

профессия

## Agent. Broker. Insurer

В советские времена утверждали, что кадры решают все. Но поскольку профессии «страховой брокер» в то время еще не было, кадровый вопрос не являлся основным. Он обострился лишь, когда страховой рынок начал разрастаться, как на дрожжах. О том, кто, как и зачем приходит в эту профессию, мы поговорили с опытным страховым брокером с многолетним стажем Натальей Николаевной Цыганко-Вегера.

Владимир МИХАЙЛОВ

— Наталья Николаевна, давайте для начала очертим круг профессиональных навыков страхового брокера. Что он должен уметь?

— В первую очередь, брокер должен хорошо знать те страховые продукты, с которыми он работает. Он должен уметь донести до клиента все подробности и нюансы, не скрывая ничего, включая возможные трудности при получении страховой выплаты. Также надо уметь продавать страховой продукт, грамотно оформляя все документы, а еще нужно отслеживать своевременность внесения страховых взносов, которые иногда производятся с некоторой отсрочкой. Это крайне важные умения.

— Кому, по вашему мнению, имеет смысл идти в профессию, а кому — категорически не рекомендуется?

— Эта профессия рекомендуется, в первую очередь, людям энергичным; ленивым тут делать нечего. Одним из необходимых качеств является коммуникабельность, поскольку приходится работать с людьми. По этой же причине желательно быть культурным и воспитанным человеком, иначе нормальная работа с людьми будет невозможна. В страховые брокеры нельзя идти людям не обучаемым, поскольку ситуация на рынке страхования постоянно меняется, и эти изменения надо быстро отслеживать и усваивать. Тем, кто не умеет оперативно воспринимать новую информацию, на этом рынке работать сложно.

— То есть здесь нельзя чему-то научиться раз и навсегда — обучение продолжается постоянно?

— Да, поскольку рынок все время движется, расширяется, страховой продукт меняется, и надо все время держать руку на пульсе. Одно из

изменений заключается в том, что страховые услуги не дешевеют, а дорожают. И надо уметь эти дорожающие услуги продавать клиентам. Нужно уметь перестраиваться на ходу, обладать мобильной психической и интеллектуальной организацией. Ну и, конечно, надо готовиться к тому, чтобы всего себя отдавать этому делу. У страхового брокера часто нет ни праздников, ни выходных.

— Неужели нельзя их устроить самому себе? То есть отключить все телефоны и уехать куда-нибудь подальше?

— Можно отключить телефоны, но в таком случае ваш клиент, скорее всего, найдет в скором времени другого брокера, который согласен заниматься его делами в любое время дня и ночи, в будни и в праздники. «Форс мажор» в этой жизни не спрашивает, когда ему возникать, и тут надо быть готовым его устранять в любое время. Например, в полночь раздастся звонок и клиент спрашивает: «Я вместе с автомобилем нахожусь за городом, в кювете. Что мне делать?» И хотя мчаться за город вовсе не обязательно, но успокоить клиента и связать его с соответствующими службами — есть обязанность страхового брокера. Даже если ему очень хочется спать, он обязан на время забыть о себе и заняться делами того, кого он застраховал.

— Нужно ли ориентироваться на продукт какой-то одной компании? Или лучше иметь в активе предложения от разных страховщиков?

— Как правило, страховой агент работает от имени одной страховой компании, а страховой брокер продает полисы разных компаний. В таком случае у клиента — шире выбор, он может подобрать продукт, подходящий по качеству и цене.

Каждая страховая компания специализируется на определенном виде продукта: одна компания оперативно и выгодно для клиентов страхует недвижимое имущество, другая специализируется на страховании перевозимых грузов, третья работает в сфере автомобильного страхования. Поэтому самое выигрышное для страхового брокера — это освоить максимальное количество услуг. Конечно, не всякая компания, содержащая в штате страховых агентов, приветствует их работу на стороне. Агент в этом смысле должен выбирать: иметь ему договорные отношения с одной компанией или же работать с рядом компаний.

— Следовательно, специализация тут нежелательна?

— Чем шире круг знаний, чем шире круг «страховых продуктов», которые можно предложить клиенту, тем легче работать агенту на страховом рынке. Брокер должен отслеживать предложения разных компаний и предлагать клиенту тот продукт, который наиболее подходит по условиям и по стоимости.

— А как обычно приходят в эту профессию? Кто приходит в первую очередь — молодежь или люди среднего возраста?

