

«Κάθε Οργανισμός πρέπει να είναι έτοιμος να εγκαταλείψει οτιδήποτε κάνει προκειμένου να επιβιώσει» !

Πήτερ Ντράκερ.

# ΕΣΕΙΣ ΤΙ ΘΑ ΕΓΚΑΤΑΛΕΙΨΕΤΕ ΓΙΑ ΝΑ ΑΥΞΗΣΕΤΕ ΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ;

Κάθε Οργανισμός πρέπει να είναι έτοιμος να εγκαταλείψει οτιδήποτε κάνει προκειμένου να επιβιώσει είχε πει ο Πήτερ Ντράκερ και το Ασφαλιστικό ΝΑΙ με «οδηγό» το απόφθεγμα του Αυστριακού γκουρού του management απευθύνθηκε στους διευθυντές πωλήσεων των ασφαλιστικών εταιριών με το ερώτημα « Εσείς τι θα εγκαταλείψετε για να αυξήσετε τις πωλήσεις».

Θέλοντας να αναδείξουμε τις μεγάλες αλλαγές που συντελούνται στην αγορά και την προσαρμοστικότητα των ασφαλιστικών εταιρειών στον τομέα των πωλήσεων οι απαντήσεις των επικεφαλής είναι ιδιαίτερα διαφωτιστικές προς αυτή την κατεύθυνση. Κοινός τόπος των τοποθετήσεων να αφήσουμε πίσω ότι αποτελεί τροχοπέδη για την εξέλιξη μας ,όπως οι ξεπερασμένες αντιλήψεις και οι γραφειοκρατίες. Μόνο να μην επιβεβαιωθούν οι στίχοι του τραγουδιού «όλα τριγύρω αλλιάζουνε και όλα τα ίδια μένουν».



**ΣΟΦΙΑ ΡΑΤΣΙΑΤΟΥ**  
Chief Sales Officer ING Ελλάδος

## Σκληρή δουλειά και διαρκής προσπάθεια εξέλιξης

Ένας επαγγελματίας ή οργανισμός δε χρειάζεται κατ' ανάγκη να εγκαταλείψει κάτι για να αυξήσει τις πωλήσεις του. Αντιθέτως, πιστεύω ότι σε οποιοδήποτε επαγγελματικό χώρο, όπως και στο δικό μας, για να επιτύχει κανείς τους στόχους του, πωλησιακούς και μη, απαιτείται διαρκής εγρήγορση, δέσμευση και προσαρμοστικότητα. Χρειάζεται να είναι κανείς συνεχώς προσηλωμένος στο στόχο του και ανοιχτός στις εξελίξεις που συμβαίνουν στον κλάδο του.

Πιστεύω ότι εγκαταλείπεις κάτι μόνο όταν αυτό αποτελεί τροχοπέδη για την εξέλιξή σου. Αφήνεις πίσω σου, την γκρίνια, την μιζέρια και την γραφειοκρατία για χάρη της προόδου, των νέων σύγχρονων διαδικασιών, της καλύτερης εξυπηρέτησης των πελατών και της επίτευξης υψηλών στόχων. Οι αξίες μας, η σκληρή δουλειά και η διαρκής προσπάθεια εξέλιξης και βελτίωσης είναι αυτά που οδηγούν στην επιτυχία.

## Καταθέτουμε νέες και καινοτόμες προτάσεις

Στη δουλειά μας σκεφτόμαστε τι πρέπει να κάνουμε για να πετύχουμε την παραγωγή και τους στόχους που έχουμε θέσει, τηρώντας τις δεσμεύσεις μας και παραδίδοντας τα έργα που αναλαμβάνουμε στο χρόνο που έχουμε ορίσει.

Μεγάλος αντίπαλος στην καθημερινή μας προσπάθεια να γινόμαστε καλύτεροι είναι η κεκτημένη ταχύτητα που έχουμε ως άνθρωποι και ως επαγγελματίες, να λειτουργούμε με συγκεκριμένους τρόπους. Συχνά δεν αποφασίζουμε να εγκαταλείψουμε χρονοβόρες διαδικασίες ή παρωχημένες συνήθειες, θεωρώντας πως είναι απαραίτητες και αναγκαίες για να προχωρήσουμε.

