



پورتفوی یک نماینده یا کارگزار بیمه، در واقع خزانه او تلقی می شود که همیشه در معرض تهدید رقبای حرفه ای تر قرار دارد. در این مقاله 5 راهکار اصلی جهت حفظ و بهبود پورتفوی به شما ارائه می کنیم:

راهکار 1:

اصولاً هدف اصلی نماینده یا کارگزار نباید تنها یک فقره فروش به مشتری باشد، بلکه او باید بکوشد تا کلیه نیازهای مشتری در رشته های مختلف بیمه ای را برطرف کند.

بنابراین باید رفتار خود را طوری تنظیم کنید که به طور مداوم با مشتری در تماس باشید تا یک برنامه جامع برای او تدارک ببینید و خود را به ارائه خدمات پس از فروش به مشتری موظف بدانید.

راهکار 2:

نباید منتظر باشید تا هر وقت مشتری دچار مشکل شد به سراغش بیایید. بلکه باید خودتان پیش قدم شود و ضمن برقراری رابطه دوستانه، به طور مرتب اطلاعات مشتری را دریافت کنید تا وی احساس نکند که از نظر شما فقط در زمان خرید، ارزش دارد.

راهکار 3:

یک نماینده یا کارگزار حرفه ای باید بر اساس برنامه ریزی قبلی، با مشتری خود ارتباط برقرار کند. همچنین باید وقایع مهم روزانه را در فایل های مشتریان مربوط، ضبط کند. تاریخ صدور و تجدید بیمه نامه ها نیز باید در رایانه و دفاتر او ثبت گردد.

چنین سیستمی به شما امکان می دهد که در جریان تغییر شرایط و وضعیت بیمه نامه ها و مشتریان خود قرار بگیرید. مشتریان نیز تشویق می شوند که ارتباط مستقیم خودشان را با شما حفظ کنند. در همین ارتباطات است که مشتریان جدیدی نیز پیدا می کنید!

راهکار 4:

همانگونه که امروزه در بسیاری از بازارها متداول است نماینده یا کارگزار، حق بیمه ها را وصول و به حساب شرکت واریز می کند. سیستم حسابداری نماینده یا کارگزار باید به نحوی باشد که به محض واریز مبلغ به حساب نماینده، در همان تاریخ، مبلغ به حساب شرکت منتقل شود تا در صورت ایجاد خسارت و لزوم ایفای تعهد، مشکلی برای شرکت بیمه پیش نیاید.

راهکار 5:

بخشی از خدمات پس از فروش، کمک به مشتری در هنگام وقوع حادثه است. کمک به مشتری در هنگام بروز خسارت و پیگیری دریافت خسارت نیز از مهم ترین عوامل ارتباط با مشتری است.

در زمان وقوع حادثه و ایجاد خسارت است که شرکت و نماینده یا کارگزار، فرصت معرفی خود را پیدا می کنند و در نزد مشتریان، اعتبار خود را افزایش می دهند. جلب رضایت مشتری در

پرداخت به موقع خسارت، اثر تبلیغی خوبی برای شرکت بیمه و نمایندگان این صنعت خواهد داشت و موجب ترغیب مشتری برای خریدهای بیشتر خواهد شد.

بیمه‌گر و توانگر باشید...