους καταναλωτές, που είναι πλέον πολύ περισσότερο ενημερωμένοι, θεωρούμε σημαντικό να "επικοινωνηθούν" τα προϊόντα της Eurolife,

από εξειδικευμένους συνεργάτες, οι οποίοι θα μπορέσουν να διερευνήσουν σωστά τις ανάγκες του κάθε πελάτη ξεχωριστά, να τις ιεραρχήσουν και, τέλος, να υλοποιήσουν αυτά που για τον πελάτη είναι άμεσες προτεραιότητες.

Ποια είναι τα χαρακτηριστικά των προϊόντων της Εταιρείας που λειτουργούν ως συγκριτικό τους πλεονέκτημα και θα επηρεάσουν την απόφαση ενός επαγγελματία ασφαλιστή προκειμένου να συνεργαστεί μαζί σας;

Λ.Σ.: Στη Eurolife πιστεύουμε ότι **δεν μπορεί να είσαι επαγγελματίας ασφαλιστής ζωής και να μην έχεις στη "φαρέτρα" σου τα προϊόντα της Εταιρείας μας.** Μιας εταιρείας που, από την ίδρυσή της, η φιλοσοφία και το όνομά της ήταν συνώνυμο με τον κλάδο ζωής.

Αυτό σε συνδυασμό με το ότι **παρέχουμε μια σειρά "value for money" προγραμμάτων**, τα οποία μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες του σύγχρονου ανθρώπου, εκτι-

μώ ότι είναι τα κύρια πλεονεκτήματα τα οποία θα επηρεάσουν έναν επαγγελματία ασφαλιστή, προκειμένου να επιλέξει τα προϊόντα μας για τους πελάτες του. Αντίστοιχα, τα τελευταία χρόνια, **έχουμε διευρύνει και ενισχύσει την γκάμα των προϊόντων της Εταιρείας και με προγράμματα Γενικών Ασφαλίσεων**, έχοντας πάντα υπόψη τη γνώμη των συνεργατών μας και αποφεύγοντας τα λάθη που έλαβαν χώρα κατά το παρελθόν στην ασφαλιστική αγορά.

Πέρα από τα προϊόντα, για ποιους άλλους λόγους ένας ασφαλιστικός διαμεσολαβητής θα επιλέξει την Εταιρεία;
Λ.Σ.: Είναι σαφές πως μια καλή γκάμα προϊόντων, από μόνη της, δεν είναι αρκετή για να προσελκύσει έναν ασφαλιστικό διαμεσολαβητή. Για το λόγο αυτό στην Eurolife έχουμε δημιουργήσει μια σειρά από δομές και διαδικασίες που δίνουν στο συνεργάτη τη δυνατότητα να έχει μια υψηλού επιπέδου συνεργασία μαζί μας:

- **Εφαρμόζουμε μία πρότυπη για την ελ-**

κτρονικά αιτήματα, π.χ. αιτήσεις αυτοκινήτου, ακόμη και να εκτυπώσει τα συμβόλαια ζωής και αυτοκινήτου, εξοικονομώντας χρόνο αλλά και προσδίδοντας μια ισχυρή επαγγελματική εικόνα στους συνεργάτες μας.

- **Παράλληλα, παρέχουμε αυτοματοποιημένη μεταφορά όλων των στοιχείων χαρτοφυλακίου στα εμπορικά συστήματα που χρησιμοποιούν οι συνεργάτες**, μηδενίζοντας το κόστος διαχείρισης.
- Για τα μεγαλύτερα γραφεία, **παρέχουμε δυνατότητα πλήρους μηχανογραφικής υποστήριξης “δένδρων” συνεργατών**, τόσο στον κλάδο ζωής όσο και στους γενικούς κλάδους, με ιδιαίτερη έμφαση στον κλάδο αυτοκινήτων. Έτσι, λύνουμε θέματα διαχείρισης γραφείων με μεγάλους όγκους συνεργατών, αναλαμβάνοντας απευθείας την εκκαθάριση προμηθειών.
- Με την ανάπτυξη συστημάτων έξυπνων πληρωμών, όπως απευθείας είσπραξη από πελάτες (μέσω ταχυπληρωμής, λογαριασμού ή πιστωτικής

μ’ εμάς γραφεία, με επισκέψεις και εκπαιδεύσεις στο χώρο τους.