— Приходят в страховой бизнес самыми разными путями люди самых разных профессий. В отношении возраста тоже нет четкой градации: приходят и совсем молодые люди, и зрелые, и пожилые. Но вот задерживаются и становятся настоящими профессионалами немногие. Это ведь только со стороны представляется, что хлеб страхового брокера — очень легкий. Как я уже говорила, иногда клиенты могут вас выдернуть в нерабочее время из-за праздничного стола. Так вот, стоит



кого-то из новичков побеспокоить среди ночи раз или два, как он понимает: эта профессия не для него, хочется чего-то более спокойного. Кроме того, в данной профессии очень важно такое качество, как терпение. Пока вы нарастите свой «страховой портфель», пока вы освоитесь и достигнете какого-то успеха, может пройти и два, и три года. Поэтому нетерпеливые, желающие успеха на следующий день после начала работы, — тоже отсеиваются. Наконец, очень важно умение убедить клиента, не раздражая его при этом. Страховщиков на рынке — много, и надо уметь предложить себя и свой продукт так, чтобы договор заключили именно с вами. То есть, подводя итог, можно сказать: в данном случае определяющим является не возраст, не пол, не род занятий, а — свойства личности. Если они позволяют работать в этом виде бизнеса, человек остается, если нет — он уходит в другие области.

— Тем не менее, надо полагать, в первую очередь сюда идут люди с высшим образованием?

— Высшее образование в страховом бизнесе не обязательно, но для успешной деятельности — желательно. Как известно, высшее образование обучает человека работать с источниками информации, оперативно обрабатывать эту информацию, а также постоянно обновлять свои знания и умения. Успешными продавцами страховых продуктов становятся либо люди с высшим

образованием, либо просто хорошо обучаемые и коммуникабельные.

— Успешный агент навсегда остается в этой роли? Или возможны какие-то изменения в его профессиональном статусе?

— Вообще-то страховой рынок весьма разнообразен, и возможностей для профессионального роста или изменения статуса — очень много. Есть агентские компании, в которых сотрудники получают зарплату, но в то же время являются и агентами, то есть получают еще и комиссионное вознаграждение. Есть компании, в которых главную роль играют менеджеры, а клиенты приходят сами, обычно под воздействием рекламы. Работник, если он закрепился в страховом бизнесе, с течением времени тоже выбирает: оставаться ли ему только агентом, становиться менеджером с фиксированным заработком, брокером или сочетать и то и другое. Но чтобы иметь возможность такого выбора, надо уже быть профессионалом.

— А как обстоит дело с обучением страховых брокеров? Новички обычно проходят какие-то курсы?

— Естественно, с ходу в профессию войти нельзя. При каждой серьезной страховой компании имеются курсы, о них легко узнать, и каждый должен пройти их, прежде чем приступить к профессиональной деятельности. Специфика этого вида обучения заключается в том, что закончить курсы и успокоиться на всю

реклама

СЕРИЯ ЕЖЕГОДНЫХ АНАЛИТИЧЕСКИХ ИЗДАНИЙ

**ЭКСПЕРТИЗА РЫНКОВ** ЭКСПЕРТ РА

экспертиза — СТРАХОВОГО РЫНКА

экспертиза — БАНКОВСКОГО РЫНКА

экспертиза — РЫНКА ЛИЗИНГА

**ВСЕ РЫНОК ЗА ГОД!**

КОНТАКТЫ 225 3444 www.raexpert.ru

Партнер рубрик "Социальная деятельность", "Персона", "Наука и образование"

реклама

**Арбат**

СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ  
ФИЛИАЛ В ГОРОДЕ  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

В связи с расширением деятельности производится набор следующих специалистов:

- Юрист — с окладной частью по результатам собеседования
- Специалист отдела автострахования — с окладной частью по результатам собеседования плюс процент
- Специалист отдела имущественного страхования с опытом работы — с окладной частью по результатам собеседования плюс процент
- Специалист по страхованию выезжающих за рубеж с опытом работы в данной сфере обязателен — с окладной частью по результатам собеседования плюс процент
- Специалист по страхованию недвижимости
- Страховые агенты

**ВНИМАНИЕ!!!  
У НАС НОВЫЙ ОФИС**

Филиал ООО «СК «Арбат»  
191119, г. Санкт-Петербург  
ул. Марата, дом 82, лит Ч  
тел. (812) 332-5056  
тел./факс. (812) 332-6334