Από τη δική μας πλευρά, καθένas ατομικά και ως Εταιρεία έχουμε αποφασίσει να αφήσουμε πίσω οτιδήποτε δεν φέρνει υπεραξία στην καθημερινή μας εργασία. Εγκαταλείπουμε αποφασιστικά την εσωστρέφεια του κλάδου μας και τη μειωμένη επικοινωνία με το ευρύτερο περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιούμαστε. Μαζί με αυτά, εγκαταλείπουμε την πολιτική «κλειστών αυτιών» και είμαστε σε θέση να ακούμε την κοινωνία και να απαντάμε άμεσα στις ανάγκες και τις απαιτήσεις της.

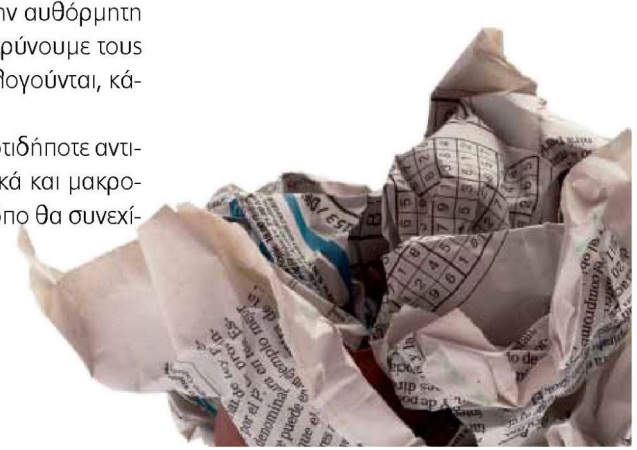
Απορρίπτουμε από τον εταιρικό μας οργανισμό τη σπατάλη χρόνου σε διαδικασίες που μας κρατάνε πίσω και ξεχνάμε τη λογική της αένας συζήτησης πριν τη λήψη αποφάσεων. Μετράμε το ρίσκο που μπορεί να έχουν οι πρωτοβουλίες μας, λαμβάνουμε υπόψη μας την πιθανότητα αποτυχίας και δρούμε. Αν αποτύχουμε ερευνούμε και αναλύουμε τους λόγους για να επαναπροσδιορίσουμε τη θέση μας όσο πιο γρήγορα γίνεται.

Σε όλες τις εκφάνσεις της δουλειάς μας αποστρεφόμεθα την αδράνεια και την αυθόρμητη τάση που έχουμε, ως άνθρωποι, να ηρεμούμε σε μια θέση ισορροπίας. Παροτρύνουμε τους συνεργάτες μας να καταθέτουν καινοτόμες ιδέες και νέες προτάσεις, αυτές αξιολογούνται, κάποιες υλοποιούνται και μας πάνε στην επόμενη μέρα.

Στη στρατηγική πορεία που έχουμε χαράξει, θα συνεχίσουμε να θυσιάζουμε οτιδήποτε αντιστέκεται στην απόφασή μας να ηγηθούμε στην ελληνική αγορά αποτελεσματικά και μακροπρόθεσμα. Δουλεύουμε σκληρά προς αυτή την κατεύθυνση και με τον ίδιο τρόπο θα συνεχίσουμε.



**ΝΙΚΟΣ ΣΑΚΕΛΛΑΡΙΟΥ**  
Διευθυντής Δικτύων Διανομής AXA

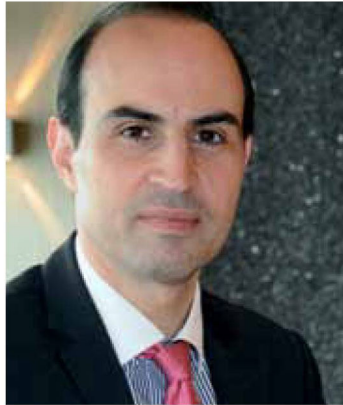




## Επενδύουμε διαρκώς στο καινούριο

Κάθε οργανισμός που επιδιώκει, όχι μόνο να επιβιώσει αλλά να διακριθεί, θα πρέπει να έχει τη γνώση, τη θέληση, την ετοιμότητα και τη δύναμη να μεταλλάσσεται άρδην, να προσαρμόζεται άμεσα στις νέες κάθε φορά συνθήκες, να διαφοροποιεί τακτικές και στρατηγικές να αποβάλλει οτιδήποτε τον εμποδίζει να αναπτυχθεί και οτιδήποτε τον εμποδίζει να κατακτήσει το όραμα του.