Περιγράψτε μας, σε αδρές γραμμές, τη διαδικασία ενημέρωσης και εκπαίδευσης ενός νέου συνεργάτη της Εταιρείας σας. Πού δίνετε έμφαση;

Λ.Σ.: Γνωρίζοντας ότι το επάγγελμα του ασφαλιστικού συμβούλου είναι από τα πιο απαιτητικά επαγγέλματα σε ό,τι αφορά τη **συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη δεξιοτήτων**, δίνουμε ιδιαίτερη σημασία στον τομέα αυτόν. Στη Eurolife ERB Ασφαλιστική αναγνωρίζουμε ότι η **εκπαίδευση δημιουργεί επαγγελματίες**, αλλά και **χτίζει βαθύτερες σχέσεις μεταξύ της εταιρείας και των συνεργατών μας**, γι’ αυτό διαθέτουμε σύγχρονες υποδομές, Πιστοποιημένο Εκπαιδευτικό Κέντρο, Ετήσιο Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Συνεργατών. Σκοπός του Πιστοποιημένου Εκπαιδευτικού Κέντρου είναι να παρέχει ολοκληρωμένη εκπαίδευση στα δίκτυα πωλήσεων της εταιρείας, πάνω σε τεχνικές γνώσεις ασφαλιστικών και χρηματοοικονο-

Τα πλεονεκτήματα που έχει ένας επαγγελματίας ασφαλιστικός σύμβουλος με τη Eurolife είναι η είσοδός του σε ένα μεγάλο όμιλο, με ξεκάθαρους όρους συνεργασίας, σύγχρονη αντίληψη και τεχνογνωσία, υποστηριζόμενος από εξειδικευμένα στελέχη με μακρόχρονη εμπειρία, έχοντας στη διάθεσή του ολοκληρωμένες μηχανογραφικές εφαρμογές και συνεχή εκπαίδευση.

λνική ασφαλιστική αγορά οργανωτική δομή, η οποία είναι προσανατολισμένη στην προσωπική σχέση. Σε αντίθεση με την παραδοσιακή οργάνωση ανά προϊόν, οι συνεργάτες και οι πελάτες μας εξυπηρετούνται για όλα από ένα στέλεχος πωλήσεων και ένα στέλεχος εξυπηρέτησης.

- **Παρέχουμε πλήρη μηχανογραφική υποστήριξη όλων των εργασιών των συνεργατών** για την καλύτερη υποστήριξή τους, με μοναδικό στόχο την ελαχιστοποίηση του κόστους διαχείρισης του συνεργάτη. Ο διαδικτυακός κόμβος συνεργατών **“My Spot”** αποτελεί ένα μοντέρνο και φιλικό εργαλείο για το συνεργάτη, μέσα από το οποίο μπορεί να αντλήσει όλες τις πληροφορίες που του είναι χρήσιμες. Ταυτόχρονα, στο **“My Spot”** ο συνεργάτης μπορεί να τιμολογήσει το σύνολο των κινδύνων/καλύψεων για κάθε υποψήφιο πελάτη του, να δημιουργήσει προφορές για όλα τα τιμολογημένα προϊόντα της εταιρείας, να αποστείλει πλε-

κάρτας), ή με “έξυπνα συστήματα” **Τυπώνω – Πληρώνω**, ελαχιστοποιούμε τόσο την εισπρακτική διαχείριση του συνεργάτη, όσο και πιθανούς πιστωτικούς κινδύνους.

- Τέλος, έχουμε δημιουργήσει ένα **ανταγωνιστικό σύστημα αμοιβών και κινήτρων**, που καθορίζεται με βάση τα ποιοτικά και τα παραγωγικά κριτήρια. Συγκεφαλαιώνοντας, τα πλεονεκτήματα που έχει ένας επαγγελματίας ασφαλιστικός σύμβουλος με τη Eurolife είναι η είσοδός του σε ένα μεγάλο όμιλο, με ξεκάθαρους όρους συνεργασίας, σύγχρονη αντίληψη και τεχνογνωσία, υποστηριζόμενος από εξειδικευμένα στελέχη με μακρόχρονη εμπειρία, έχοντας στη διάθεσή του ολοκληρωμένες μηχανογραφικές εφαρμογές και συνεχή εκπαίδευση. Όλα τα παραπάνω καταδεικνύουν την προσήλωσή μας, στην πράξη, σε αρχές και πρακτικές που προσομοιάζουν σε λειτουργία συστήματος agency system, όπως για παράδειγμα τη βούλησή μας να είμαστε πολύ κοντά στα συνεργαζόμενα

μικών προϊόντων, σε μεθόδους πωλήσεων αλλά και σε θέματα επαγγελματικής και προσωπικής ανάπτυξης.

Με σεβασμό στις διαφορετικές ανάγκες των συνεργατών, προετοιμάζονται –σε εξαμηνιαία βάση– **ειδικά σχεδιασμένες εκπαιδευτικές δράσεις**, τόσο με τους πεπειραμένους Εκπαιδευτές μας αλλά και σε συνεργασία με καταξιωμένους εξωτερικούς εκπαιδευτές αλλά και με καθηγητές Πανεπιστημίου. Στόχος μας είναι να διατηρήσουμε και να αναπτύξουμε ένα **επίλεκτο, καλά εκπαιδευμένο, σύγχρονο και εναρμονισμένο με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας δίκτυο συνεργατών**.

