

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ

ΝΑΙ

ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ



**ΠΟΙΟ ΚΟΜΜΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΔΙΚΟ ΣΑΣ;
ΑΛΛΑΞΤΕ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΩΡΑ!**

ΠΡΩΤΟΠΟΡΙΑ INTERAMERICAN ΜΕ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ!

INTERAMERICAN Life Insurance Company

Athina (GR)

Για την INTERAMERICAN το μέλλον αποτελεί παρόν. Πρωτοπορώντας για άλλη μια φορά ανοίγει το δρόμο προς την Ποιότητα, εξασφαλίζοντας μια ξεχωριστή Διεθνή διάκριση.

Γιατί η INTERAMERICAN είναι η **πρώτη** Ελληνική εταιρία Μέλος του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου Ποιοτικού Μάνατζμεντ (European Foundation for Quality Management, E.F.Q.M.), από τον Ιούλιο του 1990.

Η 15η Σεπτεμβρίου 1988, ημέρα ίδρυσης του E.F.Q.M., είναι μια σημαντική ημέρα για τον Ευρωπαϊκό επιχειρηματικό κόσμο.

Σήμερα υπάρχουν πάνω από 140 επιχειρήσεις μέλη του Συνδέσμου σε όλη την Ευρώπη, που σκοπός του είναι η προώθηση της **Ολικής Ποιότητας** σε όλες τις δραστηριότητες των επιχειρήσεων, με τελικό αποτέλεσμα την ολοκληρωμένη και

άριστη εξυπηρέτηση των πελατών τους.

Πρόκειται για ένα στρατηγικό στόχο που η INTERAMERICAN διείδε και επιδίωξε πολύ νωρίς, για τα ελληνικά δεδομένα.

Γιατί η INTERAMERICAN, θεωρώντας τις εκατοντάδες χιλιάδες των πελατών της πολυτιμότερο στοιχείο, πιστεύει ότι δεν αρκεί να ανταποκρίνεται απλώς στις ανάγκες τους. **Ποιοτικός της στόχος είναι να ξεπερνά διαρκώς τις προσδοκίες τους.**

Γι' αυτό η INTERAMERICAN αισθάνεται **"Πρώτη μεταξύ Ίσων"** σε θέματα Μάνατζμεντ Ποιότητας. **Πρώτη** στην Ελλάδα και **Ίση** μεταξύ των κορυφαίων σε παγκόσμιο επίπεδο.

ΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΤΟ ΝΑΙ



Διαχρονικά τα άρθρα του ΝΑΙ

Κύριε Σπύρου,

ΣΥΓΧΑΡΗΤΗΡΙΑ - ΣΥΓΧΑΡΗΤΗΡΙΑ - ΣΥΓΧΑΡΗΤΗΡΙΑ

Οι τρεις αυτές λέξεις νομίζω ότι αποδίδουν με σαφήνεια τον ενθουσιασμό ενός νέου ανθρώπου που ασχολήθηκε πρόσφατα με τις Ασφαλίσεις για το περιοδικό σας.

Η ασφαλιστική μου πείρα είναι πολύ, μα πολύ μικρή. Μόλις πριν 6 μήνες, εντελώς τυχαία, μα και με μεγάλο δισταγμό, αποφάσισα να βάλω σε δεύτερη θέση το αντικείμενο που σπούδασα (Γυμναστική) και να ασχοληθώ επαγγελματικά με τις ασφάλειες ζωής. Πριν λοιπόν από 6 μήνες μπορούσα να φανταστώ τον εαυτό μου ασφαλιζόμενο (γιατί είχα από παλιά την ασφαλιστική συνείδηση) αλλά μου ήταν αδιανόητο να προσπαθώ να πληροφορηθώ τον κόσμο όχι για την χρησιμότητα αλλά για την αναγκαιότητα της ΕΞ-ασφάλισης.

Τη μικρή φλόγα που σιγόκαιε μέσα μου (όσον αφορά τις ασφάλειες), έλαχε να την αναζωπυρώσει και να τη διογκώσει υπέρμετρα ο καθοδηγητής μου στα πρώτα μου διστακτικά βήματα, ο κ. Γιώργος Κουτζαμπασόπουλος. Η ολιγόμηνη εμπειρία μου, σε συνδυασμό με την πολλή μελέτη όλων

των εντύπων που αφορούν τον ασφαλιστή αλλά και την οικονομία γενικά, με ανάγκασε να σας γράψω για να σας ευχαριστήσω για την πνευματική τροφή που μου παρέχετε, μελετώντας (όχι διαβάζοντας) όχι μόνο τις πρόσφατες εκδόσεις του περιοδικού σας αλλά και τις πολύ παλιότερες, αφού νομίζω ότι τα περισσότερα άρθρα σας είναι διαχρονικά.

Η επαφή μου με τους ανθρώπους της SCHWEIZ-LIFE πραγματικά με εξέπληξε. Η συμμετοχή μου στο συνέδριο και σ' ένα σεμινάριο επαλήθευσε τη γνώμη που είχα σχηματίσει πρωτόδικα για τα στελέχη της εταιρίας. Με την απλοϊκότητα και τη φροντίδα που σε περιβάλλουν σε κάνουν να αισθάνεσαι ότι η συμμετοχή σου στα κοινά της εταιρίας άρχεται από τα γεννοφάσκια της.

Τελειώνοντας, θα ήθελα να ευχαριστήσω εσάς και τους συνεργάτες σας για τις πολύτιμες γνώσεις που μου προσφέρετε, αλλά παράλληλα νιώθω την υποχρέωση να διαβεβαιώσω τους ανθρώπους που πιστεύουν σ' εμένα ότι θα τους δικαιώσω.

Στράτος Χατζηπαναγιώτου
Ασφαλιστής SCHWEIZ-LIFE
Καθηγ. Φυσικής Αγωγής
ΔΡΑΜΑ

Εν Θεσσαλονίκη τη 19/6/91

Αξιότιμε κ. Σπύρου.

Έρχομαι έντιμα να σας ευχηθώ καλή πρόοδο στο έργο σας, στο χώρο των ασφαλιστών.

Σ. Βεγίρης
ασφαλιστής της
Ατλαντικής Ένωσης
Δνση: Ιων. Δραγούμη 20 4ος όροφος
Τηλ.: 031-231-695, 231-634 Fax: 231-695
Θεσσαλονίκη
Ευχαριστώ

Από
Δημήτριο Ζη
Λ. Συγγρού 70
ΑΘΗΝΑ

Αγαπητέ κύριε Σπύρου,
Αισθάνομαι την ανάγκη και από πλευράς μου να σας εκφράσω τα ειλικρινή μου συγχαρητήρια για το περιοδικό και την όλη σας προσπάθεια.

Όσον αφορά το άρθρο σας στο τεύχος 10 Απριλίου «ΔΕΝ ΕΙΜΑΣΤΕ ΛΕΜΟΝΙΑ ΣΤΙΜΜΕΝΑ», έχω να τονίσω και από πλευράς μου ότι πράγματι οι περισσότερες ασφαλιστικές εταιρίες υποτιμούν την προσφορά και την όλη προσπάθεια που καταβάλλουν καθημερινά οι παλαιοί α-

σφαλιστές ώστε να σταθούν στη δύσκολη ασφαλιστική αγορά της χώρας μας. Πράγματι δεν θα πρέπει οι παλαιοί ασφαλιστές να νιώθουν σαν «λεμόνια στιμμένα», δεν θα πρέπει να νιώθουν ότι είναι κάποια χαλασμένα εξαρτήματα μιας «παραγωγικής μηχανής» που τα πέταξαν όταν τελείωσε η παραγωγική τους διαδικασία.

Έχουν και οι παλαιοί να προσφέρουν, έχουν να προσφέρουν εμπειρία - πίστη - αφοσίωση, έχουν να προσφέρουν ζεστασιά και ελπίδα που όλοι και προπαντός εμείς οι νέοι χρειαζόμαστε.

Πιστεύω, ότι τώρα που ανδρώνεται η ασφαλιστική αγορά, όλοι και προπαντός οι εταιρίες που δεν το έχουν νιώσει, πρέπει να σκύψουν με σοβαρότητα πάνω στο θέμα αυτό, ώστε να εκλείψει πλέον το πρόβλημα «παλαιός - νέος» που τόσα χρόνια αποτελεί την «αχίλλειο πτέρνα» της συνεργασίας μεταξύ των ασφαλιστών.

Μετά τιμής
Δημήτριος Ζης
Ασφαλιστής

Το ΝΑΙ είναι μάθημα!

Μεσολόγγι 1.6.91

Αγαπητέ Βαγγέλη,
Παίρνω το «ΝΑΙ». Το διαβάζω όλο. Οι σκέψεις σου σ' αυτό δίνουν το στίγμα της αξιωσύνης σου.

Το «ΝΑΙ» σου, καταξιώνει θεσμικές τοποθετήσεις.

Δίπλα στις νομικές, φιλοσοφικές και ηθικές αξίες, παίρνουν και οι ασφαλιστικές το μερίδιό τους από τις κοσμοθεωριακές προβολές στη σύγχρονη κοινωνία.

Το περιοδικό σου είναι μάθημα!

Συγχαρητήρια
φιλικά
Νίκος Βούλγαρης

Αθήνα, Ιούνιος 1991

Αγαπητέ κ. Σπύρου,
Εκ μέρους του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρίας μας και όλων των ανθρώπων της Metrolife, θα ήθελα να σας ευχαριστήσω θερμά για την παρουσία σας στο 5ο Συνέδριο Ασφαλιστών Ζωής της εταιρίας μας.

Θεωρούμε τη συμμετοχή σας αυτή, τιμή και αναγνώριση για την έως τώρα δημιουργική και ανοδική πορεία της εταιρίας μας και συμπαράσταση για τον αγώνα, που συνεχίζεται...

Με θερμές ευχαριστίες & φιλικούς χαιρετισμούς,
Γεώργιος Καπουράνης
Πρόεδρος Δ.Σ. & Διευθύνων Σύμβουλος

ΑΠΟ ΤΟ ΜΑΖΙΚΟ MARKETING ΣΤΟ MARKETING ΕΠΙΛΟΓΗΣ...



Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις καλούνται να επαναπροσδιορίσουν τις αγορές τους, να ταξινομήσουν τις ομάδες πελατών στη βάση των εξειδικευμένων χαρακτηριστικών και των ιδιαίτερων αναγκών τους και, τέλος, καλούνται να ξανασχεδιάσουν τα προϊόντα τους σε τρόπο που αυτά να μην εξυπηρετούν γενικά, αλλά να ικανοποιούν ειδικά και σαφώς τις ιδιαίτερες απαιτήσεις ομοειδών αγορών πελατών.

92



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ



ΠΑΝΩ ΑΠΟ ΟΛΑ ΑΝΘΡΩΠΟΣ

Συνέντευξη του αναπληρωτή Γ. Διευθυντή Ομίλου INTERAMERICAN Βασίλη Κάλτσά στον Βαγ. Σπύρου

8



TOTAL QUALITY PARALYSIS

Όποιος δεν διαβάσει αυτό το άρθρο αδιαφορεί για την επιβίωσή του. Ομιλία του Αντ. Σπανού στο Σ. Ε. Βιομηχανιών

18



Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ...

...Στην επιτυχία μιας πώλησης και στην ποιότητα της επικοινωνίας. Γράφει η ψυχολόγος Σμαρούλα Παντελή

22



100 ΧΡΟΝΙΑ «ΕΘΝΙΚΗ»

Η «ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ» γιορτάζει την επέτειο των 100 χρόνων από την ίδρυσή της.

46



ΤΑ ΑΡΠΑΧΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

«Εδώ μιλάμε για κακό ανταγωνισμό. Μιλάμε για αυτούς που γκρεμίζουν χωρίς να χτίζουν».

66



ΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΤΩΝ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Η πώληση των Αμ. Κεφαλαίων είναι μια «λεπτή» και «πονηρή» περίπτωση. Γράφει ο Κ. Χριστόπουλος

70

7 Γράμμα
του Εκδότη

14 Ένωση απόψεων
και επιδιώξεων

26 Ητούσαν
Μπάγεβιτς

32 Ο δυναμικός
ρόλος της γυναίκας

36 Συμβουλές...
για το κλείσιμο

40 Ασφαλιστικά
και μη...

52 Οι φόβοι
των ασφαλιστών

60 Αγροτική
Ασφαλιστική

63 6 βασικά θέματα
υποκίνησης

80 Θετικό κλίμα
στην «ΕΘΝΙΚΗ»

84 Ασφαλιστικές
Ειδήσεις

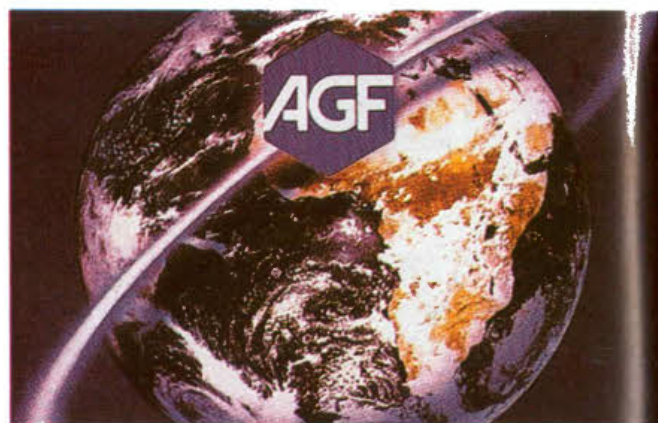
96 Οικολογία -
Οικοσοφία

Ακλόνητη σιγουριά και ασφάλεια για όλο τον κόσμο

Μια από τις πρώτες ασφαλιστικές εταιρίες στην Γαλλία και σ' όλο τον κόσμο, η AGF έχει φέρει και στην Ελλάδα την ακλόνητη σιγουριά και ασφάλεια, με τη δημιουργία του ασφαλιστικού ομίλου AGF KOSMOS.

Η AGF KOSMOS, με τα τεράστια αποθεματικά, το τέλειο δίκτυο οργάνωσης και την ανεκτίμητη πείρα της, παρέχει σύγχρονες υπηρεσίες Ευρωπαϊκού επιπέδου, σε όλους τους τομείς της Ασφάλισης.

Η σιγουριά για όλο τον κόσμο γίνεται τώρα και δική σας.



Η Ευρωπαϊκή δύναμη στην υπηρεσία του σύγχρονου ανθρώπου.

Κάψτε τα αντίγραφα!

Καθημερινά οι συνάνθρωποί μας και εμείς ακολουθούμε ένα τρόπο συμπεριφοράς που με την πρώτη ματιά διαπιστώνεις αν είμαστε αντίγραφα κάποιων ή αν έχουμε το αποκλειστικό δικαίωμα της ζωής μας.

Δυστυχώς η νοοτροπία της εποχής και οι διαφημιστικοί σύμβουλοι-χειριστές των μέσων μαζικής επικοινωνίας κατάντησαν την τηλεόραση, το ραδιόφωνο και τον τύπο φωτοτυπικά μηχανήματα που προσπαθούν να κάνουν τον κόσμο αντίγραφα ανύπαρκτων ευτυχισμένων μοντέλων-πθοποιών.

Τεράστια ποσά δαπανώνται και μεγάλες προσπάθειες γίνονται ώστε να μιμηθούν οι άνθρωποι κάποιους, αντιγράφοντας το πώς περπατάνε, πώς μιλάνε, πώς ζούνε, πώς τρώνε, πώς γελάνε, πώς λούζονται, πώς μαγειρεύουν, πώς πετυχαίνουν...

Ευτυχισμένες νοικοκυρές που δεν κολλάει το ρύζι τους, σκληροί καουμποϊδες, ακαταμάχητοι άνδρες, σέξι γυναίκες, άνετες σ' όλες τις περιόδους, γερά παιδιά από κούνια, νύφες με τετραεντέ χαμόγελα, ωραία άσπρα σπίτια, πράσινα λιβάδια με παχιές αγελάδες, super χαμόγελα με άσπρα δόντια, super πρώτα, όλα super γερά και δυνατά, όλα μοιάζουν μεταξύ τους super μαγικά, άπιαστα που πρέπει να super τρέξεις πολύ για να γίνεις super επιτυχημένος.

Οι άνθρωποι έχουν ανάγκη βέβαια από πρότυπα, έχουν ανάγκη να παραδειγματισθούν προς το καλύτερο και οπωσδήποτε δεν επιτρέπεται να αγνοήσουν τα επιτεύγματα του πολιτισμού και των συνανθρώπων τους.

Τα τσαλακωμένα ψευτοαντίγραφα-ψευτοπρότυπα όμως που καθημερινά προβάλλονται είναι προϊόντα «μιας χρήσεως» με «ημερομηνία λήξεως» μικρότερα απ' τη ζωή μας, ανικανοποίητα κι αυτά. Ο έγχρωμος ευτυχισμένος κόσμος των μέσων μαζικής επικοινωνίας κρύβει επιμελώς την άλλη όψη της ζωής με τις κουρελιασμένες σχέσεις, τα θλιμμένα χορτάτα παιδιά, την μοναξιά των πόλεων, τους βρόμικους δρόμους, τις σάπιες τροφές, τις αρρώστιες, τα νοσοκομεία, τα χιλιάδες ιατρεία, τα χαμένα όνειρα, τις αποτυχίες, τα σπίτια κουτιά-υπνοδωμάτια, τις χαμένες μέρες, τα χαμένα όνειρα, τη χαμένη ζωή, τα αντίγραφα ζωής με τις αποτυχίες, με τα ατελείωτα γιατί...

Έτσι όταν βγαίνουν οι άνθρωποι και κυρίως οι νέοι στη ζωή η σύγκριση είναι συντριπτική, η πίκρα σταλάζει στην καρδιά απογοήτευση και η ισοπέδωση μαραίνει την ψυχή οδηγώντας στη φοβία, στην ανικανότητα, στην δειλία, στην εχθρότητα, στα ψευτοαντίγραφα, στην σύγχυση...

Έρχονται τα νέα παιδιά να πιάσουν δουλειά σαν ασφαλιστές και κει που περίμενες τον ενθουσιασμό να λάμψει στα κατακάθαρα μάτια και τα νιάτα ν' ανεβαίνουν θαρραλέα και αποφασιστικά με ελπίδες και στόχους, βλέπεις τα φτερά τους διπλωμένα και καμένα στο ξεκίνημα, χωρίς πίστη στον εαυτό τους διστακτικά, άβουλα, θλιμμένα...

Θα 'θελα να σφίξω το χέρι απ' αυτή τη θέση του «ΝΑΙ» σ' όλους τους νέους και ιδιαίτερα στους νέους ασφαλιστές μας που είναι η ελπίδα για τον τόπο και το επάγγελμά μας και να τους φωνάξω πώς αξίζουν κι είναι πλούσιοι, προνομιούχοι και δυνατοί στο ξεκίνημά τους!

Κάψτε τα ψευτοαντίγραφα και ψευτοπρότυπα και ξεκινήστε την αγωνιστική σας πορεία στο επάγγελμα και τη ζωή σπάζοντας τους τοίκους που ύψωσαν γύρω σας ψευδοαπομιμήσεις!

Σφίξτε στις κούφτες σας το στίλο, το σφυρί και το κοπίδι και φτιάξτε το μέλλον σας!

Έχετε μέσα σας ταυτότητα και μοναδικότητα. Αξίζετε γι' αυτά που αναβλύζουν στις καρδιές σας πρωτότυπα, αυθόρμητα, ανόθευτα, ειλικρινή, τίμια... Ζήστε με το δικό σας περπάτημα, το δικό σας χαμόγελο, την δική σας ιδέα, τον δικό σας ίσκιο, τα δικά σας γνωρίσματα, τη δική σας μοναδική δημιουργική σκέψη! Μεγαλούργησαν όσοι κατάλαβαν αυτή την αλήθεια. Έγιναν δημιουργοί και αυτοί έκαναν τον πολιτισμό, έτσι δημιουργήθηκε και ό,τι καλό υπάρχει στον κόσμο. Με έργο. Με αυτοπεποίθηση με εμπιστοσύνη στον εαυτό τους που ξέρε να δίνει στο κάθε τι τη θέση και αξία του. Αυτή η μοναδικότητα ήτανε η αξία τους και μ' αυτή αναμετρήθηκαν στη ζωή. Δεν χρειάστηκαν αντίγραφα. Χρησιμοποίησαν το πρωτότυπο. Αξιοποίησαν όσα τους έδωσε ο Θεός: τη δύναμη, τον ηρωισμό, τη φαντασία, την τόλμη, την πρωτοβουλία, τη σκέψη, την ιδέα. Αυτά που όλοι έχουμε, και διαφέρουμε στο πώς και πόσο τα χρησιμοποιούμε. Κάψτε λοιπόν τα αντίγραφα και ζήστε με το πρωτότυπο!



Ευαγ. Σιφόου
Manager Ασφαλιστών
Αθήνα, Ιούνιος 1991

ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΚΑΛΤΣΑΣ

Πάνω από όλα άνθρωπος

**Συνέντευξη του αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή
Ομίλου INTERAMERICAN
κ. Βασίλη Καλτσά
στον Βαγγέλη Σπύρου**

Αγαπητέ Βαγγέλη,

Σε ευχαριστώ για την τιμή που μου κάνεις να διαθέσεις κάποιο ακριβό χώρο του περιοδικού σου για αυτά που θέλεις να μάθεις από εμένα. Ακόμα ευχαριστώ προκαταβολικά όσους από τους αναγνώστες του περιοδικού ΝΑΙ, που η μεγάλη πλειοψηφία τους είναι συνάδελφοί μας - ασφαλιστές, θα διαθέσουν τον χρόνο τους για να διαβάσουν τη σχετική συνέντευξη.

Κύριε Καλτσά έχετε μια σημαντική θέση ψηλά στην ιεραρχία της INTERAMERICAN και στις καρδιές των ανθρώπων της. Θα θέλατε να μας ενημερώσετε για τις αρμοδιότητές σας και να διατυπώσετε όσες προσωπικές σκέψεις σας μπορούν να εκφραστούν για τις επαγγελματικές ασχολίες σας ως σήμερα;

Το φαγητό δεν είναι ανάγκη να το φας όλο για να διαπιστώσεις αν είναι ξινό. Όσοι λοιπόν διαπιστώσουν από τις πρώτες γραμμές κάτι τέτοιο στη συνέντευξή μου ας μην επιμείνουν στη δοκιμή...

Στην INTERAMERICAN, την εταιρία «μου» και θα εξακολουθώ να λέω εταιρία «μου» έστω και αν πίστευα ότι δεν θα άρεσε αυτό στον κ. Δ. Κοντομηνά, προσφέρω τις υπηρεσίες μου όχι από της ιδρύσεώς της σαν Ε.Π.Ε., το 1969, αλλά και 6-7 μήνες πριν, όταν περίμενα την ίδρυσή της. Περί τα 22 παρακάτω χρόνια.

Ξεκίνησα σαν ασφαλιστής και δεν έπαψα να αισθάνομαι σαν ασφαλιστής σε όποια θέση μέσα στην INTERAMERICAN και αν βρέθηκα.

Θεωρώ ευλογία Θεού το γεγονός ότι μπορώ να υπηρετώ την ασφαλιστική ιδέα επάξια απ' όποιο μετερίζι και αν με κάλεσε η εταιρία μου.

Κανείς δεν μπορεί να αρνηθεί ότι έδωσα όλο μου τον εαυτό, όσες, μικρές ή μεγάλες δυνάμεις διέθετα, στη γιγάντωση της

INTERAMERICAN ΕΠΕ του 1969 με κεφάλαιο μόνο 200.000 δρχ.

Η τολμηρή εκείνη μικρή, πολύ μικρή INTERAMERICAN σήμερα είναι ένας όμιλος εταιριών γνωστή, γιατί όχι, σε όλο τον κόσμο.

Κάποτε, ο κ. Κοντομηνάς, στο ξεκίνημα, έκανε και τον underwriter, ήλεγχε και τις αποδείξεις του καφενείου. Σήμερα έχει τόσα άλλα πολύ - πολύ σοβαρά να κάνει, να δείξει νέους ορίζοντες, να χαράξει νέες στρατηγικές, να προλάβει το μέλλον.

