

Dobro i bezpieczeństwo klienta



Sławomir Wojciechowski
Kraśnik

Jest wiele cech, które powinny wyróżniać przedstawicieli naszego zawodu i wszystkie są równie ważne. W mojej ocenie kluczowym jest dbanie o bezpieczeństwo klienta, poprzez dobór odpowiednich rozwiązań, spełniających potrzeby i oczekiwania. Klient, który wychodzi z mojego biura, musi mieć pełną świadomość, do czego służy ubezpieczenie i dlaczego wybrał dany zakres. Żeby było to możliwe, agent musi aktywnie słuchać, żeby nie tyle usłyszeć, ile odkryć prawdziwe potrzeby i je zdefiniować. Musimy być jak lekarz, który bada pacjenta, żeby postawić właściwą diagnozę. Dotrzeć do rzeczywistych potrzeb możemy dzięki otwartości i szczerzej rozmowie.

Zawód agenta ubezpieczeniowego to również ciągły rozwój. Styl i warsztat pracy przeszedł ogromne przemiany od lat 90. Zmieniły się wymogi prawne, ale i potrzeby oraz oczekiwania klientów, a to wymaga od agenta kompetencji w różnych obszarach, np. żeby umiejętnie łączyć wiedzę ubezpieczeniową z wiedzą na temat ekonomii, medycyny, prawa czy podatków. Zmienił się również nasz obraz w oczach naszych klientów, którzy jeszcze 20 lat temu postrzegali agenta jako akwizytora, a obecnie coraz częściej agent to *profesjonalista znający się na swojej robocie*. Na taką

opinię trzeba zapracować, a to wymaga samodyscypliny, nieustającej edukacji i mozolnej pracy nad sobą, w budowaniu zaufania, naszej marki osobistej, a z czasem może nawet legendy.

Klienci oczekują od nas przedstawienia korzystnego rozwiązania, dlatego musimy być mocno zorientowani w tym, co robimy, jednocześnie kierując się najlepiej pojętym dobrem klienta. W moim odczuciu etyka w tym zawodzie to bycie doradcą, a nie sprzedawcą czy dystrybutorem. Moją licencję otrzymałem w lutym 1999 r. Dziś z perspektywy 24 lat w zawodzie mogę powiedzieć, że to była bardzo dobra decyzja. Do branży trafiłem, ponieważ w 1997 r. miałem wypadek samochodowy. Po tym wydarzeniu mogłem na własnej skórze przekonać się, jak wygląda likwidacja szkody i docenić, jak ważna jest praca ludzi pracujących w ubezpieczeniach. I oczywiście, jak ważne jest posiadanie dobrej polisy. Na początku ubezpieczenia były moim dodatkowym zajęciem, co sprawiło, że do nowej branży podchodziłem z pasją i bez szczególnych oczekiwań finansowych, dzięki temu miałem wysoki komfort pracy. Obecnie jesteśmy multia-gencją współpracującą z większością ubezpieczycieli, zarówno majątkowych, jak z segmentu ubezpieczeń na życie. □