Εξυπηρετώντας τον παραπάνω σκοπό, μέσα στο 2013 υλοποιήθηκαν για τους συνεργάτες μας εκπαιδευτικά σεμινάρια και ημερίδες σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Λάρισα, Πάτρα, Ιωάννινα, Κρήτη. Συνοπτικά, αναφέρονται στη συνέχεια:

- Το **Advanced Program in Management for Insurance Executives (Master)**, διάρκειας 40 ωρών, που υλοποιείται

με τη συνεργασία καθηγητών του Μεταπτυχιακού Τμήματος του Πανεπιστημίου Πειραιώς και περιλαμβάνει θεματικά πεδία: Ψυχολογίας, Marketing, Πωλήσεων, Ανάλυσης Οικονομικών Καταστάσεων, Management και Ηγεσίας, Business Plans.

- **Ημερίδες Ανάπτυξης Δεξιοτήτων**, οι οποίες οργανώνονται στα γραφεία συνεργατών, με θέματα όπως Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών, Αποτελεσματικές Διαπραγματεύσεις, Συναισθηματική Νοημοσύνη και Πωλήσεις, Αποτελεσματική Διαχείριση Χρόνου, Διερεύνηση Ασφαλιστικών Αναγκών & Τεχνικές Πωλήσεων, Ο ρόλος της Επικοινωνίας στις Πωλήσεις.
- **Εξειδικευμένες Ημερίδες για την ανάπτυξη ευρύτερων επαγγελματικών γνώσεων στον Ασφαλιστικό Χώρο**, όπως: Οικονομικά για μη Οικονομικούς, Solvency II: Πώς επηρεάζει τις Ασφαλιστικές, Social Media, κ.λπ.
- **Προϊοντικές Εκπαιδεύσεις**, οι οποίες δίνουν έμφαση στα προγράμματα Υγείας και Συνταξιοδοτικά, ασφαλίσεις Πυρός, Αυτοκινήτου και διαχείρισης μεγάλων κινδύνων.
- Τέλος, υποστηρίζουμε το Πρόγραμμα Προετοιμασίας για τις Εξετάσεις Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης επιπέδου Α’ της Τράπεζας της Ελλάδας, με ποσοστό επιτυχίας για το 2012 93,7%.

Ποιο είναι το προφίλ του επιθυμητού συνεργάτη της Eurolife ERB Ασφαλιστικής; Αναζητάτε επαγγελματίες με συγκεκριμένα προσόντα και χαρακτηριστικά;

Λ.Σ.: Ζούμε σε μια εποχή που συμβαίνουν κοσμογονικές αλλαγές. Μέσα στο πλαίσιο αυτό, το προφίλ των επαγγελματιών που ζητάμε θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένο, έτσι ώστε να μπορεί να αντεπεξέλθει στις απαιτήσεις της σημερινής αγοράς.

Θα πρέπει να έχει ένα επίπεδο μόρφωσης και να επιδιώκει τη συνεχή ενημέρωση. Να έχει ένα οργανωμένο γραφείο και χρησιμοποιώντας την τεχνολογία να μη χάνεται σε “κυκεώνα” εκκρεμοτήτων. Η προσωπικότητά του να είναι τέτοια, που να δημιουργεί σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες του, αλλά και αποδοτικές συνεργασίες με τις ασφαλιστικές εταιρείες.

Τέλος, η συνέπεια στις υποχρεώσεις του και η ικανότητα να διαχειριστεί όλα τα εργαλεία δουλειάς και τα προϊόντα νέας γενιάς που έχουν κάνει την εμφάνισή τους, αποτελούν ακρογωνιαίο λίθο των επιθυμητών προσόντων ενός επαγγελματία του χώρου μας.

Μεγάλο μέρος των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών ανησυχούν για το μέλλον του επαγγέλματός τους, βλέποντας μεγάλες εταιρείες της αγοράς μας να επιλέγουν εναλλακτικά δίκτυα διανομής για την προώθηση των προϊόντων τους. Ποια είναι η δική σας τοποθέτηση ως προς αυτές τις ανησυχίες και πώς προβλέπετε να εξελίσσεται στο μέλλον η διάθεση ασφαλιστικών προϊόντων μέσω δικτύου, ειδικά στον Κλάδο Ζωής;

Λ.Σ.: Είναι απόλυτα λογική η ανησυχία που υπάρχει στους ασφαλιστικούς συμβούλους σε ό,τι αφορά στα εναλλακτικά δίκτυα διανομής. Είναι όμως μια πραγματικότητα σε παγκόσμιο επίπεδο. Είναι και αυτό μια από τις αλλαγές που συμβαίνουν γενικά στην αγορά.