Ο κ. Δ. Κοντομηνάς, συνεχώς προτρέπει στη μεταβίβαση των αρμοδιοτήτων στους υφιστάμενους μας σε όλα τα επίπεδα.

Μπορούσε να μην κάνει αυτό για τον εαυτό του;

Ε, λοιπόν, κάποιες από αυτές τις αρμοδιότητες, πολλές ή λίγες, είναι θέμα εκτιμήσεως, μεταβιβάστηκαν στον Καλτσά.

Κάποιος κοινός, του Κοντομηνά και εμένα, φίλος του έλεγε αστεϊευόμενος: «Τι θα γίνει τέλος πάντων με αυτόν τον Καλτσά, δεν φθάνει τόσα άλλα πράγματα που κάνει τον έχεις βάλει και πρόεδρο σε 25 εταιρίες...» υπερβολικός εκείνος στους αριθμούς, όπως πάντοτε.

Για όσους εκ των νεωτέρων έχουν την απορία να μάθουν για την επαγγελματική μου καριέρα λέω ότι:

Σαν φοιτητής εργάστηκα χειρονακτικά στην πάλαι-ποτέ «ΕΛΒΙΕΛΑ» μοντέρνα ... ελαστικά παπούτσια της εποχής εκείνης. Μετά την αποφοίτησή μου από την Ανωτάτη Εμπορική εργάστηκα σε λογιστήριο, από τους τελευταίους της ιεραρχίας. Όμως, γρήγορα με έκαναν προϊστάμενο του Λογιστηρίου.

Επειδή αυτό δεν με ικανοποιούσε επεκτάθηκα και στις υπόλοιπες εργασίες και αρμοδιότητες της εμποροβιομηχανικής εταιρίας στην οποία εργαζόμουν, με αποτέλεσμα, σε αναγνώριση των υπηρεσιών μου, να με απαλλάξουν εντελώς από την ευθύνη του Λογιστηρίου και να με διορίσουν Γενικό Διευθυντή αυτής.

Απεχώρησα μετά από μία εξαστία οικειοθελώς από την εταιρία αυτή με σκοπό να ασχοληθώ με αντιπροσωπείες εξωτερικού. Καθ' όν χρόνο επεδίωκα την ανάληψη τέτοιων αντιπροσωπειών παρουσιάστηκε μια ευκαιρία να πάω στην ΕΤΒΑ σαν Οικονομικός Διευθυντής μιας από τις εταιρίες της. Έμεινα εκεί περί τα 8 χρόνια και έφυγα οικειοθελώς αδιαφορώντας για συνταξιοδοτικά κ.λπ. προνόμια γιατί με είχε κερδίσει η ασφαλιστική ιδέα, η ασφαλιστική καριέρα.

Την ίδια αυτή εποχή, τέλος του 1965 αρχές του 1966, γνώρισα τον κ. Δ. Κοντομηνά από μια αγγελία με την οποία αναζητούσε συνεργάτες για την ALICO της οποίας ήταν ο ιδρυτής του υποκαταστήματος για την Ελλάδα και ο νόμιμος εκπρόσωπός της.

Πόσο τον κέρδισα εγώ τον κ. Κοντομηνά μόνον εκείνος το ξέρει, αν και η συνεργασία μας πολλά λέει, αλλά εκείνος ομολογώ ότι από την πρώτη στιγμή με κέρδισε σε σημείο που και τον ακολούθησα όταν εγκατέλειψε την ALICO για τη δημιουργία της INTERAMERICAN, όπως γι' αυτόν εγκατέλειψα και την ΕΤΒΑ.

Part time, λοιπόν, αρχικά ασφαλιστής, στη συνέχεια Unit Manager, Agency Manager, Διευθυντής Πωλήσεων, Διευθυντής Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών, Διευθυντής Marketing και Πωλήσεων και από το 1989 στα σημερινά μου καθήκοντα.

Πιθανόν να σας φέρνω σε δύσκολη θέση, αλλά θα σας παρακαλούσα να αναφερθείτε λίγο και στη μακρόχρονη συνεργασία σας μ' ένα χαρισματικό και δυναμικό επιχειρηματία τον κ. Δ. Κοντομηνά. Υπάρχουν στιγμές και εμπειρίες που θα θέλατε να θυμηθώτε...

Όπως ανέφερα παραπάνω, τον κ. Δ. Κοντομηνά τον γνώρισα περί το τέλος του 1965. Μία ημέρα η σύζυγός μου είδε στα



Θεωρώ ευλογία Θεού το γεγονός ότι μπορώ να υπηρετώ την ασφαλιστική ιδέα επάξια απ' όποιο μετερίζι και αν με κάλεσε η εταιρία μου.

Έδωσα όλο μου τον εαυτό, όσες, μικρές ή μεγάλες δυνάμεις διέθετα.

Part time, λοιπόν, αρχικά ασφαλιστής, στη συνέχεια Unit Manager, Agency Manager, Διευθυντής Πωλήσεων, Διευθυντής Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών, Διευθυντής Marketing και Πωλήσεων και από το 1989 στα σημερινά μου καθήκοντα.

«NEA» μία αγγελία. Μου λέει: «Κάτι καινούργιο πρέπει να είναι, δεν πας να δεις;».

Πηγαίνω λοιπόν στη Σταδίου 10 αργά το βράδυ. Βρίσκω ένα ψηλό, λιγνό και λίαν συμπαθητικό νεαρό που όπως ξαναείπα με κέρδισε σε όλα τα σημεία και η διαίσθησή μου ότι είχα να κάνω με μία φυσιολογική επιχειρηματική του μέλλοντος δεν με διέψευσε.

Έτσι λοιπόν άρχισα με ένα πρακτικό αλλά σοφό καθηγητή, τον ίδιο τον νεαρό Κοντομηνά, τα μαθήματα μυήσεώς μου στα ασφαλιστικά. Επειδή ο χώρος στο γραφείο της Σταδίου 10 δεν ήταν επαρκής πήγα να μαζώξω με 4-5 άλλους σε κάποιο μικρό δωμάτιο του ξενοδοχείου ΗΛΕΚΤΡΑ στο Σύνταγμα.

Αρχές Ιανουαρίου 1966 έκανα τις πρώτες ασφάλειες. Έτσι έπαιρνα και τα πρώτα συγχαρητήρια για την αίτηση «application», όπως συνήθιζε να λέει ένας Λιβανέζος, ο Salman, καλή του ώρα, που εν τω μεταξύ είχε διορισθεί Διοικητικός Διευθυντής της ALICO για την Ελλάδα.

Μετά κάμποσο χρόνο μου πρότεινε να γίνω Unit Manager. Μάλιστα μου παρεχώρησε τα δεξιά (σύμπτωση ήταν;) συρτάρια ενός μελλοντικού γραφείου. Τα αριστερά τα είχε ένας άλλος λάτρης της ασφαλιστικής ιδέας ο κ. Μ. Μάρκογλου, ο οποίος εξακολουθεί να βρίσκεται στην ALICO.

Μάνο, αν διαβάσεις τις σειρές αυτές πολλά θα θυμηθείς... Όμως δεν ευδόκησε η προσπάθεια λόγω εγκαταλείψεως →



“Δεν μπορείς να αδιαφορείς μπροστά στον συνεργάτη που επί χρόνια δε σε ενόχλησε για τίποτε και τώρα που θέλει κάτι να του λες «ο κανονισμός αυτά λέει». Και αυτά που έκανα τόσα χρόνια, λέει ο ασφαλιστής, ποιος κανονισμός τα έλεγε;”

της ALICO για τη δημιουργία της INTERAMERICAN. Κάποια ημέρα με κάλεσε ο κ. Κοντομηνάς στο γραφείο του και μου είπε: «Ξέρεις Βασίλη, εγώ θα φύγω από την ALICO γιατί δεν εκπληρώνονται οι φιλοδοξίες μου εδώ μέσα. Εγώ θέλω να πετάξω αλλά δεν με αφήνουν. Η οργάνωσή της η διεθνής με τις συνεχείς αλλαγές Διοικήσεων, δεν πρόκειται να με αφήσουν να κάνω πραγματικότητα τα όνειρά μου. Βλέπεις, από τότε είχε όνειρα... που τον οδηγούν ακόμη και σήμερα στη γνωστή επιχειρηματική του δραστηριότητα.

Αμέσως, ειλικρινά σας το λέω, του είπα ότι είμαι στο πλευρό του από τη στιγμή εκείνη. Όπως και έγινε. Αδιαφορώντας για τις προμήθειες που θα έχανα από νέες εργασίες αλλά και παλαιές. Και μη νομισθεί ότι δεν τις είχα ανάγκη.

Πόσο θα θυμάμαι μια ομαδική ασφάλιση, συγκεκριμένα της φαρμακευτικής εταιρίας ABBOTT, την οποία ξεκίνησα εγώ λόγω γνωριμιών μου μέσα σ' αυτήν και κατέληξε στο τέλος άλλοι να παίρνουν την προμήθεια. Μου αρνήθηκαν τα δικαιώματα επειδή έφυγα από την ALICO.

Θα αναφέρω δύο ακόμη γεγονότα -σταθμούς στη συνεργασία μου με τον κ. Δ. Κοντομηνά.

Το 1973, ο κ. Ταμπουράς απεφάσισε να διαχωρήσει τη θέση του από τους Αμερικανούς. Για όσους ξέρουν, την εποχή εκεί-

νη τις μετοχές της INTERAMERICAN είχαν κατά 50% η Insurance Company of North America, 30% η ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ του κ. Α. Ταμπουρά και 20% ο κ. Δ. Κοντομηνάς.

Ετέθη το δίλημμα πρώτα για τον κ. Κοντομηνά και μετά για τους άλλους να φύγει και εκείνος από την INTERAMERICAN μαζί με τον κ. Ταμπουρά ή να μείνει στην INTERAMERICAN με τους Αμερικανούς;

Στην απόφασή του εκείνη θέλησε να έχει και τις απόψεις μιας μικρής ομάδας στελεχών του. Παρά την εκτίμηση που είχα στον παλαιό και αρκετά έμπειρο ασφαλιστή - επιχειρηματία κ. Αλ. Ταμπουρά, τάχθηκα ανεπιφύλακτα με την απόφασή του να μείνουμε με τους Αμερικανούς γιατί η διαίσθησή μου μου έλεγε ότι κάτι καλό θα βγει από αυτό.

Το 1980 προέκυψε το θέμα διεκδικήσεως από τον κ. Κοντομηνά της πλειοψηφίας των μετοχών της εταιρίας άλλως της αποσχίσεως από αυτήν και δημιουργία νέας εταιρίας.

Και στην περίπτωση αυτή η πίστη μου στο πρόσωπο του κ. Δ. Κοντομηνά και τις ικανότητές του ήταν τέτοια που παρά τις διάφορες, προκλητικές όντως, προτάσεις, δήλωσα ότι τον ακολουθώ στην ενδεχόμενη νέα εταιρία. Για μένα δε την εποχή εκείνη η απόφασή μου ήταν πολύ μεγάλη γιατί εργαζόμουν στην εταιρία σαν υπάλληλος πλέον και είχα σύζυγο και τρία παιδιά να συντηρήσω. Πότε η νέα εταιρία θα ήταν σε θέση να πληρώνει μισθούς;

Αλλά αγαπητέ Βαγγέλη, μια γνωριμία με τον κ. Δ. Κοντομηνά πάνω από 25 χρόνια και μια συνεργασία μαζί του σταματά εδώ; Τι να πρωτοθυμηθώ; Τις συγκινήσεις, τις εκπλήξεις, τους αιφνιδιασμούς, τις επιτυχίες, τις αναγνωρίσεις, τα συμβούλια, τα συνέδρια, τις συγκεντρώσεις κ.λπ., κ.λπ.

Πολλοί μιλάνε για την ανθρώπινη συμπεριφορά σας και τη συμπαράστασή σας σε πολλούς. Αυτή η καλή και μακράς διάρκειας σχέση πώς κρατήθηκε; Κρατούσατε αποστάσεις, ακολουθούσατε κάποιο πρότυπο διοίκησης είχατε κάποια συνταγή;

Βαγγέλη μου, η Ασφάλεια Ζωής είναι αγάπη και τίποτε παραπάνω. Δεν μπορείς να μιλάς για Ασφάλεια Ζωής και να ξεχνάς ότι απέναντί σου έχεις έναν άγνωστο Χ αλλά έναν άγνωστο με ανησυχίες, προβληματισμούς απορίες...

Το μυστικό είναι να ακούς.

Αγαπητέ Βαγγέλη, το γραφείο μου, ακόμα και το σπίτι μου και τα τηλέφωνα μου είναι πάντα ανοικτά γι' αυτόν που θέλει να μου μιλήσει. Ίσως μερικοί να με κατακρίνουν γιατί κάνω αυτό. Όμως είναι απάνθρωπο να μην ακούς αυτόν που θέλει να σου μιλήσει, να σου πει το πρόβλημά του. Δεν μπορείς να μην ενδιαφέρεσαι για την οικογένειά του, για τα δικά του πρόσωπα. Η δουλειά μας δεν είναι μόνον πόσες αιτήσεις μου έφερρες. Ρώτησε τον συνεργάτη σου αν έφυγε από το σπίτι του χωρίς προβλήματα και μετά πες του για τις αιτήσεις κ.λπ.

Τις περισσότερες φορές οι άνθρωποι γενικά και ειδικά οι συνεργάτες μας ικανοποιούνται περισσότερο με το να πουν αυτά που αισθάνονται παρά από την ικανοποίηση ενός αιτήματός τους.

Οι κανόνες καλοί είναι και πρέπει να τηρούνται. Αλλά δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι και στον πιο αυστηρό νόμο υπάρχει και η επιείκεια, η εξαίρεση. Δεν μπορείς να αδιαφορείς μπροστά στον συνεργάτη που επί χρόνια δε σε ενόχλησε για τίποτε και τώρα που θέλει κάτι να του λες «ο κανονισμός αυτά λέει». Και αυτά που έκανα τόσα χρόνια, λέει ο ασφαλιστής, ποιος κανονισμός τα έλεγε;

Η συνταγή λοιπόν είναι: Να ακούς, να ακούς, να ακούς και να συμπαράστέκεσαι όταν σε έχουν ανάγκη. Να ζητάς αλλά και να δίνεις.



“Να ακούς, να ακούς, να ακούς και να συμπαράστέκεσαι όταν σε έχουν ανάγκη. Να ζητάς αλλά και να δίνεις”

“Οι εταιρίες αντελήφθησαν, επιτέλους, ότι η καλύτερη επένδυση είναι εκείνη που γίνεται για την εκπαίδευση των ασφαλιστών και Διευθυντών”

Η χριστιανική πίστη, τα πιστεύω σας γενικότερα στη ζωή, πόσο βοήθησαν ή μήπως σας δυσκόλεψαν στην πορεία σας;

Ποτέ δεν μετάνιωσα για τη θρησκευτική μου ζωή, για τα πιστεύω μου. Ομολογώ ότι με βοήθησαν να φθάσω εδώ που βρίσκομαι τώρα και σαν επαγγελματία και σαν οικογενειάρχη.

Οι πηγές της χριστιανικής μας πίστης είναι ανεξάντλητες και μπορείς να ξεδιψάσεις σ' αυτές σε κάθε δύσκολη στιγμή της ζωής. Είμαι λάτρης της πίστεώς μας αλλά ουδέποτε τυπολάτρης.

Γνωρίζω τις υποχρεώσεις μου και τα καθήκοντά μου σε σχέση με την πίστη μου αλλά και με τους ανθρώπους μου. Δυστυχώς, όταν είναι φανερή η πίστη κάποιου ανθρώπου οι τρίτοι βρίσκουν πάντα να πουν γι' αυτόν και να ζητήσουν από αυτόν. Ζητούν να είναι ο Άγιος Αντώνιος... αλλά αυτός ένας ήταν.

Και τότε αν δεν ικανοποιούνται οι προσωπικές επιδιώξεις κάποιου και, κυρίως τα οικονομικά του συμφέροντα, εύκολα του προσάπτουν την κατηγορία ότι «κάνει και τον χριστιανό...». Όταν ικανοποιούνται τα συμφέροντα αυτά είναι καλός χριστιανός, όταν δικαιολογημένα δεν ικανοποιούνται είναι κακός χριστιανός...

Το ξεκίνημά σας και το υπ/μα, τους ασφαλιστές σας κάποιες εποχές θυμάσθε καμιά φορά;

Κράταω ακόμη Βαγγέλη μου, τα δευτέρια και τα τηλέφωνα των συνεργατών μου της εποχής εκείνης, που ήταν πολύ πιο δύσκολη από τη σημερινή.

Θυμάμαι, ότι σαν Unit Manager άρχισα από ένα ατομικό γραφείο που είχα στην Ερμού 18, τόσο μικρό που πάνω από τρεις

άνθρωποι δεν χωρούσαν. Εκεί θυμάμαι τους αδελφούς Παναγόπουλους που ήταν φίλοι μου από πριν.

Τους κάλεσα ένα απόγευμα και προσπάθησα να τους στρατολογήσω στην εργασία μας. Φεύγοντας ο Άγγελος είπε στον Τριαντάφυλλο. «Σαχλαμάρες... Ασφάλειες Ζωής και πράσινα άλογα». Ο Τριαντάφυλλος, πιο συνετός, πιο ερευνητικός, του απαντά: «Άγγελε, χρήματα δεν μας ζητούν να βάλουμε στη δουλειά.

Ας δοκιμάσουμε και βλέπουμε τι θα γίνει».

Και ξεκινάει ο Άγγελος και για μία τριετία ήταν πρώτος ασφαλιστής και μέχρι σήμερα εξακολουθεί να βρίσκεται μεταξύ των πρώτων.

Ο Κρικέλης ήταν λογιστής σε μία κατασκευαστική εταιρία. Δεν πίστεψε ότι μπορεί να κάνει καριέρα κοντά μας. Όμως όταν πήρε την πρώτη επιταγή που ήταν τριπλάσια του μισθού που έπαιρνε τα εγκατέλειψε και ήρθε κοντά μας. Ο Γεωργουλέας εγκατέλειψε τη Siemens γιατί πίστεψε στο πρόσωπό μου.

Χαίρομαι για τους Διευθυντές που προέκυψαν από το υποκατάστημά μου και ήταν το πρώτο υποκατάστημα που έβγαλε τόσους διευθυντές την εποχή εκείνη. Βεβαίως, δεν υπήρχε ο



θεσμός των Επιθεωρητών κ.λπ., κ.λπ.

Υποκ/ματα των Παναγόπουλου, Γεωργουλέα, Χατζηγιάννη, Κρικέλη, Παγκράτη. Μη με ρωτήσεις αν καλούνται να αποφασίσω σήμερα να κρατήσω ένα επιτυχημένο, ήταν την εποχή εκείνη το πρώτο, υποκατάστημα ή να ενταχθώ στο Διοικητικό Προσωπικό.

Σας βλέπαμε σε εκδηλώσεις, σε συνεδριάσεις, στο γραφείο ως αργά το απόγευμα και βράδια, σας βλέπαμε σε γιορτές υπο/των ή εγκαίνια πολύ συχνά, πάντα παρόντα. Πώς μπορεί να έχει κανείς χρόνο; Υπάρχει διαθέσιμος;

Γιατί Βαγγέλη μου λες «σε βλέπαμε». Τώρα δεν με βλέπετε; Εκτός αν εννοείς ότι δεν με βλέπετε στις ειδικές συγκεντρώσεις των ασφαλιστών, Διευθυντών Υποκαταστημάτων κ.λπ. Μα σήμερα Βαγγέλη μου είναι άλλα τα καθήκοντά μου και άλλοι καλούνται να κάνουν αυτά που έκανα κάποτε εγώ.

Τα πάντα εξελίσσονται. Είπαμε παραπάνω μεταβίβαση αρμοδιοτήτων... Παρά ταύτα εξακολουθώ να ευρίσκομαι σε όλες τις εκδηλώσεις της ασφαλιστικής αγοράς, τις εκπροσωπήσεις της εταιρίας μας στις γενικές συνάξεις της εταιρίας μας, στις κοινωνικές εκδηλώσεις κ.λπ.

Χρόνο βρίσκεis όταν θέλεις... Άλλωστε, χρειάζονται και ορισμένες θυσίες... Δεν αρκεί να φέρεις μόνον τους τίτλους και στις υποχρεώσεις σου να απουσιάζεις.

Η καλογερική είναι βαριά... Όχι τα εμά-εμά και τα σα εμά.

Σίγουρα θα υπήρχαν στιγμές που δεν σας άρεσε ή δεν συμφωνήσατε με κάτι «εταιρικό» που έπρεπε να γίνει και θα έφερνε και την υπογραφή σας. Πώς ξεπερινούται τέτοιες στιγμές και ποια αρετή χρειάζεται για να επικρατήσει τελικά το «σωστό» και «συμφέρον», χωρίς να θυσιάζονται «αρχές» και «πιστεύω»;

Οι αποφάσεις λαμβάνονται με δύο τρόπους. Ο ένας είναι όταν αποφασίσεις μόνος σου οπότε αναλαμβάνεις και την ευθύνη στο σύνολό της. Ο άλλος τρόπος είναι η συλλογική απόφαση.

Στην περίπτωση αυτή πρέπει να αναπτύξεις τα επιχειρηματά σου με παραδείγματα, πειθώ κ.λπ. Αλλά είσαι υποχρεωμένος να αποδεχθείς τη γνώμη όλων και τελικά τη δημοκρατική της πλειοψηφίας απόφαση.

Δεν μπορείς να θεωρείς τον εαυτό σου πιο σοφό από τους άλλους.

Γιατί να ισχυρογνώνεις για τη δική σου ιδέα σαν την πιο σωστή; Το ίδιο κάνει τότε και ο άλλος. Πού θα καταλήξουμε τότε;

Το θέμα είναι να μπορείς να παίρνεις την ευθύνη πάνω σου ειδικά για τους ανωτέρους σου. Και εγώ, το δηλώνω, ότι το έχω κάνει κανόνα για την επαγγελματική μου ζωή. Όσα ξέρει ο νοικοκύρης δεν τα ξέρει ο κόσμος όλος...

Η εικόνα του σημερινού ασφαλιστού αλλάζει και ο Έλληνας ασφαλιστής αλλάζει και θα αλλάξει. Τι εφόδια θα χρειασθούν οι σημερινοί άνθρωποι μας για να επιβιώσουν;

Ο ασφαλιστής βελτιώθηκε θεαματικά σε σχέση με την εποχή που ξεκίνησε η ασφάλεια ζωής στην Ελλάδα, δηλαδή από το 1963 μέχρι σήμερα.

Μεγαλύτερος αριθμός πτυχιούχων μπαίνει σήμερα στο ασφαλιστικό επάγγελμα, περισσότεροι επαγγελματίες ασφαλιστές αναπτύσσονται.

Όπως τονίσθηκε και στο Συνέδριο της LIMRA που έγινε στις Κάννες στις 6 και 7 Ιουνίου από διακεκριμένους ασφαλιστές και ανώτατα διευθυντικά στελέχη, ο ασφαλιστής του 2001 θα πρέπει να είναι ένας πανεπιστήμων. Να γνωρίζει άριστα τα χρημα-

τοοικονομικά, επενδυτικά, κοινωνικά. Άριστα και την παγκόσμια οικονομική κατάσταση. Θα είναι ο Οικονομικός Σύμβουλος σε όλες τις διαστάσεις. Οι άνθρωποι μας όχι μόνον θα επιβιώσουν αλλά και θα θαυματουργήσουν γιατί είναι επιδεκτικοί επιμορφώσεως, είναι έξυπνοι και με συνετούς ηγήτορες - διευθυντές θα φθάσουν πολύ ψηλά.

Γιατί και οι Διευθυντές συνεχώς ανεβάζουν το πνευματικό και επαγγελματικό τους επίπεδο.

Οι εταιρίες αντελήφθησαν, επιτέλους, ότι η καλύτερη επένδυση είναι εκείνη που γίνεται για την εκπαίδευση των ασφαλιστών και Διευθυντών.