Στην Generali, με τόλημη και αποφασιστικότητα λάβαμε έγκαιρα τις αναγκαίες αποφάσεις που στοχεύουν στην προσαρμογή της δουλειάς μας στα νέα δεδομένα. Πιστοί στις αρχές μας, τις οποίες δεν τις εγκαταλείψουμε ποτέ, και φαντάζομαι ότι και ο Ντράκερ



**ΜΙΧΑΛΗΣ ΣΩΤΗΡΑΚΟΣ**  
Διευθυντής Πωλήσεων Generali Hellas

θα συμφωνούσε με αυτό, αποβάλλομαι ότι έμοιαζε πλέον παρωχημένο, είτε επρόκειτο για προγράμματα είτε για διαδικασίες, έχοντας πάντοτε στο κέντρο της προσοχής μας τον πελάτη αλλά και την ενίσχυση του ρόλου του ασφαλιστικού διαμεσοληβητή, ώστε ειδικά αυτή την περίοδο της κρίσης να μπορεί να κάνει πιο εύκολη την δουλειά του.

Έτσι εγκαταλείψαμε γραφειοκρατικές διαδικασίες που αφορούσαν σε παιλιότερες εποχές και επενδύσαμε εκατοντάδες χιλιάδες ευρώ σε νέα μηχανογραφικά συστήματα και καθιερώσαμε νέους πρωτοποριακούς τρόπους πληρωμής όπως το fast pay, ελαφρύνοντας τον ασφαλιστή από εσωτερική εργασία.

Δημιουργήσαμε νέα πιο ελκυστικά για τους καταναλωτές ασφαλιστικά προϊόντα, που προσφέρουν επιπλέον καλύψεις με το ίδιο κόστος ενισχύοντας την φαρέτρα πωλήσεων του ασφαλιστικού διαμεσοληβητή.

Αυξήσαμε τις προμήθειες του ασφαλιστή σε κλάδους που πιστεύουμε ότι ανοίγουν νέες προοπτικές για την αύξηση της παραγωγή του, ενισχύοντας έτσι το εισόδημα του. Επιμένουμε σε ποιοτικές πολιτικές επιβράβευσης των προσπαθειών του, όπως είναι τα ταξίδια κινήτρων που ενισχύουν τους δεσμούς του με την επιχείρηση και τους συναδέλφους του και αποτελούν ανάσες διαφυγής, διασκέδασης και περιπέτειας.

Ενισχύσαμε τις συλλογικές διαδικασίες καθώς πιστεύουμε ότι οι μάχες κερδίζονται όταν τις δίνουν όλοι μαζί. Έτσι με αισιοδοξία, εργατικότητα και συλλογικό πνεύμα, σαν μία οικογένεια, εργασθήκαμε και εξακολουθούμε να εργαζόμαστε σε αυτή την κρίσιμη και γεμάτη προκλήσεις περίοδο. Και οι προσπάθειες επιτυγχάνουν όπως δείχνουν τα παραγωγικά μας αποτελέσματα και μας γερμίζουν αισιοδοξία.

Εν κατακλείδι λοιπόν, στο πνεύμα του Πήτερ Ντράκερ θα έλεγα ότι για να επιβιώσουμε και να επιτύχουμε θα πρέπει να αφήσουμε πίσω μας τη συνήθεια, την απογοήτευση, την γκρίνια, την αδιαφορία, την εσωστρέφεια και να προσθέσουμε, γνώση, αισιοδοξία, πίστη, ευαισθησία, αυτοπεθαρξία, αξιοπιστία, συνέπεια, εξωστρέφεια. Όλα αυτά μαζί με μια καλή ... δόση χιούμωρ.

## Δεν αλλάζουμε την φιλοσοφία μας

«Κάθε Οργανισμός πρέπει να είναι έτοιμος να εγκαταλείψει οτιδήποτε κάνει προκειμένου να επιβιώσει» όπως αναφέρει και ο Πήτερ Ντάνκε, όμως θα πρέπει να έχουμε υπόψη μας τι αποτελεί προϋπόθεση επιβίωσης για έναν οργανισμό.