Θεωρώ ότι **το κάθε ένα από αυτά τα κανάλια διανομής έχει τη δική του αγορά**. Όταν θα κλείσει ο πρώτος κύκλος αυτής της σημαντικής αλλαγής, τότε το κάθε ένα από τα εναλλακτικά κανάλια διανομής θα “κατασταλάξει” στο ποσοστό της αγοράς που του αναλογεί.

Σε ό,τι αφορά τους ασφαλιστικούς συμβούλους, ο μόνος τρόπος για να αντιμετωπίσουν τη νέα πραγματικότητα, είναι **να εντείνουν τον επαγγελματισμό τους και να διευρύνουν τις γνώσεις τους**, ώστε να μπορούν να έχουν το συγκριτικό πλεονέκτημα εκείνου που θα μπορέσει να πλησιάσει τον κάθε υποψήφιο πελάτη “ανθρώπινα”, να ακούσει αυτά που τον απασχολούν, να διερευνήσει τις ανάγκες του και, αφού τις ιεραρχήσει, με τις γνώσεις του να δώσει την καλύτερη δυνατή λύση, έτσι ώστε να καλυφθούν οι προσδοκίες του πελάτη με τη μεγαλύτερη δυνατή ένταση.

Ποια είναι μέχρι σήμερα η δραστηριότητα της Εταιρείας σας ως προς τη στήριξη του επαγγελματία του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή (σεμινάρια, χορηγία/στήριξη εκδηλώσεων που διοργανώνονται από φορείς του Κλάδου);

Λ.Σ.: Η Εταιρεία υποστηρίζει ενεργά όλες τις ουσιαστικές προσπάθειες προβολής του επαγγελματία ασφαλιστή, ανεξαρτήτως της κατηγορίας διαμεσολάβησης (ΠΣΑΣ, Σύνδεσμος Συντονιστών, ΣΕΜΑ, ΜΔΡΤ, κ.λπ.), είτε με μορφή χορηγίας, είτε με συμμετοχές στελεχών της και συνεργατών.

Ποια θα λέγατε ότι είναι η μεγαλύτερη πρόκληση που αντιμετωπίζουν σήμερα οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι στην Ελλάδα; Τι δυνατότητες υπάρχουν στο παρόν για σημαντικές παραγωγικές επιδόσεις, δεδομένης της μειωμένης αγοραστικής δύναμης των καταναλωτών, και πώς προοιωνίζεται το μέλλον;

Λ.Σ.: Η μεγαλύτερη πρόκληση και δυσκολία που αντιμετωπίζουν σήμερα οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι είναι η προσπάθεια να κρατήσουν το πελατολόγιό τους και να μειώσουν όσο μπορούν τις απώλειές τους. Σε ένα περιβάλλον κρίσης που διέπει τη χώρα αλλά και όλο τον κόσμο, το να βρεις λύσεις επιβίωσης και, πολύ περισσότερο, ανάπτυξης δεν είναι εύκολο. Όλο αυτό το οικονομικό περιβάλλον δημιουργεί προβλήματα αλλά και ευκαιρίες. Κανείς δεν μπορεί να προβλέψει το μέλλον και, πολύ περισσότερο, το πότε θα υπάρξει αναστροφή της σημερινής κατάστασης.

Το μόνο σίγουρο είναι ότι όσοι εναρμονιστούν με τους νέους όρους, συνθήκες και δεδομένα που διαμορφώνονται στην αγορά και ακολουθήσουν και μια σωστή τακτική, θα είναι αυτοί που θα καρπωθούν τα όποια οφέλη, την επόμενη μέρα της κρίσης. *

Ο κ. **Λεωνίδας Σίδερης** γεννήθηκε στην Αθήνα το 1963. Το 1987 αποφοίτησε από το Οικονομικό τμήμα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΑΕΣΟΕ), τμήμα Οικονομίας. Το 1989 έγινε κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου από το Πάντειο Πανεπιστήμιο Αθηνών. Από το 1991 έως το 1994 εργάστηκε στη Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Πωλήσεων της *American Life Insurance Company (ALICO)*. Από το 1994 έως το 1998 εργάστηκε στη *Citibank*, ως Διευθυντής Ανάπτυξης Τραπεζοασφαλειών. Από το 1998 έως το 2000 εργάστηκε στην *American Express Bank*, ως Διευθυντής Πωλήσεων. Από το 2000 έως το 2008 εργάστηκε στην *open24 (Eurobank)*, ως Εμπορικός Διευθυντής. Από το 2008 έως το 2011 εργάστηκε στην *Eurobank*, Ο/ση Μικρών Επιχειρήσεων, ως Διευθυντής Τομέα Εργασιών Εξωτερικού και Εμπορικής Υποστήριξης. Από το 2011 εργάζεται στην *EuroLife*, ως Διευθυντής Ανάπτυξης Δικτύων Πωλήσεων.