Ποιος θα είναι ο ρόλος των ασφαλιστών και της ιδιωτικής ασφάλισης στην επόμενη 10ετία στα πλαίσια της ΕΟΚ;

Η ιδιωτική ασφάλιση, ημέρα με την ημέρα, χρόνο με τον χρόνο, θα καταλαμβάνει όλο και περισσότερο μέρος στην εξασφάλιση της υγείας και της συνταξιοδότησης των πολιτών.

Ένα μεγάλο μέρος της κοινωνικής πρόνοιας θα μετατεθεί στους ώμους των πολιτών και κατ' επέκταση στην ιδιωτική ασφάλιση.

Από δω και πέρα δεν θα μιλάμε μόνον για κοινωνική ασφάλιση αλλά ταυτόχρονα για κοινωνική και ιδιωτική ασφάλιση.

Αναφέρω σαν παράδειγμα την Αγγλία, όπου δια νόμου επιβάλλεται η μεταφορά επιμέρους καλύψεων από την κοινωνική ασφάλιση στην ιδιωτική. Από τις εισφορές των ασφαλισμένων και εργοδοτών μπορούν να μεταφέρουν σε ιδιωτικούς οργανισμούς ασφαλίσεων ποσοστό καλύψεων 5% κατ' ελάχιστον και 15% κατ' ανώτατο όριο.

Μετά από όλα αυτά αντιλαμβάνεσαι το ρόλο που καλούνται να παίξουν οι ασφαλιστές τη δεκαετία που διατρέχουμε.

Το περιοδικό «ΝΑΙ», πιστεύει, πως η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών (σαν μια δύναμη που σύντομα θα υπάρχει στην ασφαλιστική αγορά μας) μπορεί να ελκύσει μια μεγάλη ομάδα νέων ανθρώπων και να κάνει έργα σημαντικά για την ελληνική κοινωνία. Συμμερίζεστε την άποψή μας ότι αν δεν το κάνει θα είναι ένοχη και υπεύνη για τη χαμένη ευκαιρία που της δίνετε σήμερα; Μήπως έχετε και κάποια πρόταση;

Είμαι σαφώς υπέρ μιας καθολικής για όλες τις ασφαλιστικές εταιρίες Ένωση αλλά δεν τη βλέπω στο άμεσο μέλλον. Και αυτό γιατί τη συγχώνευση διαπραγματεύονται τα ίδια άτομα που διοικούν τις δύο Ενώσεις. Το ένα μέρος από αυτά και κυρίως τα παλαιά τα οποία θεωρούν τους εαυτούς τους επαίοντες στα ασφαλιστικά, δεν εννοούν να βρεθούν έξω από τη νέα Διοίκηση και το άλλο μέρος, νεότερα αυτά, τα οποία καλυπτόμενα πίσω από το μέγεθος των επιχειρήσεων που ευκαιριακά εκπροσωπούν και εγωιστικά σκεπτόμενα δεν θέλουν να βρεθούν ομοίως έξω αυτής (20 άτομα όσα τα μέλη των δύο Διοικητικών Συμβουλίων χωρούν σε ένα;)

2. Πρέπει να ξεπεραστούν τα μικροοικονομικά συμφέροντα μιας άλλης μικρής μερίδας που συμπράττουν με τις Τραπεζικές Ασφαλιστικές Εταιρίες.

3. Η νομική και οικονομική ρύθμιση των περιουσιών εκάστης Ενώσεως και

4. Η δυσχέρεια που υπάρχει στην εξεύρεση λύσης για τη δίκαια, σε ψήφους, εκπροσώπηση κάθε μιας χωριστά εταιρίας.

Η πρότασή μου είναι να ανατεθεί το όλο έργο σε ένα ξένο οίκο, ο οποίος θα λάβει υπ' όψη του τι ισχύει στις άλλες χώρες πάνω στο θέμα αυτό και θα αδιαφορήσει για υποκειμενικές τοποθετήσεις των ασφαλιστικών εταιριών.

Ο τροχός έχει ανακαλυφθεί προ πολλού στην Ευρώπη, ας το παραδεχθούμε τέλος πάντων, δεν βλέπουμε πόσο μπροστά από



μας είναι; Γιατί δεν παραδειγματιζόμαστε;

Εάν δεν μπορεί να γίνει αυτό και δεν μπορώ να καταλάβω γιατί δεν γίνεται, τότε να ανατεθεί το έργο αυτό της συνενώσεως των δύο Ενώσεων σε πρόσωπα που δεν είναι μέλη των Διοικήσεων αυτών, οι οποίοι θα ερευνήσουν και θα μάθουν τι ισχύει στην Ευρώπη και εν ανάγκη να ζητήσουν βοήθεια από 1-2 αναγνωρισμένα συνδικαλιστικά όργανα των ασφαλειών στο εξωτερικό.

Η ασφαλιστική βιομηχανία στη χώρα μας έχει τεράστια περιθώρια ανάπτυξης. Μία καθολική για όλες τις ασφαλιστικές εταιρίες Ένωση έχει να προσφέρει πολλά στις ίδιες τις ασφαλιστικές εταιρίες αλλά και στην εθνική μας οικονομία και στην ελληνική κοινωνία.

Μέσα στις ασφαλιστικές εταιρίες εργάζονται αξιολογότερα ανώτατα στελέχη που θα μπορούσαν να προσφέρουν μια ανανέωση στην Ένωση αυτή. Και θα πετύχει η νέα ΕΝΩΣΗ αν συστήσει δύο σώματα αποφάσεων, ένα για τις γενικές ασφάλειες και ένα για τις ασφάλειες ζωής.

Ο κύκλος εργασιών των ασφαλιστικών εταιριών Ζωής ξεπέρασε εκείνο των Γενικών Ασφαλειών και τα Διοικητικά Συμβούλια κατατρίβονται καθ' ολοκληρίαν με την αντιμετώπιση κυρίως των προβλημάτων των αυτοκινήτων.

Η συγχώνευση των δύο Ενώσεων σε μία με πλήρως ανανεωμένη ικανότατη Διοίκηση θα μπορέσει κάποτε να δώσει στους παράγοντες της κρατικής μηχανής να αντιληφθούν ότι χάνεται ένα ακόμα τρένο, το τρένο της ασφαλιστικής βιομηχανίας.

Βρεθήκαμε πριν έξι περίπου μήνες στο Παρίσι, σε ένα Συμβούλιο των Προεδρείων των περιφερειακών επιτρόπων Ευρώ-

πης της LIMRA (πάνω από 10 περιφέρειες). Εγώ σαν Πρόεδρος και ο κ. Ν. Λυσιμάχου σαν Α' Αντιπρόεδρος της Ελληνοκυπριακής Επιτροπής LIMRA και ενώ ετοιμαστήκαμε να κάνουμε κάποιες εισηγήσεις σε θέματα που αφορούσαν την ελληνική ασφαλιστική βιομηχανία σε σχέση με την ευρωπαϊκή, βρεθήκαμε εκτός θέματος και κλίματος όταν όλες οι άλλες αντιπροσωπείες συζητούσαν πώς θα αντιμετωπίσουν την αμερικανική και ιαπωνική ασφαλιστική βιομηχανία.

Αγωνιούσαν πώς θα τους φθάσουν και εδώ οι κυβερνήσεις μας υπόσχονται, σε λόγια, την ανάπτυξη της ασφαλιστικής βιομηχανίας και όταν πρέπει να πάρουν μέτρα πάνε πίσω.

Οι εισφορές εργαζομένων και εργοδοτών στα διάφορα κοινωνικά ασφαλιστικά ταμεία εκπίπτουν από το φορολογητέο εισόδημα.

Οι εισφορές - ασφάλιστρα στις ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες εκπίπτουν με το σταγονόμετρο.

Θέλουν οι κάτοικοι αυτού του τόπου να εξαρτώνται 100% από την κρατική πρόνοια; Δεν θέλουν να συνηθίσουν οι πολίτες στην αποταμίευση και στη δική τους πρόνοια για το μέλλον τους; Η αποταμίευση είναι μόνο θέμα εκθέσεως ιδεών για τα παιδιά γυμνασίου - λυκείου και ίσως και των Πανελληνίων Εξετάσεων; Προτιμούν οι κυβερνήσεις μας να εξαρτώνται οι εργαζόμενοι από τα κοινωνικά ασφαλιστικά ταμεία και μόνον όταν βλέπουν τις ποικιλόμορφες και πολύχρωμες σημαίες στους δρόμους των Αθηνών διερωτώνται: Γιατί γίνεται αυτό; Γίνεται γιατί η ζωή η δική του και της οικογένειάς του εξαρτάται από το ΙΚΑ, ΝΑΤ, ΤΕΒΕ, κ.λπ., γιατί δεν του έδωσε την ευκαιρία να ξεφύγει από τον ασφαλιστικό αυτό κλοιό.

Θα θέλατε να πείτε κάτι στο ΝΑΙ και τους αναγνώστες του;

Το περιοδικό ΝΑΙ απευθύνεται στους ανθρώπους της πρώτης γραμμής του door to door, στους ανθρώπους των επάλξεων, στους ανθρώπους που πραγματοποιούν αυτό που δεν μπορούν να δώσουν δυστυχώς οι Ενώσεις και οι κυβερνήσεις.

Αγωνίζονται χωρίς βοήθεια να μεταφέρουν την ασφαλιστική ιδέα στο σπίτι, στο γραφείο, στο εργαστήριο, στη βιομηχανία, στον εργάτη και τον επιστήμονα, στον άνδρα και τη γυναίκα, στην πόλη και το χωριό, στο σπίτι του αστού και στο σπίτι του αγρότη, στο σπίτι του βοσκού.

Ας συνεχίσουν τίμια τον αγώνα τους, ας αναλάβουν τις ευθύνες του έναντι των συνανθρώπων τους αλλά και των συναδέλφων τους που θα παραλάβουν τη σκυτάλη για την παραπέρα ανάπτυξη της ασφαλιστικής βιομηχανίας. Ο αγώνας τους κάποια στιγμή θα αναγνωρισθεί. Έτσι γίνεται πάντοτε. Ας φροντίζουν τουλάχιστον να μαθαίνουν τι γίνεται έξω από τον ελληνικό χώρο, αφού η πολιτεία δεν θεωρεί απαραίτητο να κάνει κάτι τέτοιο.

Ας φροντίζουν μόνοι τους να διαβάζουν ντόπιο και ξένο Τύπο και περιοδικά κλαδικά και όσοι δεν γνωρίζουν ξένη γλώσσα ας ρουφάνε, κατά κυριολεξία, όσα αξιόλογα βρίσκουν στον ελληνικό οικονομικό και επαγγελματικό Τύπο.

Σε όλους αυτούς τους αγωνιστές της ασφάλισης θερμότατα συγχαρητήρια. Αλλά και οι λοιποί παράγοντες, κυβερνητικοί και μη, ας ρίχνουν και καμμία ματιά σε αυτά που γράφονται στα ασφαλιστικά έντυπα, κάτι έχουν να τους πουν. «Ξερόλες δεν υπάρχουν σήμερα».

Εύχομαι στο ΝΑΙ να συνεχίσει τη συμπαράστασή του στους αγωνιστές της ασφαλιστικής ιδέας. Ακόμα να συνεχίζει να παρουσιάζει τα προβλήματα της ασφαλιστικής μας βιομηχανίας, τα προβλήματα των εταιριών και των ανθρώπων που εργάζονται σε αυτές με τη βεβαιότητα ότι συμβάλλει αποτελεσματικά στην ανάπτυξη της ασφαλιστικής βιομηχανίας.

△□

Ένωση απόψεων και επιδιώξεων στην Ένωση Ελληνικών Ασφαλιστών Εταιριών!

Οι ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες θα πρέπει να στραφούν προς πολλές κατευθύνσεις για να αντιμετωπίσουν τα σύγχρονα προβλήματα της ελληνικής κοινωνίας και του επιχειρηματικού κόσμου.

Υπουργός Εμπορίου
κ. ΞΑΡΧΑΣ

Η σωστή ενημέρωση, τα σύγχρονα ασφαλιστικά προγράμματα και η βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, αποτελούν τις βασικές προϋποθέσεις για να επιτευχθεί η ενίσχυση της ασφαλιστικής συνείδησης του Έλληνα καταναλωτή.

Πρόεδρος της Ένωσης
Διευθυντής της «ΕΘΝΙΚΗΣ»
κ. Α. ΚΟΚΚΙΝΟΣ

Πραγματοποιήθηκε η ετήσια συνεδρίαση του Δ.Σ. της Ένωσης Ελληνικών Ασφαλιστικών Εταιριών, στην Θεσσαλονίκη με πολύ μεγάλη επιτυχία, το Σάββατο 8 Ιουνίου σε κεντρικό ξενοδοχείο της πόλης.

Το ίδιο βράδυ παρατέθηκε δεξίωση την οποία τίμησαν με την παρουσία τους ο

Υπουργός Εμπορίου κ. Ξαρχάς, ο Υπουργός Εσωτερικών κ. Κούβελας, ο Δήμαρχος της Θεσσαλονίκης κ. Κοσμοπούλος, ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Μεταφορών κ. Στεφανάκος και ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Μακεδονίας Θράκης κ. Τσαλουχίδης.

Σημαντική ήταν και η παρουσία του επι-

χειρηματικού κόσμου της πόλης.

Στους παρευρισκόμενους απηύθησαν χαιρετισμό ο Πρόεδρος της Ένωσης και Γενικός Διευθυντής της Εθνικής Ασφαλιστικής κ. Λάμπρος Κόκκινος, ο Υπουργός Εμπορίου κ. Ξαρχάς και ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Μεταφορών κ. Στεφανάκος.

**«Δίνουμε πολλά στην Ελληνική Πολιτεία
και οφείλει να δει το έργο μας
και να το ενισχύσει δήλωσε ο κ. Κόκκινος**

Κύριε Υπουργέ,
Κύριε Γενικό Γραμματέα,
Κυρίες και κύριοι,

Η επί σειρά ετών πανηγυρική συνεδρίαση του συμβουλίου της ΕΝΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ στην Θεσσαλονίκη, αποτελεί πλέον ένα κορυφαίο γεγονός για τον ασφαλιστικό χώρο.

Τα θέματα που επιλέγονται να απασχολήσουν αυτή τη συνεδρίαση είναι από τα σημαντικότερα θεσμικά ζητήματα που ενδιαφέρουν τον ασφαλιστικό κλάδο.

Ο εκσυγχρονισμός της ασφαλιστικής νομοθεσίας, τα προβλήματα των κλάδων αυτοκινήτων και πυρός με την απελευθέρω-

ση των τιμολογίων, η προσαρμογή που απαιτείται με τις κοινοτικές οδηγίες, η αξιολόγηση μελέτης για την σχέση κοινωνικής και ιδιωτικής ασφάλισης καθώς επίσης και το μεγάλο θέμα της συνένωσης των δύο ασφαλιστικών ενώσεων, αποτελέσαν τον πυρήνα ενός έντονου προβληματισμού και ουσιαστικού διαλόγου, της φετινής συνεδρίασης. Το αποτέλεσμα αυτού του διαλόγου θα εμπλουτίσει τον προγραμματισμό των δραστηριοτήτων και τον προσανατολισμό των στρατηγικών μας στόχων για την παραπέρα πορεία.

Η παρουσία του Υπουργού κ. Ξαρχά και του Γενικού Γραμματέα του Υπουργείου Μεταφορών κ. Στεφανάκου μας τιμά και δείχνει παράλληλα το ενδιαφέρον της Ελληνικής κυβέρνησης για τις προσπάθειες

της Ένωσης και την Ασφαλιστική Αγορά.

Μια αγορά που βρίσκεται στο μεταίχμιο έντονων εξελίξεων και που δέχεται έντονους επηρεασμούς από τις εξελίξεις στον κοινοτικό χώρο.

Το 1990, οι κοινοτικές αυτές εξελίξεις ήταν ουσιαστικές. Νομοθετικές και άλλες ρυθμίσεις, επίσπευση των διαδικασιών εναρμόνισης, ολοκλήρωση της προετοιμασίας για το ορόσημο της ευρωπαϊκής ενοποίησης.

Τόσο οι κοινοτικοί και οι εθνικοί φορείς όσο και οι εταιρίες επεξεργάζονται την στρατηγική τους για την Ενιαία Ευρωπαϊκή Αγορά.

Ιδιαίτερα οι εταιρίες εντείνουν τις συνεργασίες τους σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, διευρύνουν την κεφαλαιακή τους βάση, προετοιμάζουν νέα προϊόντα και αναζητούν νέους τρόπους προσέγγισης πελατών.

Ένας από τους σημαντικότερους στόχους της Ένωσης μας είναι να αντιμετωπίσουμε το πρόβλημα της χαμηλής ασφαλιστικής συνείδησης στη χώρα μας.

Τα περιθώρια ανάπτυξης του κλάδου είναι σημαντικά εάν λάβουμε υπόψη μας ότι στην Ελλάδα δαπανάται για ασφάλιστρα το μικρότερο ποσοστό επί του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος από όλες τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.

Η σωστή ενημέρωση, τα σύγχρονα ασφαλιστικά προγράμματα και η βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, αποτελούν τις βασικές προϋποθέσεις για να επιτευχθεί η ενίσχυση της ασφαλιστικής συνείδησης του Έλληνα καταναλωτή.

Η επερχόμενη ενοποίηση της Ευρωπαϊκής Ασφαλιστικής Αγοράς και ο έντονος ανταγωνισμός που θα επιφέρει πρέπει να οδηγήσουν τις ασφαλιστικές εταιρίες στην λήψη άμεσων μέτρων που θα μειώσουν δραματικά τα λειτουργικά τους έξοδα. Να ισχυροποιήσουν τα δίκτυα τους στην περιφέρεια, ώστε να διευρύνουν την ασφαλιστική αγορά και να ενισχύσουν την δυνατότητά τους να διατηρήσουν μεγάλο μερίδιο της αγοράς και στο μέλλον.

Στις προσπάθειές τους αυτές θα έχουν την αμέριστη συμπαράσταση και υποστήριξη της Ένωσης Ελληνικών Ασφαλιστικών Εταιριών.



Ομιλία του υπουργού κ. Ξαρχά

Την τελευταία δεκαετία παρατηρούμε μία έντονη κινητικότητα στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, μια ραγδαία αύξηση του κλάδου Ζωής που έχει ανατρέψει την σύνθεση των χαρτοφυλακίων που υπήρχε στις ασφαλιστικές εταιρίες. Δεν θα μπορούσαμε ακόμη να μιλήσουμε για όλα τα χαρακτηριστικά που συνθέτουν την σημερινή εικόνα της ασφαλιστικής αγοράς, αφού συνεχίζει να διέρχεται μια σημαντική μεταβατική περίοδο που κλονίζει την παραδοσιακή ισορροπία και τα δεδομένα που επικρατούσαν στον κλάδο.

Παρόλα αυτά, μπορούμε να πούμε, ότι χαρακτηρίζεται από έναν έντονο δυναμισμό.

Ο ρόλος της ιδιωτικής ασφάλισης είναι αναμφίβολα σημαντικός για την ελληνική οικονομία και αναμένεται να ενισχυθεί ακόμη περισσότερο την επόμενη δεκαετία.

Οι ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες θα πρέπει να στραφούν προς πολλές κα-

τευθύνσεις, για να αντιμετωπίσουν τα σύγχρονα προβλήματα της ελληνικής κοινωνίας και του επιχειρηματικού κόσμου.

Γενικότερα θέματα: όπως ο συμπληρωματικός ρόλος της απέναντι στην κοινωνική ασφάλιση θα επιφέρει πληρέστερα πακέτα καλύψεων για τον Έλληνα ασφαλιζόμενο — Αντιμετώπιση των υπαρχουσών ανισορροπιών και ευρύτερη κοινωνική αναγνώριση της ιδιωτικής ασφάλισης στον τόπο μας.

Στον εμπορικό και βιομηχανικό τομέα η ιδιωτική ασφάλιση οφείλει να προσφέρει άμεσα σύγχρονα προγράμματα καλύψεων, που δεν θα υπολείπονται των υπηρεσιών που προσφέρουν οι ασφαλιστικές εταιρίες των Ευρωπαϊκών Οικονομικών Κοινοτήτων. Η ασφαλιστική αυτή στήριξη του εμπορικού και βιομηχανικού κόσμου, θα ενισχύσει την δυνατότητα του Έλληνα ε-



πιχειρηματία να ανταγωνισθεί με ίσους όρους τους Ευρωπαίους συναδέλφους του.

Είναι αλήθεια, ότι στα πλαίσια της ενιαίας κοινοτικής αγοράς, ο ανταγωνισμός στον τομέα των υπηρεσιών και ιδιαίτερα των ασφαλιστικών εταιριών, θα είναι σκληρός. Οι ελληνικές όμως ασφαλιστικές εταιρίες, μέσα από τις μακρόχρονες σχέσεις τους με την διεθνή ασφαλιστική αγορά, έχουν αποκτήσει πλήθος εμπειριών, που θα τους βοηθήσουν να εξυπηρετή-



μή των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών.

Η Πολιτεία επιθυμεί και κάνει κάθε δυνατή προσπάθεια, για να στηρίξει τις ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες, πιστεύοντας ότι ο δυναμικός αυτός τομέας των υπηρεσιών θα αποτελέσει έναν από τους σοβαρούς μοχλούς ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας.

Με το σχέδιο νόμου, που σύντομα θα κατατεθεί για ψήφιση στη Βουλή, δίδεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην υποβοήθηση του αναπτυξιακού ρόλου των ασφαλιστικών εταιριών. Επίσης αναγνωρίζεται ως σημαντικός και ο ρόλος τους ως θεσμικών επενδυτών. Συγκεκριμένα τους δίνεται η δυνατότητα για ενίσχυση του επενδυτικού τους ρόλου, και η ευκαιρία να συμμετάσχουν εντονότερα σε επιχειρηματικές πρωτοβουλίες σε άλλους τομείς της ελληνικής οικονομίας.

Θέλω επίσης να επισημάνω στο σημείο αυτό, και τις υποχρεώσεις που έχουν οι ασφαλιστικές εταιρίες προς τον Έλληνα καταναλωτή για βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών τους.

Η απελευθέρωση των τιμολογίων στους κλάδους αυτοκινήτων και πυρός που όπως γνωρίζετε έχει ήδη αρχίσει και συνεχίζεται, θα πρέπει να δώσει το έναυσμα για εξομάλυνση των διαφορών, που συχνά δημιουργούνται μεταξύ ασφαλιστικών εταιριών και καταναλωτών. Οι αντιθέσεις αυτές, που κατέληγαν συχνά σε μακροχρόνιες αντιδικίες, δημιουργούσαν φθορά του ίδιου του θεσμού της ιδιωτικής ασφάλισης.

Το Υπουργείο Εμπορίου ως εποπτεύουσα αρχή αλλά κι εγώ ο ίδιος προσωπικά, επιθυμούμε να συνδράμουμε σε κάθε εύλογο αίτημα των ελληνικών ασφαλιστικών εταιριών και της Ένωσης, που θα έχει σαν στόχο την καλύτερη υπηρεσία των παρεχομένων υπηρεσιών προς τον Έλληνα επιχειρηματία ή καταναλωτή, καθώς επίσης και να στηρίξουμε κάθε πρωτοβουλία, που θα ενισχύει τον αναπτυξιακό ρόλο της ιδιωτικής ασφάλισης της χώρας μας.

Τελειώνοντας θέλω να επισημάνω ότι η ευελιξία των Ελληνικών Ασφαλιστικών Εταιριών, η μείωση των λειτουργικών τους εξόδων και η ικανότητά τους να προσαρμόστούν στο ραγδαία εξελισσόμενο περιβάλλον θα κρίνει και το μέλλον τους. □



Στην ομιλία του ο Γεν. Γραμματέας του υπουργείου Συγκοινωνιών κ. Κ. Στεφανάκος δήλωσε:

Η πρόληψη τροχαίων μειώνει τα προβλήματα των ασφ. εταιριών!