Η πυραμίδα των αναγκών ενός οικονομικού οργανισμού δεν είναι ίδια με εκείνη του ανθρώπινου, όπως πολλοί πιστεύουν. Στη βάση της πυραμίδας των αναγκών ενός ανθρώπινου οργανισμού συναντάς ως πρώτες τις διατροφικές ανάγκες.

Ένας οικονομικός οργανισμός ωστόσο στη βάση της πυραμίδας του δεν μπορεί παρά να έχει την εξυπηρέτηση των πελατών του. Αυτό μπορεί και πρέπει να αποτελεί τη αρχή και το τέλος της διαδρομής του. Χωρίς την ικανοποίηση της πελατειακής της βάσης καμία εταιρία δεν έχει το περιθώριο να πάει πολύ μακριά. Δεν μπορεί να αυξήσει τις πωλήσεις της μέσα σε μία δυσχερημένη πελατειακή βάση.

Αρα αντιστρέφοντας το ερώτημα και μιας και μιλάμε για την Εθνική Ασφαλιστική, μια Εταιρία με ιστορία που ξεπερνά τα 120 έτη, είναι σωστή η τοποθέτηση τι δεν μπορεί να εγκαταλείψει η επιχείρηση αυτή, σε ότι αφορά τη φιλοσοφία της λειτουργίας της: αυτό

**ΕΘΝΙΚΗ**  
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ



**ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ  
ΚΟΥΓΙΟΥΜΟΥΤΖΗΣ**

Διευθυντής Πωλήσεων Agency  
Εθνικής Ασφαλιστικής

λοισπόν που δεν μπορεί να αλληλάξει γι' αυτήν την Εταιρία είναι η πιστή τήρηση των όρων που διμερώς συμφωνεί με τον πελάτη της. Σε αυτούς τους κανόνες μεταξύ άλλων στηρίχθηκε τα τελευταία χρόνια και όλη η προσπάθεια εξυγίανσης της ασφαλιστικής αγοράς η οποία, αν και έχει δρόμο μπροστά της μέχρι να ολοκληρωθεί, έχει εν τούτοις προχωρήσει σημαντικά.

Με αυτά τα δεδομένα και προσεγγίζοντας την ευελιξία όχι όμως σε βάρος του πελάτη, μια εταιρία, επομένως και η δική μας Εταιρία, μπορεί να αλληλάξει πολιτική, να προσαρμοστεί στα επίκαιρα θέλη της πελατείας της βάσης, να μεταβάλει προϊόντα, να διαμορφώσει σχέσεις ελαχιστοποίησης κόστους και μεγιστοποίησης ικανοποίησης από ένα προϊόν.

Μπορεί να δει νέες αγορές, να απευθυνθεί σε ένα κοινό που πριν δεν είχε προσεγγίσει, να μεταβάλει επίπεδο εκπαίδευσης του προσωπικού της, να ενσωματώσει τις καινούριες απαιτήσεις του οικονομικού περιβάλλοντος, να εκσυγχρονιστεί. Η Εθνική Ασφαλιστική μπορεί να εγκαταλείψει ένα μοντέλο λειτουργίας, εξελισσοντας το σύμφωνα με τις επιταγές των καιρών, όχι όμως τη φιλοσοφία της.

## Όχι σε ξεπερασμένες αντιλήψεις και λογικές

Συμφωνώ με τη συγκεκριμένη δήλωση του P. Drucker και θεωρώ ότι βρίσκει έδαφος σε περιόδους κρίσης, όπου οι επιχειρήσεις ανακαλύπτουν τα όρια αντοχής τους. Σε ένα ασταθές και συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον κάθε οργανισμός για να λειτουργήσει αποτελεσματικότερα είναι αναγκαίο να προχωράει συνεχώς τόσο σε ουσιαστικές όσο και σε δευτερεύουσες αλλαγές. Η ικανότητα της άμεσης προσαρμογής στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς είναι βασικός παράγοντας ανάπτυξης, προόδου και τελικά επιτυχίας μιας επιχείρησης. Η ιστορία έχει αποδείξει ότι εταιρίες που δεν ακολούθησαν τις εξελίξεις και δεν αντέδρασαν στις αλλαγές που συντελούνταν αποκόπτοντας μη αποδοτικές διαδικασίες και δραστηριότητες, στο τέλος δεν τα κατάφεραν να επιβιώσουν.

