

повышающий коэффициент, в связи с активным отдыхом и степенью риска, что утраивает сумму страхового взноса.

Скидка на ребенка до 16 лет – 10-20%.

Страховой полис оформляется за 10-15 минут в офисе, куда следует подъехать, имея на руках паспорт и свидетельство о рождении ребенка.

Я искренне благодарила Елену Ивановну. А она спокойно отреагировала на мои излияния, мудро отметив, что по реакции консультанта на вопросы клиента (пусть совсем наивные и глупые) можно судить о профессионализме и имидже компании. При этом, отмечу, она призналась, что не является консультантом, а «решает совсем другие вопросы». Особенно приятно. Спасибо.

«Росгосстрах-Северо-Запад»

Агент отвечает вежливо, быстро, как будто заранее выписаны ответы или просто вопросы мои неоригинальны. Рассказывает, что по интересующему меня виду страхования у них предусмотрены страховые программы четырех видов: А, В, С, D.

А: расходы, связанные с медицинским обслуживанием и покупкой медикаментов, а также оплата телефонных переговоров.

В: все то же самое плюс стоматологическая помощь.

С: к перечисленным услугам добавляется досрочное возмещение застрахованного и оказание юридической помощи в экстренном случае.

D: добавляется эвакуация или визит родственника к потерпевшему.

Я выбираю программу «В». Агент терпеливо дослушивает мои сбивчивые «а вдруг», «а если», доходчиво разъясняет и быстро рассчитывает страховой взнос, исходя из страховой суммы в \$15 тыс. на 20 дней отдыха и повышающего коэффициента в 3%. Страховой взнос получается \$31,86.



На все про все 7 минут диалога. Я осталась удовлетворена.

«РЕСО-Гарантия»

Ровный, спокойный голос агента. Терпеливое разъяснение и с достоинством высказанный очень важный положительный аспект, выделяющий эту компанию среди большинства. А именно: РЕСО сотрудничает с известной международной службой «Корис», представительством которой находятся почти в любой точке мира. Редкие компании могут похвастаться таким обеспечением. Так что, при возникновении страхового случая, я найду в полисе местный телефон офиса, находящегося в Киеве, и без нервов и существенных затрат свяжусь со страховым диспетчером и получу своевременную квалифицированную помощь.

«Спасские ворота»

Агент энергично пошла в наступление сходу, задавая ряд основных вопросов для определения ситуации. Сначала мне это понравилось. Но когда мы поменялись местами и вопросы начала задавать я, ее решительность сдулась. Пошли паузы, сбивчивые ответы натянутым голосом.

Особенно прочувствовалось пренебрежение, когда она узнала, что я настаиваю на оформлении полиса для выезда на Украину.

«Там-то вам зачем?» – поступил от нее вопрос, отчего я растерялась и напряглась, обескураженная наглостью.

Да, если возникнет страховой случай, нужно сразу звонить в офис компании (звонок в Петербург). На Украине ассистанса нет и не может быть, с чего я такое взяла?

Автоматом, ничего со мной не оговорив, рассчитала из страхового покрытия в \$15 тыс. («Для Украины достаточно», – хмыкнув, бросила она), с учетом повышающего коэффициента в 2%, страховой взнос, который составил 655 руб.

Вытягивая ответы и почти договаривая за нее, я осмелилась спросить еще кое-что, но, видимо, это стало последней каплей – довела чувствительную девушку до грубости.

«Слушайте, у меня вообще есть и другие дела», – гордо заявила она, «прозрачно» намекнув на «сворачивание» разговора.

Я не успела поблагодарить, услышав короткие гудки. Жаль, не расслышала ее имени...

«Русский мир»

Соединение долгое, без отвлекающего маневра: классической музыки или зарубежного хита 80-х.

«Побросали» меня по отделам, пока не добралась до нужного агента.

Спит агент. Понимаю, 11 утра.

Опять выжимаю ответы. Но у меня все сложности позади, а упрямства только прибавилось. Ведь я же в России.

Спросила про страховое покрытие для выезда на Украину. И мне, без подготовки, – \$90 тыс.!

Я «уговорила» снизить до \$30 тыс., это же не страна Шенгена. Она согласно проскрипела. Повышающий коэффициент – 3%, скидка на ребенка – 20%. При возникновении страхового случая тут же звонить в центральный офис (звонок в Россию). Я поспешила освободить ее от своей навязчивости, тем более что уже определилась с выбором.

Вывод проведенных исследований очевиден: консультант – это первое и главное впечатление у потенциального клиента о страховой компании. Основные его качества, по моему мнению: открытость, профессионализм, желание установить духовную связь, услышать. Терпение, искренность, приветливость, дар убеждения и вселения уверенности, что компания берет на себя ответственность со всей осознанностью великой ценности человеческой жизни. Чтобы чувствовался единый дух, коллективизм, командная работа в достижении единой и главной для всех цели: обезопасить и успокоить человека, доверившего компании самое ценное.