Αναφέρθηκε στα μέτρα που έχουν παρθεί για την μείωση του ατυχήματος τόσο με τις τροποποιήσεις του ΚΟΚ, όσο και με την σύσταση κεντρικής επιτροπής σε συνεργασία με τα υπουργεία Δημοσίας Τάξεως, ΥΠΕΧΩΔΕ, Αμύνης, Παιδείας, Γεωργίας και την Ένωση Ελληνικών Ασφαλιστικών Εταιριών.

Παρέθεσε στοιχεία για την απόδοση των μέτρων αυτών και συγκεκριμένα:

Το δεύτερο εξάμηνο του '90 σε σχέση με το αντίστοιχο εξάμηνο του 89 τα θανατηφόρα ατυχήματα μειώθηκαν κατά 100 και οι τραυματισμοί κατά 2.200.

Οι κρανοεγκεφαλικές κακώσεις και οι σοβαροί τραυματισμοί στο κεφάλι συνεπεία οδικών ατυχημάτων κατά 60% και 80% αντίστοιχα.

Μετέφερε την εμπειρία άλλων ευρωπαϊκών χωρών στον τομέα της πρόληψης.



• ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Total Quality Paralysis

Όποιος δεν διαβάσει αυτό το άρθρο - αδιαφορεί για την επιβίωσή του.

Ομιλία του: **ΑΝΤ. ΣΠΑΝΟΥ**
στον (ΣΕΒ)
Σύνδεσμος Ελλ. Βιομηχανιών
Μάιος 1991

Είναι μεγάλη μου τιμή να μοιρασθώ μαζί σας κάποιες σκέψεις και εμπειρίες από την εφαρμογή Ολικής Ποιότητας στην εταιρία μας αλλά και στο ευρύτερο περιβάλλον μας.

Η υλοποίηση της ολικής ποιότητας δεν είναι ιδιαίτερα εύκολη και η ηγεσία των εταιριών δεν ξέρει πάντα από πού ν' αρχίσει.

Γι' αυτό σε μερικές επιχειρήσεις δεν αρχίζει ποτέ.

Το δέος μπροστά στην κάπως πολύπλοκη διαδικασία της ολικής ποιότητας είναι αυτό που λέγεται μερικές φορές **TOTAL QUALITY PARALYSIS**.

Τι χρειάζεται λοιπόν για την Ολική Ποιότητα;

Ο πρώτος Δ/ντης Ποιότητας ήταν ο Μωϋσής.

Ο Μωϋσής είχε πάνω από όλα ένα όραμα. Ονειρευόταν μια γη της επαγγελίας.

Μετά είχε διάθεση να φτάσει ως εκεί, επιμονή κάπου 6-10 χρόνια έως ότου φθάσει και οπωσδήποτε κάποιες εντολές δηλ. **Γραπτές Διαδικασίες**.

Οι διαδικασίες αυτές πρέπει να καλύπτουν κάθε δραστηριότητα της εταιρίας (όπως και οι δέκα εντολές).

Η ποιότητα δεν θα είναι πια αποτέλεσμα ποιοτικού ελέγχου αλλά συνειδητής ελεγκτικής και βελτιωτικής προσπάθειας από όλα τα στελέχη σε όλα τα επίπεδα και σε όλες τις διαδικασίες.

Ας μην ξεχνάμε ότι εγώ, μια μονάδα της εταιρίας μου μπορώ πολύ εύκολα να χαλάσω την εικόνα που έχτισαν για τον πελάτη οι υπόλοιποι 1.500, ένα πρωί που θα κακο-



Ο κ. Αντ. Σπανός

μιλήσω σε ένα πελάτη που θα μπει τυχαία στην εταιρία.

Άρα η ποιοτική προσπάθεια αφορά και εμένα όποια μονάδα και να είμαι στην επιχείρηση.

Ας μην έχω άμεση επαφή με τον πελάτη.

Έχω πελάτες που είναι οι επόμενοι από μένα στην παραγωγική διαδικασία έχω και προμηθευτές εκείνους που αν δεν κάνουν τη δουλειά τους δεν θα μπορώ να δουλέψω ούτε και εγώ.

** Μπορούμε να κάνουμε όλα τα στελέχη μας να συνειδητοποιήσουν ότι είναι κρίκοι της ίδιας αλυσίδας;

** Ότι το μέλλον της επιχείρησης και το δικό τους εξαρτάται από τον πελάτη;

Η ολική ποιότητα τείνει να είναι υπόθεση διοικητικού στυλ και νοοτροπίας της εταιρίας κάτι για το οποίο η ηγεσία έχει προσωπική και κρίσιμη επιρροή.

Θέματα όπως:

- δημιουργία κατάλληλου κλίματος,
- ανοικτή επικοινωνία,
- δημιουργία ενθουσιασμού,

- θέσπιση ρεαλιστικών και μετρήσιμων στόχων
- απλοποίηση διαδικασιών είναι τα κύρια συστατικά στοιχεία του Total Quality Management.

Για την Ολική Ποιότητα χρειάζονται κάποιες αρχές και ένα μοντέλο.

ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΕΙΝΑΙ:

1. Εντοπίστε τις ανάγκες των πελατών σας
2. Καταλάβετε ποιοι είναι πελάτες και ποιοι προμηθευτές
3. Κάντε τα σωστά πράγματα σωστά με την πρώτη φορά και έγκαιρα
4. Μετρήστε τα αποτελέσματα. Η ποιότητα πρέπει να είναι μετρήσιμη. Πάνω στη μέτρηση αυτή βασίζονται τα προγράμματα βελτίωσης, δίνονται στόχοι βάσει της επίτευξης των στόχων αναγνωρίζεται και προβάλλεται η επιτυχία (απαραίτητη η αναγνώριση).
5. Συνεχής βελτίωση με συμμετοχή των στελεχών.
6. Ουσιαστική συμμετοχή της Γενικής Δ/σεως. Τα οράματα τα δημιουργεί και τα συντηρεί ο ηγέτης.
7. Εκπαίδευση (αναγνώριση)
8. Επικοινωνία.

Το Μοντέλο Ποιότητας εξαρτάται από το είδος της κάθε επιχείρησης.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΟΣ ΣΕ 4 ΦΑΣΕΙΣ

ΦΑΣΗ Α

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ

- Σχεδιασμός Ολικής Ποιότητας
- Διαπίστωση παρούσης καταστάσεως
- Συνειδητοποίηση της ποιότητας

ΦΑΣΗ Β

ΕΠΙΚΕΝΤΡΩΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ/-ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ MGT

- Σεμινάρια ολικής ποιότητας



“Το άσχημο νέο με την ποιότητα είναι ότι δεν είναι κάτι εύκολο, γρήγορο και απλό. Δεν υπάρχει μαγική σκόνη να τα ραντίσεις όλα και να αλλάξουν στο καλύτερο.”

“Αφήνοντας έναν πελάτη στον ανταγωνισμό είναι σα να βρίσκεις μια βελόνα στα άχυρα και αμέσως να την πετάς για να ψάχνεις για άλλη.”

- Ανάλυση κυριωτέρων διαδικασιών
- Ανάπτυξη εκπαίδευσης και επικοινωνίας

ΦΑΣΗ Γ

ΑΝΑΜΙΞΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

- Προγράμματα βελτίωσης σε όλα τα επίπεδα
- Μέτρηση/παρακολούθηση

ΦΑΣΗ Δ

ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ

- Έλεγχος διαδικασιών
 - Αναγνώριση
- Θα σας αναπτύξω πώς εφαρμόζουμε την ολική ποιότητα σε μια εταιρία παροχής υπηρεσιών.

Τι είναι ποιότητα και τι δεν είναι;

Για την Interamerican το μέλλον αποτελεί παρόν και η ηγεσία της είχε προβλέψει την καινούρια αυτή δυναμική με την ένταξη της ως Τακτικό Μέλος στον European Foundation for Quality Management.

Είμαστε ήδη στον 4ο χρόνο του ποιοτικού προγράμματος και αποκτήσαμε κάποια εμπειρία.

Το άσχημο νέο με την ποιότητα είναι ότι δεν είναι κάτι εύκολο γρήγορο και απλό.

Δεν υπάρχει μαγική σκόνη να τα ραντίσεις όλα και να αλλάξουν στο καλύτερο.

Η ποιότητα είναι ταξίδι μάλλον παρά προορισμός

Χρειάζεται συνεχή υποστήριξη από τα ανώτατα στελέχη πρώτα και μετά από τα υπόλοιπα.

Η Ποιότητα δεν εκχωρείται.

Δεν υπάρχει Δ/ντης Ποιότητας που να μπορεί να φέρει εντυπωσιακά αποτελέσματα αν δεν έχει τη φανερή και συνεχή υποστήριξη του Διευθύνοντος Συμβούλου.

Τα καλά νέα είναι ότι η ποιότητα φέρνει αποτελέσματα.

Έχουμε δει εντυπωσιακές βελτιώσεις σε μείωση κόστους και βελτίωση παραγωγικότητας. Θα μιλήσω γι' αυτά αμέσως

μετά.

Τα ακόμη καλύτερα νέα είναι ότι όση πρόοδο και να κάνουμε βρίσκουμε όλο και περισσότερες εφαρμογές της ποιότητας και δυνατότητες για βελτίωση.

Αρχίσαμε με μια στενή θεώρηση της Ποιότητας στις διαδικασίες παραγωγής και στο σχεδιασμό των προϊόντων και ανακαλύπτουμε σιγά-σιγά χώρους όπου η ποιότητα μπορεί να βελτιωθεί ενώ αναπτύξαμε δείκτες που μετρούν τη βελτίωσή της όπως χρόνος έκδοσης αποζημιώσεων, αριθμός παραπόνων πελατών ανά αιτία, χρόνος ανταπόκρισης σε αίτημα κ.ά.

Είδαμε την Ολική Ποιότητα σαν ευκαιρία να σηματοδοτήσει αλλαγές όχι μόνο στον τρόπο οργάνωσής μας αλλά και στον τρόπο λήψης των αποφάσεών μας, των σκέψεών μας, στην εξυπηρέτησή μας προς τους πελάτες.

Υπήρξε περισσότερο σαν ευκαιρία για να ξεπεράσουμε τα προβλήματα παρά σαν ένα ακόμη πρόβλημα.

Πολλοί πιστεύουν ότι η Ποιότητα κοστίζει.

Στην πραγματικότητα όμως: →

η έλλειψή της στοιχίζει πολύ περισσότερο.

Είναι πιο φθηνό να κάνουμε τα πράγματα σωστά με την πρώτη φορά παρά να διορθώνουμε λάθη.

Είναι μικρή επένδυση να βελτιώσουμε τις διαδικασίες και να μειώσουμε έτσι τα σφάλματα, τις απώλειες υλικού, τις δυσαρέσκεις και τις απώλειες πελατών παρά να πληρώνουμε για να γίνονται τα λάθη και να τα διορθώνουμε μετά.

Κάθε φορά που εξετάζαμε ένα θέμα ποιότητας βρήκαμε και ένα τρόπο να μειώνουμε το κόστος.

Το κόστος του να προλαβαίνεις και να διορθώνεις λάθη, που είναι κάπου το 20-30% των πωλήσεων μπορεί να κοπεί στο μισό μετά από ένα σωστό Ποιοτικό Πρόγραμμα.

Γιατί να είστε σίγουροι ότι δεν πληρώνουμε μόνο για να διορθώνουμε λάθη.

Πληρώνουμε και κάποιον για να τα κάνει, αντί να επενδύσουμε ελάχιστα για να τον μάθουμε να γίνει ο ίδιος ελεγκτής της δουλειάς του, συνειδητοποιημένος και υπεύθυνος.

Δεν είναι λύση να επενδύονται μεγάλα ποσά μόνον σε marketing και Πωλήσεις όταν γύρω μας υπάρχουν:

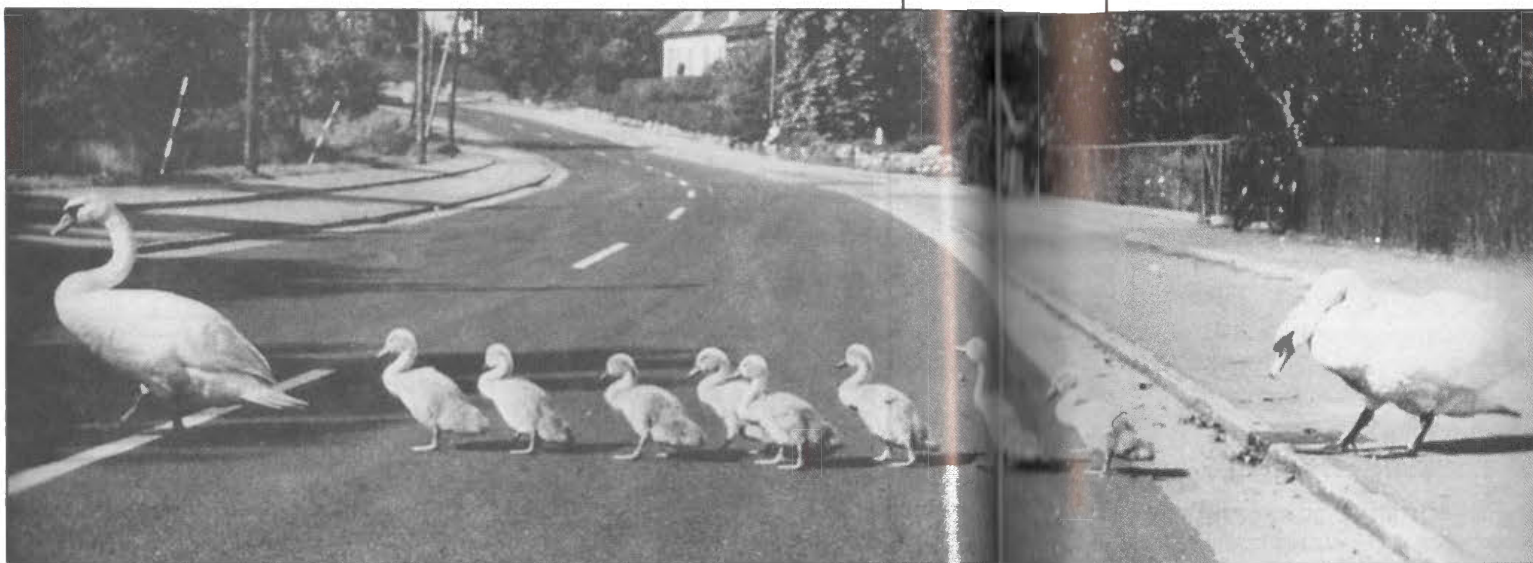
- πεταμένες φόρμες,
- στοιβαγμένες στις γωνίες πρώτες ύλες που καταστρέφονται λόγω κακού προγραμματισμού,
- όταν στέλνουμε δύο φορές την εβδομάδα επιστολή στον ίδιο τον πελάτη για το ίδιο πράγμα,
- όταν πληρώνονται άνθρωποι για να ψάχνουν, να μετακινούν άσκοπα πράγματα, να περιμένουν γιατί δεν έχουν εργασία, να ξαναδακτυλογραφούν γράμματα, να επιθεωρούν, να μιλούν 1 ώρα στο τηλέφωνο σε έναν παραπονούμενο πελάτη για ένα λάθος που ήθελε μόνο 1'' για να προληφθεί.

Παίρνουμε Συμβούλους όταν η μέση ιαπωνική εταιρία έχει καταφέρει να συλλέγει δεκάδες ιδέες το χρόνο που καταλήγουν σε συνεχείς βελτιώσεις της ποιότητας και μείωση κόστους της επιχείρησης.

Για την εταιρία μας το service και η προσωπική εξυπηρέτηση του πελάτη είναι ζωτικής σημασίας, αλλά και για τις περισσότερες βιομηχανικές επιχειρήσεις αυτό νομίζω αρχίζει να ισχύει σε μεγάλο βαθμό.

Για το λόγο αυτό δημιουργήσαμε Δ/ση Ολικής Ποιότητας και Δ/ση Πελατών.

- Μετρούμε τα μηνύματα των πελατών



μας και προσαρμόζουμε τις υπηρεσίες μας ανάλογα.

- Μαθαίνουμε τις αδυναμίες μας από πρώτο χέρι, από τον ίδιο τον πελάτη.

Εκπαιδεύσαμε λοιπόν σχεδόν όλους τους ανθρώπους μας που συναλλάσσονται με πελάτες πάνω στη σημασία της εξυπηρέτησης υπογραμμίζοντας ότι:

τη στιγμή της συναλλαγής εκπροσωπούν την εταιρία για τον πελάτη και η συμπεριφορά τους μπορεί να βελτιώσει την εικόνα του γι' αυτή ή να υπονομεύσει τις προσπάθειες δεκάδων άλλων συναδέλφων τους.

Γιατί για κάθε πελάτη υπάρχουν οι λεγόμενες «στιγμές της αλήθειας» στις οποίες αντιλαμβάνεται την ποιότητα στην εξυπηρέτησή του.

Συνεπώς οι εργαζόμενοι στην «πρώτη γραμμή» δεν μπορούν να πάρουν πίσω μια κακή τους συμπεριφορά όπως θα μπορούσε να κάνει το Τμήμα Ποιοτικού Ελέγχου για ένα σφάλμα βιομηχανικού προϊόν.

Δεν υπάρχει δεύτερη ευκαιρία για μια καλή πρώτη εντύπωση που αντιπροσωπεύεται από το μήνυμα «**ΚΑΝΕ ΤΟ ΣΩΣΤΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΩΤΗ ΦΟΡΑ**» και **ΚΑΘΕ ΦΟΡΑ** προσθέτουμε εμείς.

Γνωρίζουμε ότι:

****** Ο ικανοποιημένος πελάτης επηρεάζει μόνο άλλους 8. Ο δυσαρεστημένος «μολύνει» άλλους 22.

****** Το να διατηρήσεις έναν πελάτη είναι 5 φορές πιο φθηνό από το να αποκτήσεις έναν καινούργιο.

Αφήνοντας έναν πελάτη στον ανταγωνισμό είναι σα να βρίσκεις μια βελόνα στα άχυρα και αμέσως να την πετάς για να ψάχνεις για άλλη.

Ανέφερα παραπάνω ότι οι πελάτες ζητούν ποιότητα.

Είναι επίσης στατιστικά διατεθειμένοι να πληρώσουν γι' αυτήν παραπάνω.

Το ίδιο το προϊόν και ποιοτική εξυπηρέτηση

Ο πελάτης μας εκτός από προϊόν (ασφαλιστικό συμβόλαιο) αγοράζει:

- χαμόγελο,
- γρήγορη εξυπηρέτηση,
- ενδιαφέρον,
- «ζεστασιά»

Ο πελάτης αρχίζει να ασχολείται με μικροδιαφορές κόστους όταν δεν βρίσκει αυτό το χαμόγελο, τη διάθεση, την αποτελεσματικότητα που δεν τιμολογείται καν, αλλά είναι επιθυμητή.

Ένα από τα ισχυρότερα στοιχεία του Mgt Ολικής Ποιότητας είναι η παρακίνηση των εργαζομένων να συμμετάσχουν στα προβλήματα της επιχείρησης και η αξιοποίηση των ιδεών, των λύσεων που έχουν να προτείνουν.

Αυτό σε αντίθεση με την απλά οκτάωρη παρουσία τους στην εργασία τους.

Σκεφθείτε ότι όταν προσλαμβάνετε 2 χέρια παίρνετε ένα μυαλό δωρεάν.

ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΤΕ ΤΟ.

Υπάρχουν πολλές μέθοδοι για παρακίνηση και δημιουργικότητα. Αυτή που εφαρμόζεται όμως με επιτυχία από τις σύγχρονες ευρωπαϊκές επιχειρήσεις είναι η **ενθάρρυνση φυσικών ομάδων εργασίας.**

Δημιουργήσαμε ομάδες που τις ονομάσαμε **Ομάδες Βελτίωσης Ποιότητας** για την επίλυση προβλημάτων της παραγωγικής διαδικασίας.

Ετοιμάστηκε **κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό** αναφορικά με τη μεθοδολογία εργασίας που ακολουθούμε, τις έννοιες συμπίεσης κόστους, απλοποίησης εργασίας, παραγωγικότητας κ.λπ.

Οι ομάδες αυτές συγκροτήθηκαν σε ώρες εργασίας με κριτήριο την ομοιογένεια αντικειμένου εργασίας.

Οι διαδικασίες της εταιρίας, καταγράφηκαν με λεπτομέρεια από ειδικά εκπαιδευμένη ομάδα και παρουσιάστηκαν στα στελέχη/προσωπικό από ειδικευμένους facilitators.

ΑΚΟΛΟΥΘΩΝΤΑΣ ΤΙΣ 4 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ:

- **ΣΥΝΔΥΑΣΕ**
- **ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΕ**
- **ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΕ**
- **ΚΑΤΑΡΓΗΣΕ**

Αναθεωρήσαμε όλες τις παραγωγικές διαδικασίες έχοντας κατεύθυνση τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για τον πελάτη. Με άλλα λόγια **ό,τι δημιουργεί αξία και αποτέλεσμα κρατείται, ό,τι δεν δημιουργεί καταργείται.**

Η πρόληψη του λάθους είναι πολύ ευκολότερη και φθηνότερη υπόθεση από ό,τι η διόρθωση. Η διόρθωση του λάθους δημιουργεί σκληρή δουλειά, stress, ανατροπή της τυπικής παραγωγικής διαδικασίας, καθυστερήσεις, δυσαρέσκεια πελατών, παράπονα, δυσφορία υπαλλήλων.

Επί πλέον δεν δημιουργεί το παραμικρό θετικό αποτέλεσμα.

Τα αποτελέσματα της ομαδικής συνεργασίας και ομαδικής επίλυσης προβλημάτων ήταν πολύ ικανοποιητικά.

- Είχαμε βελτίωση παραγωγικότητας μετρήσιμη, μέχρι 25% σε ορισμένους εργα-

σιακούς χώρους.

- Μείωση stress, και απρόβλεπτων «πυροσβεστικών» καταστάσεων.

Η ΣΥΝΤΑΓΗ ΔΕΝ ΗΤΑΝ ΚΑΤΙ ΤΟ ΕΝΤΥΠΩΣΙΑΚΟ ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΟΜΩΣ ΗΤΑΝ

- Κατάργηση άχρηστων εντύπων που σημαίνει κόστος όχι μόνον εκτυπώσεως αλλά διακίνησης, φύλαξης και χρόνου των διευθυντικών στελεχών.
- Κατάργηση εργασιών που είχαν με το χρόνο καθιερωθεί χωρίς να έχουν πια νόημα.

Το σημαντικότερο όμως ήταν η δημιουργική ενεργοποίηση του Προσωπικού, η διατύπωση και υλοποίηση ιδεών που μένουν συνήθως ξεχασμένες στο υποσυνείδητο με την απλή λογική

«Δουλειά μου είναι;»

Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΙΟΙΚΕΙΤΑΙ. Δημιουργήσαμε για το λόγο αυτό Ποιο-

τικό Πλάνο με χρονοδιάγραμμα και στόχους.

Βασικά στοιχεία του προγράμματός μας είναι πάντα

- οι ΟΒΠ,
- Πρόγραμμα Εισηγήσεων Ιδεών Υπαλλήλων,
- Συνεχής ενημέρωση/δημοσιότητα για θέματα ποιότητας,
- Μετρήσιμοι Ποιοτικοί Στόχοι για κάθε Δ/ση,

ΟΛΑ υποστηριζόμενα από συνεχή εκπαίδευση και έντυπο υλικό.

ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΣ

Η Υιοθέτηση και Διατήρηση Συμπεριφοράς Προσανατολισμένης στον Πελάτη.

ΣΤΗΝ ΚΟΥΡΣΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ έστω και αν σήμερα προηγούμαστε, κάποιος μπορεί να μας ξεπεράσει αύριο.

Η ΚΟΥΡΣΑ ΑΥΤΗ ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟ.