Για αυτό κάθε επιχείρηση πρέπει συνεχώς να παρακολουθεί τις τεχνολογικές και επιστημονικές εξελίξεις, να ανανεώνεται και να μην μένει στάσιμη, να δοκιμάζει νέες μεθόδους και πρακτικές, ακόμα και να μεταβάλλει την οργανωτική της δομή για να γίνεται πιο αποτελεσματική και το σημαντικότερο να αλληλάξει τον τρόπο σκέψης και δράσης των στελεχών της σε όποιο επίπεδο ιεραρχίας βρίσκονται.

Για να απαντήσω πιο συγκεκριμένα στην ερώτησή σας θα έλεγα ότι στην ERGO είμαστε έτοιμοι να εγκαταλείψουμε αντιλήψεις και λογικές που αποδεικνύονται ξεπερασμένες, διαδικασίες και μεθόδους που δεν είναι σύγχρονες, προϊόντα και υπηρεσίες που δεν ανταποκρίνονται στις σημερινές απαιτήσεις των καταναλωτών και γενικότερα ότι δεν εντάσσεται στην φιλοσοφία της διαρκούς αναζήτησης για ακόμη καλύτερες υπηρεσίες. Θα έλεγα μάλιστα ότι είμαστε από τις εταιρίες εκείνες που συνεχώς αποδεικνύουν την ικανότητά τους να επιδεικνύουν ευελιξία και προσαρμογή στο σύγχρονο περιβάλλον, καθώς έγκαιρα προχωρήσαμε σε οργανωτική αναδιάρθρωση της δομής μας προκειμένου να ανταποκριθούμε καλύτερα και πιο αποτελεσματικά στις απαιτήσεις και στις επιθυμίες των πελατών και των συνεργατών μας.

**ERGO**



**ΣΤΑΘΗΣ ΤΣΑΟΥΓΑΣ**

Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου,  
Διευθυντής Τομέα Εμπορικών  
Λειτουργιών ERGO



## Λιγότερη γραφειοκρατία, περισσότερη διαφάνεια



**ΣΩΤΗΡΗΣ ΔΩΡΑΣ**

Εμπορικός Διευθυντής στην Υδρόγειο Ασφαλιστική

Η ασφαλιστική αγορά βιώνει μία εποχή έντονων και ραγδαίων αλλαγών που απαιτούν συνεχή ετοιμότητα και εγρήγορση εκ μέρους τόσο των εταιρειών όσο και των διαμεσοληβούντων. Νέοι τρόποι πώλησης και διανομής των ασφαλιστικών προϊόντων, αυξανόμενος ανταγωνισμός, νέες καταναλωτικές συνήθειες και συμπεριφορές δημιουργούν συνεχώς προκλήσεις αλληλά και ευκαιρίες. Μέσα σ' αυτό το περιβάλλον, η πώληση του ασφαλιστικού προϊόντος ή πιο σωστά του ασφαλιστικού αγαθού τίθεται επί νέων βάσεων και καλείται να καλύψει νέες, αυξημένες ανάγκες ενός πιο ενημερωμένου και απαιτητικού καταναλωτή, με πιο άμεσο και ουσιαστικό γι' αυτόν τρόπο. Συνοπτικά, θα έλεγα ότι στη νέα αυτή πραγματικότητα:

Εγκαταλείπουμε τις γενικευμένες ή ακόμη και μαζικές προσεγγίσεις του παρελθόντος, σχεδιάζοντας πιο στοχευμένα ασφαλιστικά προϊόντα και λύσεις που απευθύνονται σε συγκεκριμένα κοινά ή ανάγκες. Εγκαταλείπουμε τις παραδοσιακές μορφές πώλησης, π.χ. αυτές που εστιάζουν στην πώληση ενός μόνο προϊόντος (π.χ. αστική ευθύνη αυτοκινήτου, πυρός, κτλ.) με μονοσήμαντο τρόπο (π.χ. το φθινότερο), στοχεύοντας στην προώθηση λύσεων που καλύπτουν τις αυξημέ-