△ □

Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών

ΕΝΑΡΚΤΗΡΙΑ ΗΜΕΡΙΔΑ ΕΤΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

6 Μαΐου 1991

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

- 18:00 Γενικό Συμβούλιο
- 18:30 Λήξη Γενικού Συμβουλίου. Προσέλευση Προσκεκλημένων Εναρκτήριας Ημερίδας Έτους Ποιότητας
- 18:45 Επίσημη Κήρυξη Εκδηλώσεων Έτους Ποιότητας από τον Πρόεδρο του Δ.Σ. του ΣΕΒ κ. Δ. Κυριαζή
- 18:55 Χαιρετισμός Γενικού Γραμματέα Βιομηχανίας κ. Κ. Αλεξόπουλου Χαιρετισμός Προέδρου Δ.Σ. ΕΛΟΤ κας Κ. Τσουνη.
- 19:05 Σύντομη Προσφώνηση Προέδρου ΕΕΔΕ κ. Δ. Μαύρου
- 19:15 Ομιλίου Ξένου Επίσημου Προσκεκλημένου, Γενικού Γραμματέα Ε.Ε.Κ.Μ. κ. Κ. Van Ham με θέμα «Η Ευρωπαϊκή Διάσταση της Ολικής Ποιότητας».
- 19:45 Ομιλία του Διευθύνοντος Συμβούλου της Dow Chemical κ. Ε. Ασβέστη με θέμα «Ολοκληρωμένα Συστήματα Ποιότητας: η Βιομηχανική Άποψη».
- 20:10 Ομιλία του Διευθυντού Ολικής Ποιότητας και Εκπαίδευσης της Ιντεραμέρικαν κ. Αντ. Σπανού με θέμα «Εφαρμογή της Ολικής Ποιότητας στον Τομέα των Υπηρεσιών»
- 20:30 Κοκτέιλ

● ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ο ρόλος των συναισθημάτων στην επιτυχία μιας πώλησης, και η ποιότητα της επικοινωνίας

Συνειδητοποιήστε πως τα συναισθήματα φανερώνουν την ποιότητα μιας επικοινωνίας και μην την πετάτε στο καλάθι των αχρήστων!

Γράφει η Ψυχολόγος και Σύμβουλος Επιχειρήσεων ΣΜΑΡΟΥΛΑ ΠΑΝΤΕΛΗ

Θα εμπιστευόσασταν ποτέ την ασφάλειά σας σε κάποιον «κακομοίρη»; (Μην απαντήσετε αμέσως. Διαβάστε πρώτα το άρθρο).

Πολλοί άνθρωποι πιστεύουν πως μπορούν να ελέγξουν απόλυτα, την έκφραση των συναισθημάτων τους. Νομίζουν δηλαδή, πως όταν συναλλάσσονται με κάποιον, είναι εκείνοι πάντα οι κυρίαρχοι του παιχνιδιού.

Αυτοί οι άνθρωποι, ή αυτοί οι πωλητές, δίνουν μεγάλη έμφαση στην εξωτερική τους εμφάνιση. Ντύνονται όμορφα, φοράνε συμπαθητικά αρώματα, είναι καλοχτε-

νισμένοι, κρατούν τον ταιριαστό χαρτοφύλακα κ.λπ.

Μπράβο τους! Γιατί όλ' αυτά είναι πολύ σημαντικά στοιχεία «καλής εντύπωσης» και προφανώς ένας πωλητής χρειάζεται να κάνει καλή εντύπωση.

Όπως ίσως θα ξέρετε όλοι σας, η ανθρώπινη συμπεριφορά χωρίζεται στη λεκτική και στη μη λεκτική. Η εμφάνιση είναι μέρος της μη λεκτικής συμπεριφοράς, ακριβώς επειδή περνάει στον απέναντι μηνύματα χωρίς λέξεις.

Η μη λεκτική όμως συμπεριφορά, δεν σταματάει στην εμφάνιση. Εμπεριέχει τη στάση που καθόμαστε, την έκφραση του προσώπου μας, τον τόνο της φωνής μας, τις χειρονομίες μας, το βλέμμα μας και την απόσταση που παίρνουμε από τον συνομιλητή μας. Η μη λεκτική συμπεριφο-

ρά καθορίζει το κλίμα της επικοινωνίας.

Φυσικό είναι, σαν ζωντανό οργανισμό που είμαστε, να αναπνέουμε, να χτυπάει η καρδιά μας και να αισθανόμαστε. Η αναπνοή και η καρδιακή λειτουργία είναι αυτοί που μας κρατάει σ' επαφή με το περιβάλλον, η γέφυρα επικοινωνίας αν θέλετε, είναι το νευρικό μας σύστημα.

Το Κεντρικό Νευρικό Σύστημα του ανθρώπου (Κ.Ν.Σ.) χωρίζεται στο Συμπαθητικό Νευρικό Σύστημα και στο Παρασυμπαθητικό Νευρικό Σύστημα και ταυτόχρονα χωρίζεται στο Αυτόνομο Ν. Σ. και στο Περιφερικό Ν. Σ. (βλέπε Σχήμα 1).

Το Αυτόνομο Ν.Σ. ελέγχει όλες τις λειτουργίες των οργάνων που δεν εξαρτώνται από τη θέληση του ανθρώπου (π.χ. καρδιά, σукώτι, πάγκρεας κ.λπ.).

Το Περιφερικό Ν.Σ. ελέγχει όλες τις λειτουργίες που υπόκεινται στη θέληση του ανθρώπου (π.χ. μυϊκός τόνος, πίεση αίματος κ.λπ.).

Το Συμπαθητικό Ν.Σ. που επενεργεί και στο Αυτόνομο και στο Περιφερικό, ελέγχει όλες τις λειτουργίες που έχουν σχέση με ένταση - εγρήγορση. Ενώ, το Παρασυμπαθητικό Ν.Σ. που επίσης επενεργεί στο Αυτόνομο και στο Περιφερικό, ελέγχει όλες τις λειτουργίες που έχουν σχέση με χαλάρωση - χαμηλή τάση.

Όπως θα καταλαβαίνετε, τα εκατομμύρια νεύρα που καταλήγουν σε όλα τα σημεία του σώματός μας, και στα εσωτερικά όργανα (Αυτόνομο Ν.Σ.) και στην περιφέρεια, δηλαδή στην επιφάνεια - στο εξωτερικό μας περίβλημα (Περιφερικό Ν.Σ.), δέχονται και στέλνουν νευρικά μηνύματα συνεχώς! Αυτό είναι το κανάλι της επικοινωνίας μας με τον έξω κόσμο!

Όταν αρχίσω να κοκκινίζω, ή να ιδρώνω,



ή να τρέμω, αυτό σημαίνει πως προηγήθηκαν κάποιες διεργασίες στο Νευρικό μας σύστημα που με οδήγησαν σε ανάλογες συμπεριφορές (αντιδράσεις προς τα μηνύματα του περιβάλλοντος), που άλλες είναι συνειδητές και άλλες ασυνείδητες.

Ξέχωρα από το ότι υπάρχουν αντιδράσεις του σώματός μου που γίνονται αυτόνομα και επομένως δεν τις ελέγχω, υπάρχουν και αντιδράσεις που γίνονται ασυνείδητα και όχι μόνο δεν τις ελέγχω, αλλά δεν τις αντιλαμβάνομαι καθόλου! Κατά τα άλλα νομίζω πως ελέγχω τη συμπεριφορά μου!

Το Κ.Ν.Σ. παίρνει, όπως είπαμε πιο πριν, τα μηνύματα του περιβάλλοντος και αφού

τα μεταφέρει στον εγκέφαλο ή στην σπονδυλική στήλη (που είναι η «ΑΜΕΣΗ ΔΡΑΣΗ» του σώματός μου και μπορεί γρήγορα να με κάνει ν' αντιδράσω), με οδηγεί στο να κάνω κάτι σε απάντηση αυτών των μηνυμάτων.

Πολλές φορές (ή και συνέχεια), εγώ ο άνθρωπος που έχω τεράστιες διανοητικές ικανότητες, δεν περιορίζομαι στο να αντιδράσω μόνο με το σώμα μου, αλλά ερμηνεύω και τα μηνύματα του περιβάλλοντος και άρα αντιδρώ και ψυχολογικά! Αυτό μπορεί να είναι συνειδητό ή ασυνείδητο. Για παράδειγμα, μπορεί συνειδητά να μεταφράσω το κοκκίνισμα του προσώπου

σου σαν ντροπή. Μπορεί, επίσης ασυνείδητα να μεταφράσω το κοκκίνισμα του προσώπου σου σαν θυμό, και ν' αρχίσω να σου επιτίθεμαι!

Σ' αυτό ακριβώς το σημείο, βρίσκεται και η δυσκολία του ελέγχου της συμπεριφοράς, άρα της επικοινωνίας.

Όλα τα ερεθίσματα, προκαλούν μέσα μας και συναισθήματα. Τα συναισθήματα, επενεργούν στο Νευρικό Σύστημα και επομένως εκφράζονται μέσα από σωματικές λειτουργίες που μπορεί ν' ανήκουν στο Αυτόνομο Ν.Σ. και άρα να μην τις ελέγχουμε, ή να γίνονται ασυνείδητα και επομένως, πάλι να μην τις ελέγχουμε!

Τι κάνουμε λοιπόν; Από πού κι ως πού, ελέγχουμε τα συναισθήματά μας;

Υπάρχει ανάμεσα στους ψυχολόγους, έντονη η άποψη πως οι άνθρωποι στήνουν πολέμους και ανταγωνιστικά σενάρια για ν' αποφύγουν (να ξεχάσουν) το θάνατο, δηλαδή το ότι είναι τρωτοί και προσωρινοί!

Μήπως το να νομίζουμε πως ελέγχουμε τα συναισθήματά μας, είναι κι αυτός ένας τρόπος για να πιστεύουμε πως εμείς είμαστε οι δυνατοί και άρα οι κυρίαρχοι του παιχνιδιού; Και επομένως θα περάσει το δικό μας, άρα θα πουλήσουμε;

Υπάρχουν πολλοί τρόποι να μάθει κανείς ν' αναγνωρίζει τα συναισθήματά του και να κυριαρχεί σε μεγάλο βαθμό πάνω σ' αυτά. Ωστόσο, δεν μπορεί να ισχυριστεί πως έχει απόλυτο έλεγχο πάνω σ' αυτά. Μόνο κάποιοι γιόγκι στα Ιμαλάια ίσως να μπορούν, αλλά βάζω στοιχήμα πως αυτοί δεν μπορούν να πουλήσουν ασφάλειες!

Η σύγχρονη ψυχολογία, αντιμετωπίζει τα συναισθήματα σαν συμπεριφορές. Κι αυτό, γιατί τα συναισθήματα είναι ύλη! Αφού, τα αντιλαμβανόμαστε μέσα από αλλαγές στο Νευρικό μας Σύστημα. Εξάλλου, τα ψυχοφάρμακα αλλοιώνουν τα συναισθήματα, άρα τα συναισθήματα δεν είναι άορατα, άσοςμα και άχρωμα αλλά έχουν «σάρκα και οστά»!

Η ψυχολογία, μας λέει επίσης πως, οι συμπεριφορές μπορεί να είναι φανερές ή ορατές (overt), ή κρυφές μη ορατές (covert). Ακόμα και οι κρυφές συμπεριφορές όμως, εμφανίζονται κάποια στιγμή, γιατί επηρεάζουν κι άλλες λειτουργίες του Νευρικού Συστήματος που είναι φανερές. Για παράδειγμα, μπορεί να είμαι θυμωμένος και αυτό να εκφράζεται αρχικά μ' ένα σφίξιμο στο στομάχι μου, (κρυφή συμπεριφορά). Αν όμως αυτό διαρκέσει πολύ τό-

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ

Η Σμαρούλα Παντελή έχει σπουδάσει Ιατρική Ψυχολογία και έχει εκπαιδευτεί σε θέματα που αφορούν την ανθρώπινη επικοινωνία. Εργάζεται σαν Ψυχοθεραπεύτρια και σαν Σύμβουλος Επιχειρήσεων με ιδιαίτερη ενασχόληση στην εκπαίδευση Στελεχών Πωλήσεων. Στην Ελλάδα έχει συνεργαστεί με πολλές Ασφαλιστικές Εταιρείες και έχει εκπαιδεύσει περισσότερα από 1.000 στελέχη. (Σμαρούλα Παντελή, Καψάλη 7Β, 106 74 Αθήνα, τηλ. 7225538).



τε θ' αρχίσω ίσως να ιδρώνω, ή να κοκκινίζω ή να κουνιέμαι νευρικά στην καρέκλα μου (φανερή συμπεριφορά).

Επομένως, όσο και αν θέλω να αποκρύψω το συναίσθημά μου, αυτό θα φυτρώνει εκεί που δεν το σπέρνω (!) και θα μου χαλάει τη συνταγή!

Τι να κάνω λοιπόν με τα συναισθήματά μου; Πώς να τα ελέγξω στη διάρκεια μιας πώλησης; Τι να κάνω όταν ένας πελάτης με εκνευρίζει, ή με απογοητεύει; Τι να κάνω με το φόβο μου πως ούτε σήμερα θα πουλήσω;

Τελευταία, έκανα συμβουλευτική σ' έναν ασφαλιστή που απορούσε με το εξής. Ενώ το 1ο δεκαπενθήμερο είχε μια παραγωγή όπως ακριβώς την είχε προβλέψει, το 2ο δεκαπενθήμερο, κι ενώ είδε τους ίδιους ανθρώπους σε αριθμό, δεν πούλησε ούτε μία ασφάλεια! 'Ηρθε λοιπόν ο άνθρωπος στο γραφείο μου απογοητευμένος και ανήμπορος να εξηγήσει το φαινόμενο. Μετά από δύο συναντήσεις, αποκαλύφθηκε πως το 2ο δεκαπενθήμερο είχε ένα τρομερό άγχος με το ότι οι οικονομικές του υποχρεώσεις ήταν τόσο μεγάλες, και το κόστος της ζωής τόσο ψηλό, που πραγματικά είχε φοβηθεί. Για να ξεχνάει το φόβο του και για να μην πέσει κάτω ξερός από τα βάρη που σήκωνε στην πλάτη του, έκανε το εξής ωραίο: σε κάθε υποψήφιο πελάτη, συμφωνούσε πως η ζωή είχε ακριβήνει τόσο πολύ, που κανείς δεν προλαβαίνει καλά-καλά να καλύψει τα βασικά έξοδα! Πού να αγοράσει και ασφάλεια;! 'Ετσι ο πελάτης μου δεν πούλησε ούτε μια ασφάλεια και απορούσε! Και όχι μόνο απορούσε, αλλά επέμενε να με διαβεβαιώνει πως και η εμφάνιση του ήταν άψογη, και η παρουσίαση που έκανε στους πελάτες ήταν ολοκληρωμένη και πειστική.

Και τον πιστεύω, γιατί ξέρω πως είναι ένας πετυχημένος πωλητής. Αυτόν τον άνθρωπο, τον **κοκάλωσαν** τα συναισθήματά του!

Όταν τον ρώτησα για τους φόβους του σχετικά με τις υποχρεώσεις του αυτό τον καιρό, και πως μπορεί αυτό να επηρέασε αρνητικά τις πωλήσεις του, εκείνος μου είπε με στόμφο «Μα είσαι καλά; Αυτά τα πράγματα δεν τα βλέπουν οι πελάτες! Αλίμονο αν άφηνα το φόβο μου να φανεί! Δεν θα είχα πουλήσει ούτε μία ασφάλεια!».

Βλέπετε ότι ο φόβος, δεν κρύβεται έτσι εύκολα. Και σας ρωτάω τώρα: «Εσείς θα εμπιστευόσασταν την ασφάλειά σας σ' έναν κακομοίρη»;

Κακομοίρης (πωλητής) = αυτός που κουβαλάει αρνητικά συναισθήματα, χωρίς να μπορεί να τα αξιοποιήσει θετικά. (Είναι η περίπτωση που λέμε: τον καημένο, τι τραβάει!).

Αφού λοιπόν τα συναισθήματα υπάρχουν και τελικά εκδηλώνονται, πώς να τα χρησιμοποιήσουμε μέσα στην πώληση; Κατ' αρχήν, να τ' αποδεχτούμε. Να συμφωνήσουμε πως τα κουβαλάμε. 'Υστερα, να δούμε αν έχουν σχέση με την πραγματικότητα της στιγμής ή μήπως τα μεταφέρουμε από την προηγούμενη μας πώληση. Και τελικά, να τα μοιραστούμε, να μιλήσουμε γι' αυτά.

Ξέρω, θα σκέφτεστε πως τρελάθηκα! Αλλά εγώ επιμένω και σας προτείνω μερικά παραδείγματα.

«Ξέρετε, κ. Υποψηφίπουλε, έχετε πολύ δίκιο να ανησυχείτε και να τρομάζετε με την οικονομική κατάσταση. Εγώ, σας διαβεβαιώνω πως αν δεν είχα εξασφαλίσει τα παιδιά μου και δεν είχα την τύχη λόγω της δουλειάς μου να αναγνωρίσω τη σημασία της ασφάλειας, σας διαβεβαιώνω πως θα είχα πανικοβληθεί. Γι' αυτό, απλά

με βλέπετε κι εμένα προβληματισμένο».

«Θα το εκτιμούσα πολύ ένα ποτήρι παγωμένο νερό γιατί μόλις έκανα το γύρο της Αθήνας για να είμαι σ' ένα ραντεβού στη Σκουπιδούπολη, και ξαφνικά βρέθηκα σ' ένα σπίτι που ο υποψήφιος πελάτης μου μόλις χθες αγόρασε μια ασφάλεια από κάποιο άλλο συνάδελφο και δεν μπήκε καν στον κόπο να μ' ενημερώσει!».

Βλέπετε, πως το να παραδεχτούμε πως είμαστε θυμωμένοι, ή ανήσυχoi δεν είναι το τέλος του κόσμου! Αντίθετα, μπορεί να γίνει κάτι χρήσιμο αν το βάλουμε στη σωστή του θέση.

Αν εμείς παραδεχτούμε πως έχουμε συναισθήματα, τότε και ο πελάτης απέναντί μας, μας αντιμετωπίζει σαν κάτι οικείο και όχι σαν κάτι που πρέπει να το φοβάται.

Βεβαίως, δεν εννοώ πως είναι καλό να πούμε στον πελάτη την ιστορία της ζωής μας! Όχι, βέβαια. Εννοώ απλά, πως αντί να προσπαθούμε να κρύψουμε από τους άλλους και κυρίως, από τον εαυτό μας, τα συναισθήματά μας, να τα αναγνωρίσουμε να τα παραδεχτούμε και να τα χρησιμοποιήσουμε συνειδητά προς όφελος της επικοινωνίας μας με τον πελάτη.

Τα συναισθήματα είναι μια ανεκτίμητη πηγή πληροφοριών για τη κάθε σχέση που δημιουργούμε αν πείτε σ' ένα σπίτι και σας πιάσει «πνίξιμο» νομίζετε πως θα πουλήσετε σωστά;

Θα μου πείτε βέβαια «Και τι να κάνουμε κ. Παντελή, να μη πουλάμε άμα δεν μας αρέσει το ντεκόρ του σπιτιού;». Όχι, δεν εννοώ καθόλου αυτό. Φροντίστε πρώτα-πρώτα να εντοπίσετε τι σας πνίγει και μετά χρησιμοποιήστε το στη πώληση. Παράδειγμα: «Βλέπω κύριε Υποψηφίπουλε πως σας αρέσει να μαζεύετε αξιόλογα αντικείμενα (αν δείτε ένα σπίτι υπερεπιπλωμένο), είστε δηλαδή συλλέκτης». Ο πελάτης, σίγουρα κάτι θα πει και από και κάποια συζήτηση θ' ανοίξει. Και επειδή θα έχετε δώσει **εσείς** το ερέθισμα, η πορεία της συζήτησης θα 'ναι πιο πολύ στα δικά σας χέρια.

Το ότι μπήκατε σ' αυτό το σπίτι για να πουλήσετε μια ασφάλεια, δεν σημαίνει καθόλου πως πρέπει να μετατραπείτε συναισθηματικά σ' ένα απολίθωμα!

Ο όρος «Ποιότητα» δεν έχει εμφανιστεί τυχαία στον κόσμο των πωλήσεων, τα τελευταία χρόνια. Συνειδητοποιήστε πως τα συναισθήματα φανερώνουν την ποιότητα μιας επικοινωνίας και μην τα πετάτε στο καλάθι των αχρήστων!

Δ □

Επειδή η καριέρα είναι ΕΡΓΟ ΖΩΗΣ

Στην ασφαλιστική εταιρία Continental οι προσδοκίες των ασφαλιστών αποκτούν νόημα. Η επιβράβευση του κόπου τους έρχεται γρήγορα κι ο ορίζοντας της επιτυχίας είναι περισσότερο κοντά απ' οπουδήποτε αλλού. **Ενώνοντας τη δύναμή σας με τη «Δύναμη Ζωής» της Continental το έργο της ζωής σας γίνεται πραγματικότητα.**

ΑΣΦΑΛΕΙΣ ΖΩΗΣ
Continental
Δύναμη Ζωής

Ντούσαν Μπάγκεβιτς

«Όταν ο άνθρωπος είναι πειθαρχημένος φθάνει πολύ ψηλά.»

Συνέντευξη

στον ΔΗΜ. ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟ της «Ασπίς - Πρόνοια»

«Αγαπώ τη δουλειά που κάνω ως Ασφαλιστικός Σύμβουλος-Manager. Αγαπώ επίσης τον αθλητισμό. Ευχαριστώ το περιοδικό που μου δίνει την ευκαιρία να υπηρετήσω τις δύο μεγάλες μου αγάπες.»



ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ ΔΗΜΟΣΘΕΝΗΣ

Το ΝΑΙ δημοσιεύει σήμερα συνέντευξη του Ντ. Μπάγιεβιτς στον ασφαλιστή και αθλητικογράφο Δ. Χριστόπουλο, πιστεύοντας πως βοηθάασφαλιστές και Managers με τις σκέψεις ενός καταξιωμένου Manager.

Η εκπαίδευση, η προπόνηση, η πειθαρχία, ο στόχος, η αποτελεσματικότητα είναι απαραίτητες έννοιες για μια δουλειά που γίνεται με τα πόδια, αλλά ξεκινά απ' το μυαλό. Οι επιτυχημένοι ασφαλιστές δουλεύουν με το μυαλό κι όχι με τα πόδια. Υπάρχουν πολλά κοινά στοιχεία για να φτάσει ένας ασφαλιστής ή Manager στην αποτελεσματικότητα που αν ψάξει λίγο θα τα βρει σ' αυτή τη θαυμάσια συνέντευξη ενός ανθρώπου που έδειξε αποτελέσματα στον πάγκο του Manager και στο γήπεδο.