νες ανάγκες της εποχής μας (π.χ. πρωτοβάθμια περίθαλψη, αστική ευθύνη επαγγέλματος, κ.α.). Δίνουμε μάλιστα ιδιαίτερο βάρος στην ενημερωμένη ασφαλιστική πώληση, αυτή που ενισχύει την ασφαλιστική συνείδηση του καταναλωτή, παρέχοντάς του ολοκληρωμένη πληροφόρηση για τις καλύψεις και υπηρεσίες που αγοράζει και τελικά την αξία του ασφαλιστικού προϊόντος για την προσωπική, οικογενειακή, κτλ. προστασία του. Τέλος, εγκαταλείπουμε τυχόν αναχρονιστικές μεθόδους διαχείρισης και εξυπηρέτησης, εστιάζοντας σε ακόμη υψηλότερη ποιότητα υπηρεσιών (πριν, κατά τη διάρκεια και – κυρίως – μετά την πώληση), με βάση και τις σύγχρονες προσδοκίες των καταναλωτών για λιγότερη γραφειοκρατία, περισσότερη αμεσότητα, διαφάνεια αλληλά και διαδραστικότητα στην εξυπηρέτηση και επικοινωνία.

## Αν χρειαστεί πλήρη επανεκκίνηση στα πάντα

**Prime**  
INSURANCE



**ΣΕΡΑΦΕΙΜ ΑΙΣΩΠΟΣ**

Εμπορικός Διευθυντής PRIME INSURANCE

Η οικονομική κρίση των τελευταίων ετών, που μαστίζει ιδιαίτερα την Χώρα μας, αποτέλεσε την αφορμή να δούμε τα πράγματα από άλλη οπτική και να κάνουμε μια σειρά μεγάλων και σημαντικών αλλαγών.

Ειδικότερα για μια συνεχώς ανερχόμενη εταιρεία, όπως είναι η Prime Insurance, στο έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον που κινείται, είναι βέβαιο ότι η εξέλιξη της απαιτούσε και απαιτεί καθημερινές μεγάλες και μικρές αλλαγές.

Ήδη εγκαταλείψαμε και συνεχίζουμε να το κάνουμε, τα υπερμεγέθη, τα απόλυτα και τα αντιπαραγωγικά, προσπαθούμε να απαλλαγούμε από τα βαρίδια της παλιάς λογικής και των παλιών μεθόδων στην υποστήριξη του Δικτύου των Συνεργατών μας, δίνοντας τους νέα σύγχρονα όπλα που στηρίζονται κατά βάση σε δυναμικά προϊόντα προσαρ-

μοσμένα στην εποχή που ζούμε, ενώ παράλληλα αλληλάζουμε και ολόκληρο το μέχρι πρόσφατα status της υποστήριξης τους, εκμεταλλευόμενοι τις συνεχώς ανα-

πτυσσόμενες νέες τεχνολογίες.

Η δουλειά της διαχείρισης ανθρωπίνων Δικτύων, απαιτεί καθημερινές αλλαγές, έχοντας να κάνουμε με ένα πλήθος διαφορετικών ανθρώπων. Η εποχή επέβαλε να μην υπάρχουν πλέον απόλυτα και standards στις πωλήσεις αλληλά διαρκείς προσαρμογές

Αν χρειαστεί είμαστε έτοιμοι να κάνουμε πλήρη επανεκκίνηση στα πάντα, πάνω στο θέμα της διατήρησης, της αποδοτικότητας του Δικτύου μας και κυρίως της πίστης και της εμπιστοσύνης που τρέφουν προς την Εταιρεία μας και τους Ανθρώπους της.

Ήδη τα τελευταία χρόνια εγκαταλείψαμε πολλούς από τις μεθόδους και τα συστήματα των προηγούμενων ετών. Σήμερα η δουλειά μας στις πωλήσεις και ειδικά σε εκείνες μέσω Ανθρώπινων Δικτύων, απαιτεί πολλές και συχνά μεγάλες αλλαγές. Αυτό αποτελεί πλέον τον βασικό κανόνα επιβίωσης και ανάπτυξης κάθε εταιρίας.

Εμείς σαν Prime Insurance, κρατάμε σαν πυλώνες, την άριστη εξυπηρέτηση και υποστήριξη του Δικτύου μας, την δημιουργία ανταγωνιστικών προϊόντων, την πλήρη προσαρμογή μας στις τεχνολογικές εξελίξεις, την πίστη μας στον θεσμό και όλα τα άλλα μπορούν να κρίνονται καθημερινά και να αλληλάζουν σύμφωνα με τις απαιτήσεις της δύσκολης εποχής που ζούμε.