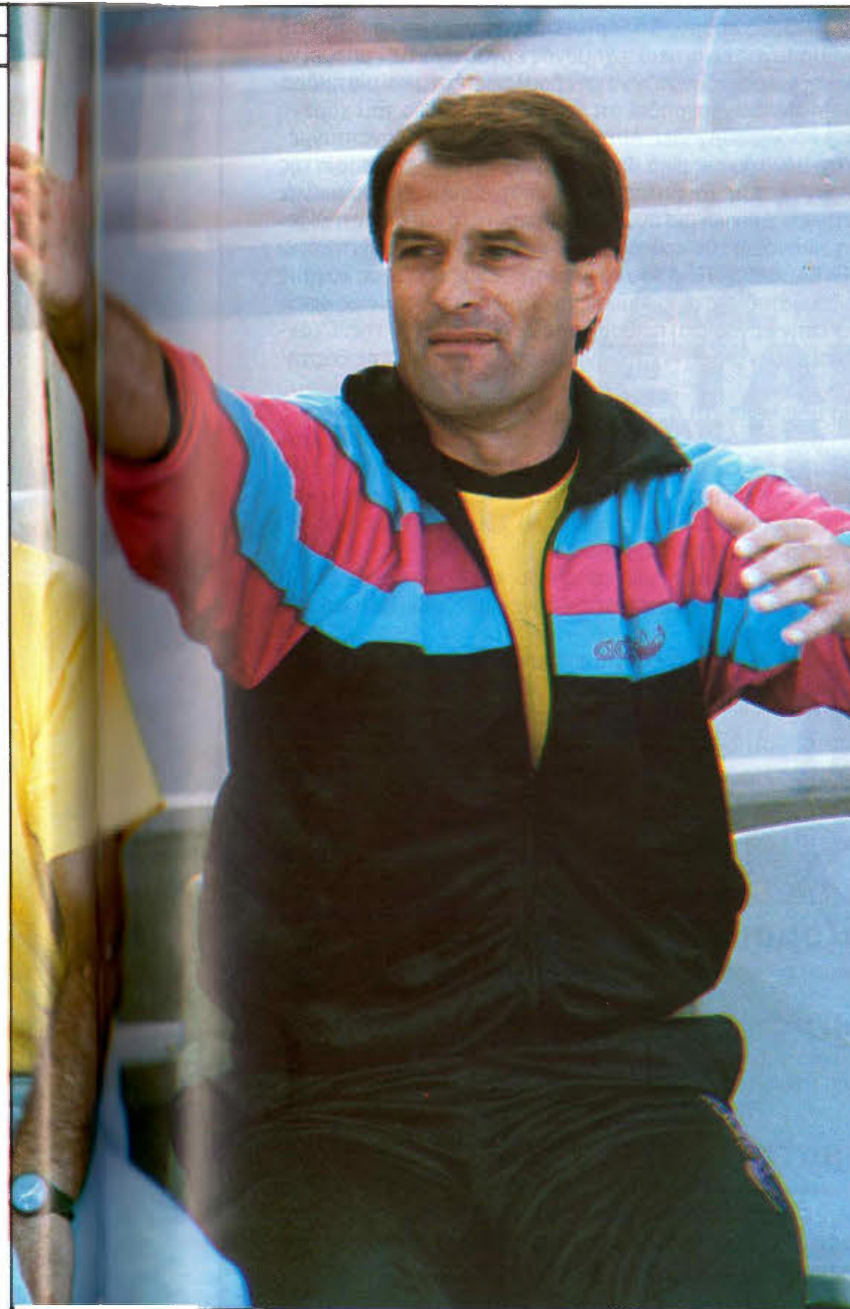
Ο άνθρωπος με την ισχυρή προσωπικότητα και τον ήρεμο χαρακτήρα. Ο άνθρωπος που δεν χαμογελά στις κατακτήσεις και νίκες, αλλά όταν ξεκινά η προσπάθεια, ο αγώνας γι' αυτές.

Αντικρίζοντάς τον, γοητεύεσαι από τα καλοσχηματισμένα και απαλά χαρακτηριστικά του προσώπου του. Ψηλός με γυμνασμένο κορμί. Σου εμπνέει εμπιστοσύνη. Στο βλέμμα του διακρίνεις μια ανησυχία και μια εξεταστικότητα, προσπαθεί να σε διαβάσει, να σε ψυχολογήσει. Να δει με τι άνθρωπο έχει να κάνει. Στην αρχή φαίνεται απόμακρος και δύσπιστος. Μετά από λίγο αφού γνωριστείς μαζί του, αφού καταλάβει περί τίνος πρόκειται, ο Ντούσαν γίνεται άλλος άνθρωπος. Αφήνεται όπως λέμε στο συνομιλητή του. Ζεστός, καλοσυνάτος και εξυπηρετικός. Η ευγένειά του είναι αφοπλιστική και νιώθεις πολύ όμορφα μαζί του. Μόλις τώρα καταλαβαίνω γιατί ο Ντούσαν είναι το μεγάλο κεφάλαιο της Π.Α.Ε. Α.Ε.Κ. των παικτών της και φιλάθλων της. Τώρα καταλαβαίνω πώς κατάφερε σε λιγότερο χρονικό διάστημα από δύο χρόνια να κάνει την ομάδα να ξεφύγει από τη μετριότητα, να κάνει όνειρα και να πιστέψει σ' αυτά. Σίγουρα αυτό το οφείλει στη μεγάλη στόφα της πρωτιάς και όχι του δεύτερου ρόλου της προσωπικότητας του προπονητή της. Ο Ντούσαν Μπάγκεβιτς φημίζεται για την ηρεμία του και την αποφασιστικότητά του. Είναι ήρεμος και σίγουρος για τον εαυτό του, γιατί ξέρει ποιος είναι. Αποφασιστικός γιατί ξέρει το πώς θα ενεργήσει. Περιθώρια εναλλακτικότητας δεν υπάρχουν στις αποφάσεις του. Είναι κάθετος. Γιατί ξέρει τι κάνει. Τα αποτελέσματα της επίδρασής του Ντούσαν στην ομάδα είναι ένα πρωτάθλημα. Και την Α.Ε.Κ. διεκδικήτρια του τίτλου. Κάθε χρονιά η ομάδα πρωταγωνιστεί. Η Α.Ε.Κ. με το Ντούσαν καπετάνιο, έπαψε να είναι η επί χρόνια, κομπλεξαρισμένη ομάδα. Η ομάδα πίστεψε στον εαυτό της.

Ο Ντούσαν γεννήθηκε στις 10/12/1948, σε μια μικρή κωμόπολη (με 5.000 κατοίκους), στο «ΜΟΤΣΑΡΤ» της Γιουγκοσλαβίας. Μεγάλωσε στη γενέτειρά του όπου και αποφοίτησε από το Λύκειο. Άρχισε να παίζει ποδόσφαιρο το 1963, σε ηλικία 15 ετών -ξεκινώντας από τη θέση του τερματοφύλακα- στη μικρή Γ' κατηγορία, τοπική ομάδα της πόλης του «LOCOMOTIVE». Το 1966 μετεπήδησε σε μεγαλύτερη ομάδα, τη γνωστή μας, απ' αυτόν «VELEZ», όπου έπαιξε ως το 1977, προωθούμενος τώρα στη θέση του «Σέντερ-φορ», με το νούμερο 9 στην πλάτη.

Ο ίδιος σχολιάζει γι' αυτήν την αλλαγή του ότι: «δεν θα μπορούσαν να μείνω τερματοφύλακας σε μια κατ' εξοχήν παθητική θέση (αποκρούσεις), λόγω της εγωιστικής - κατακτητικής ορμής του χαρακτήρα μου».

Το 1977, σε ηλικία 29 ετών, μεταγράφηκε στην Α.Ε.Κ. επί εποχής προπονητού Φάντροκ. Τα τριάμισι, τέσσερα χρόνια που έπαιξε ποδόσφαιρο ο Μπάγκεβιτς στην Ελλάδα και στην Α.Ε.Κ. πρόσφερε τόσα πολλά που ακόμη δεν έχει ξεχαστεί η πρώτη ποδοσφαιρική του καριέρα στη χώρα μας. Οι ποδοσφαιρικές του αξίες και το ήθος του, άφησαν ανεξίτηλη σφραγίδα που θα τη θυμόμαστε πάντα όπως όλους τους μεγάλους που έχουν προσφέρει. Ο Ντούσαν δεν ήταν μόνο μεγάλος ποδοσφαιριστής, αλλά και μεγάλος καρδιοκατακτητής των ανθρώπων που εργάζονταν δίπλα του και όλης της φίλαθλης κοινής γνώμης. Όλοι τον έχουμε μέσα μας ως πρότυπο των ανθρώπων αξιών. Το Μπάγκεβιτς θα τον θυμόμαστε πάντα και στα χείλη μας θα χαράζεται ένα ευγενικό χαμόγελο. Το 1981 φεύγει πάλι για την πατρίδα του, συνεχίζοντας την ποδοσφαιρική του καριέρα, πάλι στη «VELEZ» ως το 1983, όταν ανέλαβε προπονητής της ομάδας του μέχρι το 1988. Ως προπονητής κατάφερε τη «VELEZ» να διακριθεί στα κύπελλα της Ευρώπης. Έβγαλε την ομάδα του, έξω από τα σύνορα της χώρας του και



την έκανε γνωστή. Τον Ιούλιο του 1988, επέστρεψε στην Ελλάδα αναλαμβάνοντας προπονητής και τις τύχες της ομάδας της Α.Ε.Κ. Αυτό συνέβη με το μόλις ανέλαβε πρόεδρος ο κος Γιδοπούλος (δύο μήνες μετά την ανάληψη της προεδρείας).

Η τόλμη του και το θάρρος του ν' αναλάβει προπονητής ήταν μεγάλη. Για τους εξής λόγους: η ομάδα προερχόταν από μια όχι καλή πορεία με τον τελευταίο προπονητή της, επίσης Γιουγκοσλάβο, τον κ. Βεσελίνοβιτς, ο οποίος ύστερα ανέλαβε τη «ΦΕΝΕΡ-ΜΠΑΞΕΧ» της γειτονικής μας Τουρκίας. Λέω μεγάλη η τόλμη του Ντούσαν γιατί έπρεπε ν' ανατρέψει τα πάντα, όπως τους κουρασμένους και ηττοπαθείς παίκτες της ομάδας, το κουρασμένο προσωπικό της εταιρίας και το κουρασμένο φιλάθλο κοινό της. Πραγματικά, υπήρξε ένας επαναστάτης-αναμορφωτής. Ο ίδιος εξηγεί την αλλαγή αυτή, γιατί οι παίκτες του τα δίνουν όλα: «Όλοι τους είναι μια οικογένεια, δουλεύουν όλοι μαζί, δεν μπορεί κανείς να μπει μέσα στην ομάδα να μας κάνει κακό. Επίσης, ο πρόεδρος δεν παρεμβαίνει στον καθήκον του προπονητή. Ακόμη θέλω να τονίσω ότι έκανα τους παίκτες να πιστέψουν στον εαυτό τους. Βάλαμε στόχους

και ένα σωστό θεμιτό προγραμματισμό για την πραγματοποίησή τους».

42χρονος τώρα ο Ντούσαν -το μυαλό του και τα χείλη του στάζουν ωριμότητα και σοφά λόγια. Υπογραμμίζει για όλα αυτά την παρουσία δίπλα του, για 22 ολόκληρα χρόνια και πάντα ερωτευμένος με τη σύζυγό του Μπέγκα.

— Μίλησέ μας κ. Μπάγκεβιτς, για τα μελλοντικά σας όνειρα.

— Στην καινούργια τριετία που υπέγραψα νέα σύμβαση με την Α.Ε.Κ. θα επιδιώξω να αποκτήσει η ομάδα δικό της στυλ παιχνιδιού, δική της προσωπικότητα. Θέλω να κατακτήσουμε το πρωτάθλημα κάθε χρόνο και το κύπελλο. Αλλά δεν μου αρκεί μόνον αυτό. Θέλω να κάνουμε και μια πολύ καλή πορεία στην Ευρώπη, γιατί όχι και κάποια μεγάλη διάκριση.

Φίλε Ντούσαν δεν έχει σημασία τι θέλεις. Σημασία έχει ότι πιστεύεις αυτό που θέλεις και αυτό είναι το σημαντικό. Σημασία έχει ότι μπορείς να τεκμηριώνεις πώς θα γίνει αυτό που θέλεις, με ποιο τρόπο. Με ποιες μεθοδεύσεις και αυτό είναι πιο σημαντικό. Σημασία έχει ότι ξέρεις να είσαι ρεαλιστής και να επιδιώκεις πράγματα που γίνονται. Ξέρεις ότι δεν είσαι ουτοπιστής και αυτό είναι πάρα πολύ σημαντικό.

— Ντούσαν, ποια είναι η γνώμη σου για τις ασφάλειες;

— Είναι απαραίτητη στον άνθρωπο, του δίνει μια σιγουριά, τον κάνει να νιώθει πιο ασφαλής. Τ' απρόοπτα που μπορούν να του συμβούν είναι πάρα πολλά και τότε τι γίνεται;

Ξέρετε μην χαμογελάτε, είναι κατανοητό για τον πολύ κόσμο αυτά; και πόσοι τα καταλαβαίνουν;

Πόσοι αντιλαμβάνονται τους κινδύνους που διατρέχουν ή είναι εκτεθειμένοι; Πόσοι αναλαμβάνουν τις ευθύνες τους;

Γι' αυτό πιστεύω ότι θα πρέπει να σταθείτε πιο υπεύθυνοι και σοβαροί απέναντι στην ενημέρωση του κόσμου.

Γιατί ο κόσμος στέκεται επιφυλακτικός;

Γιατί στα σίγουρα του λείπει η εμπιστοσύνη απέναντι στο θεσμό, στην εταιρία, στο πρόσωπο που μιλάει μαζί του. Φαντάζεστε πόσο καλύτερος θα 'ταν ο κόσμος αν αγκάλιαζε τις ασφαλιστικές εταιρίες, όσο αυτές αγκαλιάζουν μέσω ενός συμβολαίου αυτόν;

Πόσοι κόπιοι χρόνων δεν θα πήγαιναν άδικα χαμένοι μέσα σε λίγη άσχημη ώρα;

Πόσες οικογένειες δεν θα υστερούσαν το εισόδημά τους και δεν θα κατέληγαν σε οικονομικό μαρασμό μέχρι και στην απόλυτη φτώχεια;

— Ντούσαν, μίλησέ μας, για τον εαυτό σου.

— Τι να σας πω, MISTER;

— Αλήθεια Ντούσαν, διερωτάμαι αν έχετε καλές σχέσεις με το χαμόγελο; Δεν σας έχω δει ποτέ μου να χαμογελάτε, πού και πού μας χαρίζετε κάποιο μειδίαμα.

— Χαμογελώ όταν ξεκινά μια προσπάθεια. Όταν οραματίζομαι την επιτυχία. Όταν δουλεύω. Όταν βάζω τα θεμέλια ενός οικοδομήματος.

Ο Ντούσαν πιστεύει ότι δεν πρέπει να καθόμαστε και να μαστε μακάριοι με κάποια επιτυχία μας. Πιστεύει ότι ο άνθρωπος είναι για συνεχείς προσπάθειες επιτυχιών. Εξάλλου εκεί δεν στηρίζεται η δημιουργία, η εξέλιξη της ζωής;

— Τι είναι για σένα το έμπυχο υλικό με το οποίο δουλεύεις, δηλαδή οι εκτελεστές της τεχνικής που διδάσκεις και των σκηνικών που έχεις στο μυαλό σου; Γίνομαι πιο σαφής: ή η μηχανή που θα σου φέρουν σε πέρας κάποιο έργο; Δηλαδή, τα κάποια «άλογα του ιπποδρόμου» που θα βάλουν κάποια χρήματα στο λογαριασμό σου στις τράπεζες.

— Αν κάποιος προπονητής-Manager κάνει αυτό το τραγικό λάθος έχει χάσει το παιχνίδι της επικοινωνίας στα σίγουρα. Άλλο να είσαι σωστά αυστηρός στη δουλειά σου και άλλο να έχεις σκέψη και ψυχή-Computer φτιαγμένο με παγερά σίδερα. Στο ποδόσφαιρο, όπως στις περισσότερες δουλειές χρειά-

Ζεταί εγκεφαλική και ψυχική επικοινωνία δηλαδή αίσθημα. Χωρίς αίσθημα είναι δυνατόν να φτιάξεις καλή ψυχολογία;

Μην ξεχνάς, ότι η καλή ψυχολογία για την καλή απόδοση είναι μεγάλο κεφάλαιο, για όλους τους μεσογειακούς λαούς. Για άλλους λαούς όχι, όπως τους βόρειους. Αρκετοί καλοί βόρειοι προπονητές δεν κατάφεραν να δημιουργήσουν εδώ στην Ελλάδα. Ξέρετε γιατί;

Γιατί οι Έλληνες δεν είναι βόρειοι. Και αυτοί δεν είναι μεσογειακοί.

— **Κύριε Ντούσαν Μπάγεβιτς, πώς αντιμετωπίζετε τους παίκτες σας;**

— Πρώτα απ' όλα με ενδιαφέρει ο παράγοντας άνθρωπος και ύστερα οι ικανότητες, το ταλέντο και η τεχνική. Πιστεύω, αν τα βρούμε με τους παίκτες μου στο ψυχολογικό κομμάτι τα υπόλοιπα έρχονται. Κι εδώ αναφέρω κλασική περίπτωση ο Σαραβάκος. Ο Δημήτρης είναι από τους καλούς κυνηγούς στην Ευρώπη. Όταν δεν είναι καλά ψυχολογικά πέφτει ο δείκτης απόδοσης. Η καλή επικοινωνία και η καλή ψυχολογία είναι ο συνδυασμός κρίκος για τη μεγαλύτερη δυνατή απόδοση σ' όλα τα ομαδικά παιχνίδια. Ή στις μικρές εργασιακές κοινωνίες.

Όταν μιλάω με αθλητή μου πρώτα τον ρωτώ να μου μιλήσει για τον εαυτό του. Τι κάνει σαν άνθρωπος, τι προβλήματα έχει;

Του τα λύνω και ύστερα μιλάω για δουλειά.

— **Ντούσαν μ' εντυπωσιάζεις.**

— Για να πετύχεις την καλή επικοινωνία πρέπει να είμαστε ειλικρινείς. Θα μασταν σίγουρα όλοι καλύτεροι, αν πάντα μιλούσαμε απ' ευθείας και ειλικρινά. Όχι μόνον στους άλλους αλλά και στους ίδιους μας τους εαυτούς. Πόσες φορές δεν μας κυριεύει η ευθυνοφοβία;

Πόσες φορές δεν κάνουμε στρουθοκαμηλισμό;

— **Αν κάποιος από τους παίκτες σου φερθεί άπρεπα σε κάποιο συμπαίκτη του, θα 'λεγα με χυδαίο τρόπο, βρίζοντας και χειρονομώντας, μεταφέροντας στο χώρο εργασίας τον «χουλιγκανισμό» και την αλητεία και επιπλέον έχει και άδικο, ποια είναι η στάση σας;**

— Ηλίου φαεινότερο, απομόνωση μέχρι απομακρύνσεως. Αν δείξει μεταμέλεια και ζητήσει απ' όλους συγγνώμη και μας εγγυηθεί για το μέλλον λαμβάνοντας υπ' όψιν την ένταση που υπάρχει σ' όλους τους εργασιακούς χώρους. Θα τον επαναφέρω στην ομάδα.

— **Κι αν κάνει το ίδιο πράγμα σε λίγο χρόνο για δεύτερη φορά;**

— Τότε ο άνθρωπος δεν κάνει για την ομάδα. Δεν θα προλάβει για την τρίτη φορά. Τότε ήδη θα 'χω κάνει εγώ ένα λάθος, αν τον ανεχτώ. «Το δις εξαμαρτείν, ουκ ανδρός σοφού εστίν».

Αν εμείς οι Manager ανεχόμαστε τέτοια γεγονότα η πειθαρχία πήγε περίπατο. Και χωρίς πειθαρχία στην ομάδα δεν γίνεται τίποτε. Όταν είσαι πειθαρχημένος καταξιώνεσαι και φτάνεις πολύ ψηλά. Όταν μια ομάδα είναι πειθαρχημένη κάνει πρωταθλητισμό.

Η πειθαρχία είναι ένα μεγάλο κεφάλαιο για την επιτυχία του ανθρώπου. Ολόκληρων λαών θα 'λεγα. Δέστε τους αναπτυγμένους λαούς: Ιάπωνες, Άγγλους, Γερμανούς και τόσους άλλους. Αλλά αυτοί που με εκπλήσσουν είναι οι Ιάπωνες. Ξέρετε πώς διαμαρτύρονται, αν οι εργοδότες τους δεν τους εκπληρώνουν κάποια αιτήματά τους που έχουν προτείνει;

Δεν κατεβαίνουν σε απεργιακές κινητοποιήσεις, απέχοντας απ' τη δουλειά τους. Αλλά μ' ένα περιβραχιόνιο περασμένο στο μπράτσο του χεριού τους (ένδειξη πένθους). Το σκέφτεστε αυτό λίγο για να συνειδητοποιήσετε με τι δυναμικό τρόπο φέρνουν σε δύσκολη θέση την εργοδοσία τους. Σκεφτείτε τον Έλληνα ποδοσφαιριστή να παίζει ποδόσφαιρο, μπροστά σε 40

ή 50 χιλιάδες κόσμο, διαμαρτυρόμενος για κάποια αιτήματά του. Ο Ιάπωνας είναι πειθαρχημένος εργασιακά. Δεν μπορεί να σκεφτεί ότι είναι δυνατόν να μην δουλέψει έστω και μία ημέρα. Δεν μπορεί να διανοηθεί ότι θα πάει μια ημέρα του χαμένη χωρίς να δημιουργήσει. Αυτός ο λαός είναι πολύ αναπτυγμένος όχι μόνο οικονομικά. Φυσικό επόμενο με τη φιλοσοφία της πειθαρχίας που κουβαλάει αλλά και πνευματικά, μορφωτικά, κοινωνικά. Δείχνει μια ανώτερη σοβαρότητα και έτσι στηρίζεται η οικονομία του κράτους. Δεν πάει ενάντια της γιατί ξέρει ότι θα βλάψει τον ίδιο του τον εαυτό. Ένας απ' τους λόγους του θαύματος της οικονομικής ανάπτυξης της Ιαπωνίας οφείλεται στην εργασιακή πειθαρχία των εργαζομένων της. Οι άνθρωποι έχουν μια συνεχή αγωνιστικότητα γιατί είναι πειθαρχημένοι.

Θα μου πείτε ότι ο Έλληνας μπορεί να γίνει Ιάπωνας;

Θα σας πω: όχι. Αλλά ας παραδειγματιστούμε τουλάχιστον σε βασικά θέματα που πρέπει να μαστε πειθαρχημένοι. Σε θέματα και πράγματα (ας τα βρούμε αυτά ποια είναι) που κρίνουμε και αποφασίζουμε εμείς για τους εαυτούς μας ότι πρέπει να μαστε πειθαρχημένοι.

Πόσες φορές όλοι μας μετά από κάποια επιτυχία μας ή επιτυχίες μας, καθόμαστε στις δάφνες μας, μακάριοι και τρισευχισμένοι;

Γιατί δεν έχουμε πειθαρχία απέναντι στον εαυτό μας και στη δουλειά μας, στην οικογένειά μας, στις υποχρεώσεις μας. Μ' αποτέλεσμα να χαθεί η εγωιστική μας ορμή (που έχουμε όταν είμαστε ψυχολογικά ανεβασμένοι). Δεύτερον, να χαθεί ο χρόνος (χωρίς δουλειά εννοώ), όσο είμαστε ευτυχείς και μακάριοι και ο κάποιος χρόνος που θα πρέπει να ξεκινήσουμε πάλι απ' την αρχή. Στη δική μας δουλειά αν την αφήσεις μια φορά αυτή σ' αφήνει δέκα φορές. Αυτό μην το ξεχνάμε.

Θυμάμαι τώρα κάτι που είχε πει ο κύριος Μωράκης Φίλιππος (ο ιδρυτής της MORAX) σε κάποιο σεμινάριο που παρακολουθούσα: Όταν έχετε κάποιο κλείσιμο (αίτηση), τότε είναι η καταλληλότερη στιγμή να σηκώσετε το τηλέφωνο, για να κλείσετε R.V., με υποψήφιους πελάτες.

Βέβαια, ο κύριος Μωράκης, προφανώς εννοούσε την καταλληλότερη ψυχολογία που θα είμαστε ενθουσιώδεις και δυναμικοί. Αυτό όμως παράλληλα δείχνει την πειθαρχία του επαγγελματία ασφαλιστή, απέναντι στον εαυτό του και τη δουλειά του. Δεν πανηγυρίζει. Δεν την αφήνει για να μην τον αφήσει κι αυτή. Πόσο δίκιο έχεις, φίλε Ντούσαν που χαμογελάς όταν προσπαθείς και όταν επιτυγχάνεις γίνεσαι σοβαρός και δεν πανηγυρίζεις, δηλαδή δεν κάθεσαι στις δάφνες σου -χαμογελάς, αλλά προχωράς για καινούργιες δημιουργίες, καινούργιες κατακτήσεις, χαμογελώντας. Κλείνοντας δεν θα ξεχάσω αυτό που μου 'πε κάποτε ο Γιάτσεκ Γκμοχ-προπονητής της Π.Α.Ε. ΑΡΗΣ-Θεσσαλονίκης: «Όταν ήμουν προπονητής στον Παναθηναϊκό και κάναμε προετοιμασία στα «Τρία Πηγάδια», ο Άνθιμος Καψής είχε τραυματιστεί στο πόδι που έτρεχε αίμα. Του είπα αν πονά, ή έχει πρόβλημα να σταματήσει. Ο Άνθιμος, όμως, ήταν τόσο πειθαρχημένος παίκτης που το θεώρησε υποχρέωσή του να συνεχίσει να ανεβαίνει το βουνό, με τα αίματα στο πόδι του.

Ο Άνθιμος Καψής, πριν λίγα χρόνια ήταν ένας επιτυχημένος παίκτης. Με ήθος και καλό χαρακτήρα, με προσωπική σφραγίδα, με προσωπικότητα. Ο Άνθιμος ήταν πειθαρχημένος γι' αυτό καταξιώθηκε.

Ντούσαν Μπάγεβιτς, πόσο δίκιο έχεις, όταν λες: «Όταν ο άνθρωπος είναι πειθαρχημένος, φθάνει πολύ ψηλά. Όταν η ομάδα είναι πειθαρχημένη κάνει πρωταθλητισμό».

△□

ΕΙΝΑΙ Η Νο 1 ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.

ΕΙΝΑΙ, ΒΕΒΑΙΑ,

Η ALICO

Σταθερά στην κορυφή

Στο εξαιρετικό απαιτητικό περιβάλλον που κινείται, η ALICO - από τις μεγαλύτερες παγκόσμια ασφαλιστικές εταιρίες με απόλυτη εξειδίκευση στις Ασφαλίσεις Ζωής - έχει επιτύχει να διατηρεί σταθερά την κορυφαία θέση. Μετά 27 χρόνια γόνιμης δραστηριότητας στην Ελλάδα, παρουσιάζεται τόσο ισχυρή στην οικονομική της βάση ώστε να υπερέχει* σ' όλα τα επίπεδα.

Απ' όλες τις ασφαλιστικές εταιρίες Ζωής, Ελληνικές & Διεθνείς, η ALICO:

№ 1 Εξασφαλίζει το μεγαλύτερο ποσοστό παροχών προς όφελος των ασφαλισμένων της.

№ 1 Παρουσιάζει τη μεγαλύτερη μέση απόδοση επενδύσεων.

№ 1 Εμφανίζει την υψηλότερη παραγωγικότητα.

№ 1 Είναι η πιο κερδοφόρα στην ασφαλιστική αγορά. Ακόμα,

ανάμεσα στις διεθνείς ασφαλιστικές εταιρίες Ζωής, η ALICO:

№ 1 Συγκεντρώνει τη μεγαλύτερη περιουσία (σύνολο ενεργητικού).

№ 1 Διαθέτει τα υψηλότερα μαθηματικά αποθέματα

№ 1 Έχει να επιδείξει το μεγαλύτερο συνολικό εισόδημα (απο εισπραχθέντα ασφάλιστρα & επενδύσεις).

Προς όφελος των ασφαλισμένων

Η κατάκτηση και διατήρηση της Νο. 1 θέσης, ανάμεσα στις ασφαλιστικές εταιρίες Ζωής, δεν είναι αυτοσκοπός για την ALICO. Έρχεται σαν αποτέλεσμα μιας συνεπούς πολιτικής όπου βασικός στόχος είναι - και θα είναι πάντα - η υψηλότερη και καλύτερη δυνατή κάλυψη των αναγκών και απαιτήσεων των ασφαλισμένων. Στην ALICO, η πολύτιμη σιγουριά της «αυριανής ημέρας» για τους ασφαλισμένους μας είναι η μοναδική και αποκλειστική φροντίδα μας, κάθε μέρα!

* Σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία Ισολογισμών.

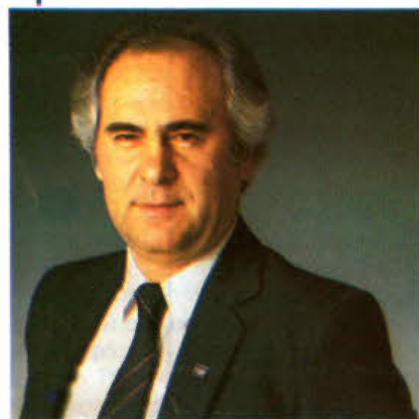
ΕΙΝΑΙ Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΖΩΗΣ ΣΑΣ!

METROLIFE

**ΠΙΟ
ΨΗΛΑ!**



Οι τρεις πρώτοι ασφαλιστές της METROLIFE με τον πρόεδρο κ. Γιώργο Καπουράνη και τον Διευθυντή Πωλήσεων κύριο Αντώνη Κατσαρά.
Από αριστερά:
Σίμος Ψωμάς, Γιάννης Σικαριδής, Δημήτρης Γεράρδης



ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΤΟΥ Δ.Σ. ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ ΤΗΣ METROLIFE κ. ΓΙΩΡΓΟΥ ΚΑΠΟΥΡΑΝΗ

«Το 5ο Συνέδριο των Ασφαλιστών μας, βρίσκει τη METROLIFE πιο ψηλά! Πιο ψηλά, από κάθε άλλη φορά σε όλους τους τομείς της δραστηριότητάς της, σε μια εκπληκτική πορεία που δεν έχει προηγούμενο στην ασφαλιστική ιστορία της χώρας μας.

Δεν μιλάμε για συμβατική άνοδο. Μιλάμε για άλματα μπροστά που δείχνουν ξεκάθαρα πια το δρόμο για την κορυφή. Διπλασια-

σμός των πωλήσεων, Αύξηση Κεφαλαίου, ραγδαία ανάπτυξη του δικτύου μας. Νέοι Άνθρωποι. Νέα επέκταση της πληροφορικής οργάνωσης. Νέες επενδυτικές δραστηριότητες και πάνω από όλα νέα πιο δυναμική αντίληψη πρωτοπορίας, έφεραν τη METROLIFE ακόμη πιο ψηλά στη γενική κατάταξη των πρώτων.

Πετύχαμε όμως κάτι ακόμη πιο σημαντικό. Μπήκαμε στον ευρύτερο χώρο των χρηματοοικονομικών προϊόντων, γεγονός που ανοίγει σε όλους μας μια κυριολεκτικά νέα εποχή. Απεριόριστη σε δυνατότητες και ευκαιρίες που ξεπερνάει τα ελληνικά σύνορα και βλέπει ανοιχτά πια, τόσο το ευρωπαϊκό, όσο και το διεθνές περιβάλλον.

Είμαστε έτοιμοι για αυτές τις προκλήσεις, αλλά και σίγουροι για τις επιτυχίες μας γιατί κινούμαστε και θα κινούμαστε όλοι στις ίδιες αρχές, στις ίδιες αξίες, στα ίδια ιδανικά, με τα οποία ξεκινήσαμε...»

ΚΑΘΕ ΧΡΟΝΟ ΠΙΟ ΨΗΛΑ

4 συνέδρια σταθμοί στην ιστορία της METROLIFE

1987• Η METROLIFE ξεκινάει! Με 350 Ασφαλιστές, με 22 Υποκαταστήματα σε όλη την Ελλάδα και 26 πρωτοποριακά προγράμματα • Πραγματοποιείται με μεγάλη επιτυχία το 1ο Ιδρυτικό της Συνέδριο • Εγκαινιάζεται το Εκπαιδευτικό της Κέντρο • Σύνολο παραγωγής 1987 (8μηνο): 110.000.000 δρχ.!

1989• Η METROLIFE
ΛΙΦΕ
μεγαλώνει!

- Νέα αύξηση μετοχικού κεφαλαίου που τώρα φτάνει τα 700.000.000

- Νέα Στελέχη στη Διοίκηση και τις πωλήσεις

- 4 νέα ειδικά επαγγελματικά προγράμματα Metrokid, Metrodrive, Metrodent, Metromed

- Νέο ειδικό πρόγραμμα πλήρους νοσοκομειακής περίθαλψης

- Νέο δυναμικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για 260 ασφαλιστές

- Ταξίδια σε Βουδαπέστη, Βιέννη και Μόναχο • Σύνολο παραγωγής 1989: 707.000.000 δρχ.!

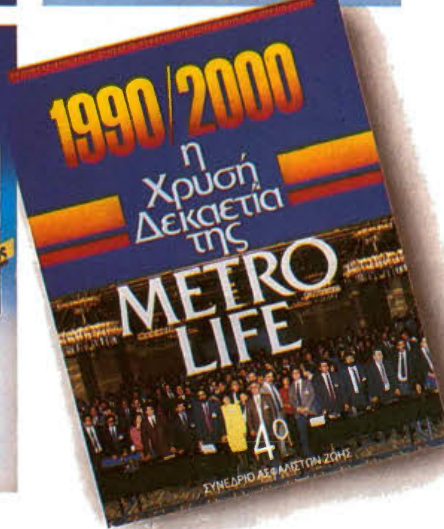
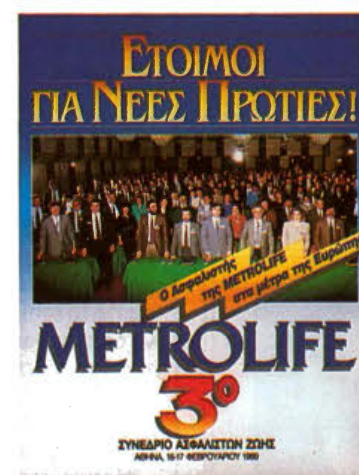
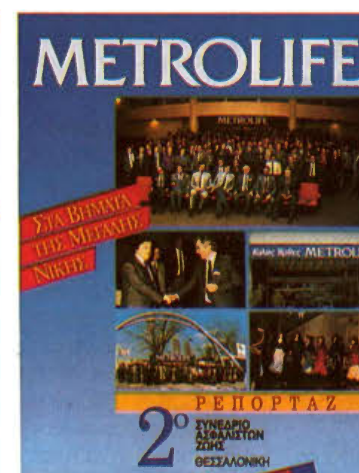
1991• Η METROLIFE ανεβαίνει πιο ψηλά! • Η παραγωγή το πρώτο τετράμηνο αυξάνεται με ρυθμούς άνω του 100% • Νέα στελέχη στη Διοίκηση και τις πωλήσεις • Σύσταση Εταιρίας Γενικών Ασφαλίσεων και δυναμική είσοδος στο χώρο των Χρηματοοικονομικών προϊόντων με την ίδρυση εταιρίας Αμοιβαίου Κεφαλαίου METROLIFE.

Και η πορεία συνεχίζεται! Πάντα Δυναμική, με στόχους, πρόγραμμα και ενέργειες που ανταποκρίνονται στις νέες δυνατότητες της αγοράς και βλέπουν πάντα πιο ψηλά.

1988• Η METROLIFE μεγαλώνει! • Αυξάνει το μετοχικό της κεφάλαιο στα 300.000.000 • Εγκαινιάζει 5 νέα Υποκαταστήματα στο κέντρο και την Περιφέρεια. Λανσάρει με εκπληκτική επιτυχία το πρωτοποριακό πρόγραμμα «PIN» • Δραστηριοποιείται στο χώρο της επικοινωνίας με ολοκληρωμένο πρόγραμμα διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων • 2ο Μεγάλο Συνέδριο στη Θεσσαλονίκη. Στα βήματα της μεγάλης νίκης! • Δύο ταξίδια για τους επιτυχημένους ασφαλιστές στην Ταϊλάνδη, το Μπαγκόκ και τη Σιγκαπούρη και μία κρουαζιέρα στα ελληνικά νησιά, Αίγυπτο και Ισραήλ • Επένδυση στο πρώτο ακίνητο στην Αμφιθέα όπου θα ανεγερθεί το κεντρικό μας κτίριο • Σύνολο παραγωγής 1988: 445.000.000 δρχ.!

1990• Η METROLIFE μεγαλώνει! Νέα αύξηση μετοχικού κεφαλαίου που τώρα φτάνει τα 1.600.000.000 • Νέες επενδύσεις σε ακίνητα: 2 ακόμη οικοπέδα στην περιοχή Καλλιθέας • Νέα επένδυση στην πληροφορική οργάνωση με κεντρικό σύστημα αξίας 75 εκατ. και τοποθέτηση Fax σε όλα τα Υποκ/ματα

- Συνεργασία με τα αμοιβαία κεφάλαια ALFA
- Λανσάρει η «ΧΡΥΣΗ ΣΥΝΤΑΞΗ»
- Νέα Υποκαταστήματα στο Λεκανοπέδιο και την περιφέρεια
- Πανελλαδικές συναντήσεις ασφαλιστών, ειδικά σεμινάρια και Συμπόσια • Ταξίδι στην Ελβετία και Ιταλία
- Σύνολο παραγωγής 1990: 1.130.000.000 δρχ.!



• ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΣ, ΟΙ ΠΡΩΤΕΣ ΘΕΣΕΙΣ

Ο Δυναμικός ρόλος της Γυναίκας στον ασφαλιστικό χώρο

Η σύγχρονη γυναίκα εργαζόμενη δεν πηγαίνει να εργαστεί μόνο από την ανάγκη να ζήσει, πηγαίνει γιατί διεκδικεί επαγγελματική επιτυχία και καταξίωση πέρα από την οικονομική.

**Γράφει η: ΕΙΡΗΝΗ ΓΟΥΣΙΑ
Unit Manager στην Metrolife**

Στο σύγχρονο εργασιακό χώρο και ιδιαίτερα στο χώρο της ασφαλιστικής αγοράς η γυναίκα εργαζόμενη όλο και περισσότερο χώρο καταλαμβάνει.

Πολλά επαγγέλματα που παλιά ήταν παραδοσιακά ανδρικά τώρα έχουν έντονη και τη γυναικεία παρουσία.

Η σύγχρονη γυναίκα εργαζόμενη δεν πηγαίνει να εργαστεί μόνο από την ανάγκη να ζήσει, πηγαίνει γιατί διεκδικεί επαγγελματική επιτυχία και καταξίωση πέρα από την οικονομική.

Δεν παύει να είναι σύζυγος, μητέρα, παιδαγωγός, νοικοκυρά, αλλά αυτοί οι ρόλοι δεν της φτάνουν, έχει τεράστιο δυναμικό μέσα της.

Η γυναικεία της φύση της έχει δώσει κάποιες επιπλέον ευαισθησίες που για μερικά επαγγέλματα είναι μάλιστα ουρανού, π.χ. το ασφαλιστικό επάγγελμα δίνει απόλυτα με τη γυναικεία της ευαισθησία

στον πόνο και στην προστασία.

Μπορώ λοιπόν να παραλληλίσω τη γυναίκα ασφαλίστρια με τη μάνα!

Όπως η μάνα προστατεύει και φροντίζει να ενημερώνει τα παιδιά της για τους κινδύνους, έτσι έχει ανεπτυγμένη την επιθυμία να ενημερώνει και να βοηθά τους ανθρώπους να ανακαλύψουν τις ανάγκες τους, να μάθουν πόσο μια ασφάλεια είναι απαραίτητη και πόσο όμορφα συναισθήματα βγάξει η σιγουριά και η εξασφάλιση.

Δεν μπορώ να ξεχάσω τα λόγια της κ. Τσάκα όταν έκανε ασφάλεια ο άνδρας της. «Ειρήνη μου, μου είπε, τώρα νιώθω ότι τα παιδιά μου είναι εξασφαλισμένα μέχρι να μπορούν να σταθούν μόνο τους στην κοινωνία. Τώρα νιώθω τη ζεστασιά που φέρνει η σιγουριά».

Επίσης, η γυναίκα έχει περισσότερο ανεπτυγμένο το αίσθημα της αποταμίευσης, το οποίο εύκολα μπορεί να το περάσει και στον πελάτη, διότι η ασφάλεια εκτός του προστατευτικού χαρακτήρα έχει και αποταμιευτικό.

Η γυναίκα μπορεί ευκολότερα να πλησιάσει και να μιλήσει σε μια μητέρα για την εξασφάλιση των παιδιών της και της ίδιας διότι εύκολα μπορεί να έρθει στη θέση της, να νιώσει ίσως τους ίδιους φόβους με αυτήν.

Επίσης, ευκολότερα γίνεται δεκτή σε μια οικογένεια να την ενημερώσει.

Είτε το θέλουμε είτε δεν το θέλουμε η «ασφαλιστική δουλειά» εμπεριέχει στοιχεία λειτουργήματος αφού προσφέρει στο κοινωνικό σύνολο.

Ανεξάρτητα με τους λόγους που παρακινούν τον πωλητή, όταν ασφαλίζουμε κάποιον συντελούμε στο να λιγοστεύουν τα άπορα παιδιά, συντελούμε στο να πεθαίνουν λιγότεροι άνθρωποι από το γεγονός ότι δεν έχουν χρήματα να γίνουν καλά, συντελούμε στο να έχουν καλύτερη νοσοκομειακή περίθαλψη.

Επίσης, συντελούμε στο να ενταχθεί ξανά στο παραγωγικό δυναμικό της χώρας μας μια παραγωγική μονάδα «ένα άτομο» θέλουμε δε θέλουμε κυρίες και κύριοι,

ασκούμε λειτουργήματα

και όσο πιο γρήγορα και έντονα το καταλάβουμε τόσο το καλύτερο γιατί αυτό καθ' εαυτό το στοιχείο μπορεί να μας βοηθήσει να δούμε τη μεγαλοσύνη του επαγγέλματος και να αντλούμε διαρκώς δύναμη από αυτή τη μεγαλοσύνη.

Αυτό δε, δίνει θαυμάσια με τη γυναικεία ευαισθησία.

Η γυναίκα από τη φύση της έχει μάθει να δίνει, να προσφέρει διαρκώς και το κάνει γιατί το θέλει της αρέσει αυτός ο ρόλος.

Μπορώ να πω ότι το ανδρικό κατεστημένο ίσως να δείχνει περισσότερο εμπιστοσύνη σε έναν άνδρα συνάδελφο, αλλά δέχεται τη γυναίκα ασφαλίστρια ευκολότερα.

Εκείνο βέβαια που θα πρέπει η γυναίκα ασφαλίστρια να προσέξει πολύ είναι το ε-

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Η Ειρήνη Γούσια γεννήθηκε το 1955 στη Νεάπολη Λακωνίας.

Έχει κάνει Οικονομικές σπουδές και ειδικά σεμινάρια στο Marketing.

Ξεκίνησε την καριέρα της σαν Εφορειακός Υπάλληλος, αλλά στη συνέχεια ασχολήθηκε με τις πωλήσεις.

Το 1988-1989 ήταν Manager σε εταιρία με κατευθυνόμενη πώληση.

Συνεδέθη με τη METROLIFE το 1990 σαν ασφαλίστρια στο Υπ/μα Χαλανδρίου και το 1991 ξεκίνησε



την προσπάθεια δημιουργίας UNIT. Είναι έγγαμη και έχει δύο αγόρια.



Η σύγχρονη γυναίκα δεν είναι να μπει στο ψυγείο...

παγγελματικό προφίλ που θα περάσει να είναι σε πολύ υψηλό επίπεδο.

Δεν πρέπει ποτέ να χρησιμοποιήσει τη γυναικεία της υπόσταση διότι χάνει τον επαγγελματισμό της.

Επειδή υπάρχει η εντύπωση ότι ο άνδρας είναι για τη δουλειά αυτή περισσότερο κατάλληλος, εμείς καταβάλλουμε μεγαλύτερη προσπάθεια για την τελειοποίηση του επαγγελματικού μας προφίλ και ίσως γι' αυτό έχουμε τα αποτελέσματα αυτά που έχουμε.

Χρόνο με το χρόνο, μέρα με τη μέρα, η γυναίκα μπαίνει στον ασφαλιστικό χώρο όλο και πιο δυναμικά και σε θέσεις καίριες.

Το 1971 στον ασφαλιστικό χώρο γυναικες ήταν μόνο το 5%.

1981 25%, 1985 35%, σήμερα 40-45%.

Η συλλογή των στοιχείων αυτών έχει γίνει εφ' όλης της ύλης των γυναικών που ασχολούνται στον ασφαλιστικό χώρο.

Μεγάλη επιτυχία σημειώνουν οι γυναίκες στον κλάδο Ζωής.

Στα συνέδρια τις πρώτες θέσεις κατέχουν γυναίκες.

Και στους επαγγελματικούς κινδύνους η γυναίκα, όταν είναι σωστά ενημερωμένη και έχει βαθιά κατάρτιση, είναι σοβαρή δεν αντιμετωπίζει καμία προκατάληψη.

Τώρα δίνονται όλες οι τεχνικές δυνατότητες για την επαγγελματική κατάρτιση της.

Αυτό φαίνεται και στην εταιρία μου Metrolife από τη σημασία που δίνει στην εκ-

παίδευση και θεωρώ τον εαυτό μου τυχερό που είμαι σε μια τέτοια εταιρία.

Ένας από τους λόγους που είμαι περήφανη για τη Metrolife είναι και για την εκπαίδευσή της.

Πόσο σημασία δίνουν στη γυναίκα φαίνεται και από το ότι στο υπουργείο Εμπορίου στο τμήμα που ασχολείται με τα ασφαλιστικά τη διευθυντική θέση κατέχει γυναίκα, η κ. Ντόντα.

Το φαινόμενο αυτό δεν παρατηρείται μόνο στη χώρα μας αλλά και στην Ευρώπη.

Στο τελευταίο διεθνές συνέδριο επαγγελματιών ασφαλιστικών πρακτόρων στο Βιράζ, στο Άμστερνταμ της Ολλανδίας το 1990, τις πρώτες θέσεις κατείχαν οι γυναίκες, ΜΠΡΑΒΟ ΜΑΣ.

Όσο όμως και αν αυξάνεται ο αριθμός των γυναικών μέσα στον ασφαλιστικό χώρο δεν μπορεί να αναβαθμισθεί η επαγγελματική υπόσταση της γυναίκας ασφαλίστριας αν δεν πάρουμε παραδείγματα και από τους άνδρες επαγγελματίες συναδέλφους.

Πρέπει να μάθουμε να δουλεύουμε «σαν άνδρες». Πολλά έχουμε να πάρουμε από τον άνδρα ασφαλιστή, όπως την αποφασιστικότητα να πετύχει στο χώρο επειδή το βλέπει σαν την καριέρα του.

Ενώ η γυναίκα, μέχρι προ τίνος, το έβλεπε ερασιτεχνικά σαν πάρεργο.

Τώρα όμως αρχίζει και αυτή να μιμείται τον άνδρα.

Ο άνδρας προσέχει την επαγγελματική του εμφάνιση το ίδιο θα πρέπει και η γυναίκα.

Εμείς από την άλλη μεριά θέλουμε να δώσουμε στον άνδρα να δει από τη δική μας οπτική γωνία με τις ευαισθησίες και την ανθρωπιά το επάγγελμα του ασφαλιστή.

Οι προοπτικές καριέρας στον ασφαλιστικό χώρο είναι τεράστιες.

Η γυναίκα επαγγελματίας ασφαλιστής είναι ευκολότερο να πετύχει με την ανθρωπινή υπόσταση και τη μεγάλη ευαισθησία που την κατέχει.

Έχει δε αποδειχθεί, ότι τα καταφέρνει θαυμάσια και πετυχαίνει όταν διαθέτει επιμονή-υπομονή-σοβαρότητα-εργατικότητα και επαγγελματισμό. Είναι τα στοιχεία που απαιτούνται για την επιτυχία. Δεν σας είπα πράγματα που δεν τα έχετε ζήσει ή δεν τα έχετε νοιώσει.

Ήθελα μόνο με αυτά τα λίγα να τιμήσω τη γυναικεία παρουσία σε αυτό το επάγγελμα.

Να απευθυνθώ στις γυναίκες συναδέλφους και να τους πω ότι οι δυνατότητές μας είναι τεράστιες, έχουμε δυνάμεις που και οι ίδιες δεν τις έχουμε ανακαλύψει ακόμη.

Πρώτες θέσεις λοιπόν οι στόχοι μας.

△□

● ΕΠΕΙΔΗ ΠΕΛΑΤΕΣ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ ΟΔΗΓΟΥΝ

ΚΑΛΟ ΤΑΞΙΔΙ

Οργάνωση ταξιδιού.

Το καλοκαίρι είναι εποχή διακοπών.

Ένα ταξίδι στο εξωτερικό, ειδικά, αλλά και στο εσωτερικό, πρέπει να συνδυάζει άνεση και ασφάλεια. Αν ακολουθήσετε τις παρακάτω συμβουλές πιστεύουμε να επιτύχετε και τα δύο.

ΟΡΓΑΝΩΣΤΕ ΤΟ ΤΑΞΙΔΙ... Ένα και δύο μήνες πριν ξεκινήσετε. Καθορίστε τη διαδρομή σας πάνω στον χάρτη. Επιλέξτε τις πόλεις, που θα επισκεφθείτε και ορίστε πόσο θα μείνετε στην κάθε μία. Φροντίστε να ενημερωθείτε τουριστικά για τις πόλεις, που βρίσκονται μέσα στο πρόγραμμά σας. Μην ξεχνάτε: Η διαδρομή της επιστροφής πρέπει να είναι διαφορετική από εκείνη της μετάβασης. Κι όταν επιστρέψετε, πρέπει να αισθάνεστε τα ίδια όμορφα όσο όταν πηγαίνατε.

ΕΛΕΓΞΑΤΕ ΤΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ: Λίγες μέρες πριν απ' την αναχώρηση (όχι την παραμονή) να πάτε στο συνεργείο σας, και να ζητήσετε να κάνουν στο αυτοκίνητό σας τους εξής ελέγχους.

Φώτα: Έλεγχος χαμηλής ή υψηλής λαμπρότητας των φωτών. Σκόπευση φανών. Λειτουργία φλας πορείας, φανών πορείας, φωτισμού του καντράν οργάνων.

Παρ-μπριζ: Έλεγχος για ρωγμές στα ελαστικά στεγανότητας, ανώμαλος χρωματισμός ή χαραξιές στην επιφάνεια όρασης του οδηγού.

Καθαριστήρες: Έλεγχος μπράτσων, λεπίδων, υγρού στο ρεζερβουάρ-πιτσιλιστήρες.

Πόρτες-καπό: Κατάσταση κρυστάλλων, ελαστικών στεγανότητας-ασφάλεις.

Ελαστικά τροχών: Έλεγχος για χαραξιές ή κοψίματα, φθορά πέλματος. Διασταύρωση αν είναι αναγκαία. Ζυγοστάθμιση αν χρειάζεται. Έλεγχος ζαντών και πουλονιών.

Φρένα: Έλεγχος στάθμης υγρών θερμοίτι, πλακιδίων, σωληνώσεων, αντλίας, κυλινδρών. Ρύθμιση.

Τιμόνι-Συσπανισόν: Έλεγχος μπαρών, ψαλιδιών, γονάτων, ακρόμπαρων, αμορτισέρ, σουστών. Ευθυγράμμιση, αν είναι αναγκαία.

Μετάδοση κίνησης: Έλεγχος συμπλέκτη, κεντρικού άξονα, σταυρών, ρουλμάν τροχών.

Σύστημα ψύξης: Έλεγχος κανονικής στάθμης ψυγείου. Καθαρό νερό χωρίς σκουριά. Κατάσταση τάπας, κολλάρων νε-

ρού και συνδέσεις σφιχτές. Λουρί ανεμιστήρα: καλή κατάσταση, κανονικός ζυγός.

Μπαταρία: Έλεγχος τάσης, στάθμη και πυκνότητα υγρών, εξωτερικός καθαρι-

σμός με σόδα, κανονική στήριξη, καθαρές συνδέσεις, βαζελίνη στους πόλους.

Σύστημα ανάφλεξης: Έλεγχος σε μπουζί-συμπιέσης, πλάτινες, πολλαπλα-

σιαστή, συμπτυκωτή, καπάκι, νιστριμπυτέρ, ράουλο, καλώδια χαμηλής και υψηλής τάσης. Ρύθμιση αβάνς.

Σύστημα τροφοδότησης: Έλεγχος και καθαρισμός ρεζερβουάρ, σωληνώσεων, αντλίας βενζίνης και καρμπυρατέρ, αν χρειάζεται. Έλεγχος δείκτη βενζίνης, φίλτρου βενζίνης, φίλτρου αέρα και βαλβίδος Ρ.Σ.Υ. Συσφίξεις πολλαπλής εισαγωγής, βάσης καρμπυρατέρ, αντλίας βενζίνης.

Μίζα-Δυναμό ή εναλλακτήρας-Αυτόματος: Συντήρηση μίζας-δυναμό. (Καθαρισμός-καρβουνάκια-συλλέκτης, λίπανση ρουλμάν ή δακτυλιδιών). Έλεγχος φόρτισης, καθαρές και σφιχτές συνδέσεις καλωδίων.

Μηχανή: Στεγνός εξωτερικός καθαρισμός ή με πίεση αέρα. Έλεγχος βάσεων και εξάτμισης στην πολλαπλή εξαγωγή.

Λιπαντικά. Έλεγχος στάθμης λαδιού μηχανής. Έλεγχος στάθμης κιβωτίου ταχυτήτων. Έλεγχος στάθμης διαφορικού. Έλεγχος στάθμης πυξίδας τιμονιού. Έλεγχος φίλτρου ελαίου. Γρασσάρια γενικά, αν είναι αναγκαία.

Διαρροές λιπαντικών: Έλεγχος διαρροής από τσιμούχα καθρέφτη, φλάντζες πλαινές, ή του κάρτερ, οπίσθιο κουζινέτο, βάση αντλίας βενζίνης. Εφαρμογή του φίλτρου ελαίου. Διαρροές από τσιμούχα σαζμάν ή πρινστ-νιρέκτ, τσιμούχα πηνίου διαφορικού ή ρουλμάν ημιαξονίων.

Διαβρώσεις αμαξώματος: Έλεγχος κάτω από τα ελαστικά του δαπέδου, των βάσεων που τοποθετείται ο γρύλος, καθαρισμός υδραγωγών αμαξώματος και θυρών.

Συντήρηση εργαλείων: Έλεγχος απαιτούμενων εργαλείων, ρεζέρβας, λίπανση του γρύλου, απαραίτητα ανταλλακτικά για ταξίδι.

Γενικά, μη διστάσετε ν' αντικαταστήσετε οτιδήποτε είναι φθαρμένο και ενδέχεται να σας ακινητοποιήσει στο ταξίδι. Αφού πάρετε το αυτοκίνητο απ' το συνεργείο, κάντε μια δοκιμή για να δείτε πως πάει. Αν παρατηρήσετε καμιά ανωμαλία, ξαναγυρίστε στο συνεργείο. Γι' αυτό είπαμε στην αρχή, ο γενικός έλεγχος να μη γίνει την παραμονή του ταξιδιού.

ΕΧΕΤΕ ΠΑΝΤΟΤΕ ΜΑΖΙ ΣΑΣ: Ρυμούλκα (από χοντρό σύρμα ή σχοινί), μπαλαντζα, φακό, παλιά γάντια, μονωτική ταινία, μαλακό σύρμα, λουρί βαντιλατέρ, ένα κουτί υγρά φρένων κι ένα δοχείο λάδι (για αιφνிடιαστική ανάγκη συμπληρώματος), ασφάλεις φώτων, αντανakλαστικό τρίγωνο ασφαλείας, μικρό φαρμακείο (υπάρχουν ειδικά για το αυτοκίνητο), φανέλα και δέρμα για το παρμπρίζ καθώς και ειδικό υγρό καθαρίσματος. Βεβαιωθείτε ότι όλα τ' απαραίτητα εργαλεία του αυτοκινήτου είναι στο πορτ-μπαγκάζ. Συμπληρωματικά προμηθευτείτε μια σειρά κλειδιών, ένα κατσαβίδι και μια πένσα μέσου μεγέθους. Κάθε αυτοκίνητο πρέπει κανονικά να έχει πυροσβεστήρα.

ΚΙ ΑΛΛΑ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ: «Θερμός» με νερό, και καφέ, δύο κουβέρτες (για την περίπτωση που υποχρεωθείτε να κοιμηθείτε μέσα στο αυτοκίνητο). Αν έχετε

Άδεια - Διακοπές

πολλές αποσκευές, σχάρα. Αν χρησιμοποιήσετε σχάρα, αγοράστε «χταπόδι». Αν έχετε κίτρινα φανάρια, καλώς. Αν όχι, δεν είναι άσχημοι δύο (ή ένας) μικροί φανοί ομίχλης. Μπορεί να μη χρειασθούν, αλλά καλύτερα να τους ή να τον έχετε... Για το φόρτωμα του αμαξίου θα βρείτε πιο κάτω ειδικό κεφάλαιο.

ΕΤΟΙΜΑΣΤΕ ΤΑ ΧΑΡΤΙΑ ΣΑΣ. Διεθνές δίπλωμα οδήγησης και «καρνέ ντε पासάζ» του αυτοκινήτου. Αποταθείτε στην ΕΛΠΑ και θα τα έχετε σε λίγα λεπτά. Στην ΕΛΠΑ θα πάρετε επίσης και την πράσινη κάρτα της διεθνούς ασφάλισης που είναι απαραίτητη για ταξίδι στο εξωτερικό.

ΤΑΞΙΔΕΥΕΤΕ ΜΕ ΜΥΑΛΟ. Φροντίστε να ταξιδεύετε συνήθως μέρα. Ξεκινάτε πρωί και σταματάτε πριν σκοτεινιάσει. Βρίσκετε έτσι πιο εύκολα ξενοδοχείο. Προτιμάτε τα μοτέλ. Οι άγνωστες διαδρομές δεν είναι ευχάριστες τη νύχτα. Αποφεύγετε να κάνετε πάνω από 500 χιλιόμετρα ημερησία κατά τις μετακινήσεις ανάμεσα στους σταθμούς του ταξιδιού σας. Ένα καλό όριο είναι 300-350 χιλιόμετρα. Μην πολυκαπνίζετε μέσα στην καμπίνα του αμαξίου (ο καπνός τσούζει στα μάτια και φέρνει πονοκέφαλο).

ΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ: Εφαρμόζετε σχολαστικά, ότι η σηματοδότηση επιτάσσει. Μην παραβαίνετε τα όρια ταχύτητας. Οδηγείτε μόνο δεξιά. Χρησιμοποιείτε τα φλας και στην παραμικρή παρέκκλιση. Οι προβολείς τη νύχτα μόνο όταν ο δρόμος είναι ελεύθερος από αντίθετως ερχόμενα αυτοκίνητα. Στις διασταυρώσεις η χαμηλή σκάλα. Όχι «ρίσκο» στα προσπεράσματα.

ΑΣΦΑΛΙΖΕΤΕ ΤΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ ΣΑΣ. Μην το παρκάρετε στους δρόμους του εξωτερικού. Το καλύτερο, που έχετε να κάνετε είναι να το πάτε σ' ένα γκαράζ ή και στους ειδικούς δημοτικούς χώρους, όπου υπάρχουν φύλακες και κόβουν απόδειξη. Δεν υπάρχει χειρότερο πάθημα από το να σας κλέψουν τ' αμάξι στο εξωτερικό. Οι κλέφτες, ξέρετε, δεν είναι λίγοι...

Φορτώνετε συνετά

Ας αρχίσουμε με τις αποσκευές. Μη ρίχνετε «όπως-όπως» τις βαλίτσες και άλλα αντικείμενα στο πορτ-μπαγκάζ. Διαθέστε λίγα λεπτά για να τα τοποθετήσετε σωστά. Τον χαμένο χρόνο θα τον κερδίσετε στο ταξίδι διότι θα μπορείτε να τρέχετε άφοβα με μεγαλύτερη ταχύτητα.

Κοιτάξτε τους χωρικούς που μεταφέρουν βαριά φορτία επάνω στο κεφάλι τους. Το καταφέρνουν, διότι τα έχουν ισορροπήσει κατάλληλα. Λαμβάνοντας υπόψη τις αναλογίες, τις ίδιες απαιτήσεις έχει και το αυτοκίνητό σας.

ΣΤΟ ΠΟΡΤ-ΜΠΑΓΚΑΖ: Τοποθετήστε από κάτω τις πιο βαριές βαλίτσες ώστε να χαμηλώσετε όσο το δυνατό περισσότερο το κέντρο βάρους του αυτοκινήτου. Φροντίστε να «φρακάρουν» καλά η μια με την άλλη για να μη μετακινούνται.

ΣΤΗ ΣΚΕΠΗ: Αν οι αποσκευές είναι

πολλές και δεν χωρούν στο πορτ-μπαγκάζ, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη σκεπή του αυτοκινήτου, εφόσον βέβαια υπάρχει η απαιτούμενη «σκάρα». Οι βαριές βαλίτσες θα τοποθετηθούν πρώτες και από πάνω τους οι πιο ελαφριές, και θα δεθούν γερά όλες.

Όπως είναι γνωστό, στις στροφές αναπτύσσεται η φυγόκεντρος δύναμη, που σπρώχνει το αυτοκίνητο προς τα έξω. Όταν, λοιπόν, ανεβάσουμε το κέντρο βάρους του αυτοκινήτου τοποθετώντας βαριές αποσκευές στη σκεπή, αυξάνουμε τον κίνδυνο ανατροπής του οχήματος.

Είναι καλύτερο οι βαλίτσες που βρίσκονται στη «σκάρα» να σκεπαστούν με ένα χοντρό πανί, καλά τεντωμένο, ώστε να έχουν κατά κάποιο τρόπο «αεροδυναμικό σχήμα».

Οπωσδήποτε, μη ξεχνάτε πως οτιδήποτε κι αν γίνει, η «συμπεριφορά» του αυτοκινήτου στο δρόμο αλλάζει όταν φορτωθεί με αποσκευές. Και, συγκεκριμένα:

Η ταχύτητά του, λόγω του φορτίου, θα είναι μικρότερη. Θα χρειασθεί μεγαλύτερη από πριν, απόσταση για να φρενάρι (με την ίδια ταχύτητα), γιατί η κινούμενη μάζα είναι μεγαλύτερη.

Θα είναι πιο ευπρόσβλητο στον πλάγιο άνεμο.

Θα έχει μειωμένη ισορροπία στις στροφές.

Ένα υπερφορτωμένο αυτοκίνητο πρέπει να οδηγείται με πιο «απαλό χέρι».

Αν το αυτοκίνητο έχει τον κινητήρα στο πίσω μέρος, η ικανότητα πρόσφυσής του θ' αυξηθεί τοποθετώντας μια βαλίτσα εμπρός. Όταν υπάρχει μόνο ο οδηγός, το αυτοκίνητο «βαραίνει» προς τα πίσω και οι εμπρός τροχοί δεν «κολλούν» καλά στο δρόμο. Ένα μικρό πρόσθετο βάρος θα φέρει καλύτερη ισορροπία.

Άμεση σχέση με τη σωστή κατανομή του βάρους του αυτοκινήτου και την ευστάθειά του έχουν οι επιβάτες και η τοποθέτησή τους στο «σαλόνι».

Όταν υπάρχει ένας μόνο επιβάτης πρέπει να καθίσει δίπλα στον οδηγό. Αν θέλει να μείνει πίσω, πρέπει να καθίσει στη δεξιά πλευρά και όχι στην αριστερή.

Αν οι επιβάτες είναι περισσότεροι από έναν, ο βαρύτερος θα καθίσει εμπρός και αν υπάρχουν δύο γιγαντόσωμοι θα καθίσουν εμπρός-πίσω διαγώνια, όχι και οι δύο στην ίδια πλευρά.

Υ.Γ. Αυτό το άρθρο είναι για τους φίλους συναδέλφους ασφαλιστές. Θα μπορούσαν να δώσουν μια φωτοτυπία στους πελάτες. Κάνει καλό. Φτιάχνει καλές δημόσιες σχέσεις.

*** Περισσότερα αν θέλει κάποιος μπορεί να βρει στις «Εκδόσεις Γαλαίες» Κολοκοτρώνη 19, Αθήνα. Τις σημειώσεις τις πήραμε από το βιβλίο: «Η τέχνη του οδηγού».**

Δ□

Συμβουλές... για το κλείσιμο

Ενα από τα αγαπημένα θέματα των δημιουργών κινουμένων σχεδίων είναι ο αδέξιος πωλητής, του οποίου το στυλό ποτέ δεν γράφει, ή ο οποίος πάει να βγάλει μια κενή αίτηση και αντί γ' αυτή βγάζει από την τσάντα του ένα σάντουιτς.

Βέβαια αυτά είναι ακραίες περιπτώσεις. Παρ' όλα αυτά, τα μικροπράγματα συμβάλλουν στην επιτυχία (ή αποτυχία) μιας συνέντευξης. Εδώ είναι μικρές συμβουλές κλεισίματος, οι οποίες μπορούν να είναι μεγάλης σημασίας.

1. Προσπαθήστε να κάθεστε στα δεξιά του υποψήφιου, έτσι οτιδήποτε γραπτό του δείξετε να είναι άμεσα στο οπτικό του πεδίο. Αυτό θα κρατήσει την προσοχή του υποψήφιου καλύτερα από το να κοιτάει από απέναντι. Επίσης όταν του δείχνετε μια γραπτή πρόταση, αν κάθεστε από τα δεξιά, το χέρι του ασφαλιστή καλύπτει φυσιολογικά το γραπτό και ο υποψήφιος δεν μπαίνει στον πειρασμό να διαβάσει πιο πέρα από αυτή την πρόταση.

2. Προσπαθήστε να κάθεστε από την ίδια πλευρά στο γραφείο με τον υποψήφιο. Αν ο ασφαλιστής κάθεται στην απέναντι πλευρά, υπάρχει φράγμα μεταξύ τους —και το φράγμα δεν βοηθάει την συνέντευξη πώλησης.

3. Μην πιάνετε την αίτηση σαν να καίει και μην φοβάστε να την βγάλετε πάνω στο τραπέζι. Αν το να βγάλετε έξω την αίτησή σας ενοχλεί, ή αν φαίνεται να αποσπά την προσοχή του υποψήφιου, βάλτε την διπλωμένη στην άκρη με την πρόταση. Έτσι θα είναι πάνω στο γραφείο όταν τη χρειαστείτε.

4. Όποτε είναι δυνατόν, προσπαθήστε να κανονίσετε να γίνει η συνέντευξη σε ιδιωτικό χώρο. Είναι ενοχλητικό για κάποιον να συζητά ασφάλεια, δυνατότητα αποταμίευσης, και οικογενειακή κατάσταση, εκεί που άλλοι —ακόμη και άγνωστοι— ακούν τη συζήτηση. Αν ο υποψήφιος δεχτεί να γίνει η συνέντευξη στη δουλειά του και δείτε ότι ο χώρος δεν είναι αρκετά ιδιωτικός, δεν πρέπει να διατάσετε να ρωτήσετε, «Μήπως υπάρχει

κάποιος χώρος εδώ όπου μπορούμε να μιλήσουμε;»

5. Κάντε τον υποψήφιο να βοηθήσει. Αν πρέπει να γίνουν υπολογισμοί, δώστε το στυλό στον υποψήφιο και ζητήστε του να κάνει μερικούς υπολογισμούς.

6. Συμπληρώστε όλες τις λεπτομέρειες της πώλησης. Υπάρχουν τρία βασικά θέματα συνδεδεμένα με το κλείσιμο: (α) να συμπληρώσετε την αίτηση και να την υπογράψει, (β) να συμπληρώσετε το ιατρικό ιστορικό ή να κανονίσετε για επίσκεψη στο γιατρό, (γ) να πάρετε την πληρωμή της πρώτης δόσης των ασφαλιστρών. Μέχρι να συμπληρωθούν και τα τρία βήματα, η πώληση δεν έχει γίνει. Αν ο ασφαλιστής κάνει ξεχωριστές επισκέψεις για κάθε βήμα, τότε χάνει πολύ χρόνο και δίνει στον υποψήφιο πρόσθετες ευκαιρίες να πει όχι.

7. Χρησιμοποιήστε έγγραφο υλικό με παραδείγματα για να βοηθήσετε το κλείσιμο. Αν αυτά τα παραδείγματα συσχετίζονται με περιστατικά και πρόσωπα γνωστά στον υποψήφιο, τόσο το καλύτερο.

8. Να είστε έτοιμος για εναλλακτικά προγράμματα. Όπως ελάχιστα νέα ζευγάρια αρχίζουν την έγγαμη ζωή έχοντας επιπλώσει ολόκληρο το σπίτι τους αμέσως, ελάχιστοι άνθρωποι μπορούν να αγοράσουν ολόκληρο το πρόγραμμα ασφαλείας ζωής με τη μία. Έχοντας ένα ή περισσότερα εναλλακτικά προγράμματα είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν πουλάτε σε νέο άνθρωπο. Αφού οι ανάγκες ενός νέου ανθρώπου είναι μεγάλες, και οι δυνατότητες του για ασφάλεια ζωής μικρές, ίσως οι προτάσεις του ασφαλιστή να φανούν υπερβολικές. Σε τέτοιες περιπτώσεις ο ασφαλιστής κινδυνεύει να χάσει την πώληση αν δεν δείξει στον υποψήφιο ένα εναλλακτικό πρόγραμμα με το οποίο θα μπορέσει να φτάσει στο στόχο σταδιακά, με πολλά βήματα, το πρώτο των οποίων μπορεί να γίνει τώρα. (Αυτό βέβαια φτιάχνει το δρόμο για μελλοντικές πωλήσεις).

Για παράδειγμα, εδώ έχουμε ένα τρόπο με τον οποίο πουλήθηκαν ασφάλειες ζωής αξίας πολλών εκατομμυρίων. Ας υ-

ποθέσουμε ότι καθορίστηκε η ανάγκη και προσφέρθηκε η λύση. Θα μπορούσε να είναι ένα πρόγραμμα σπουδών αξίας... δραχμών, ένα συνταξιοδοτικό πρόγραμμα... δραχμών, κ.λπ. Ο υποψήφιος ενδιαφέρεται, αλλά αναστενάζει και λέει ότι είναι αδύνατον. Ο ασφαλιστής συνειδητοποιεί ότι η πρόταση ξεπερνάει τις οικονομικές δυνατότητες του υποψηφίου και έτσι του προσφέρει μια εναλλακτική λύση.

«(Όνομα υποψήφιου), αυτό είναι το ποσόν και το είδος ασφάλισης που χρειάζεστε για να καλύψει τις ανάγκες σας. Δεν μπορούμε να αλλάξουμε τα γεγονότα. Σπάνια όμως είναι πρακτικό να πάρει κανείς αυτό το πρόγραμμα όλο μαζί. Συνήθως παίρνεται σε πολλά βήματα — το ένα μετά το άλλο. Τώρα που έχουμε ολόκληρο το πρόγραμμα, παραμένει να αποφασίσετε ποιο βήμα να κάνουμε πρώτο». Εδώ ο ασφαλιστής πρέπει να προσπαθήσει να αφήσει τον υποψήφιο να αποφασίσει ποιο κομμάτι στο πρόγραμμα είναι σπουδαιότερο εκείνη τη στιγμή — και μετά να συμφωνήσει και να προχωρήσει στην αίτηση.

9. Κλείνοντας, ξαναυπογραμμίστε τα σημεία για τα οποία ο υποψήφιος έδειξε ενδιαφέρον. Για παράδειγμα, αν ο ασφαλιστής πρότεινε ένα πρόγραμμα σπουδών για τα παιδιά του υποψήφιου και ο υποψήφιος έδειξε ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε αυτό το σημείο, θα είναι καλό να αναφερθείτε στο σημείο αυτό ανακεφαλαιώνοντας το πρόγραμμα. Αυτό απλά προτρέπει τον ασφαλιστή να μιλάει τη γλώσσα του υποψηφίου και να ενδιαφέρεται όσο γίνεται περισσότερο.

10. Χρησιμοποιήστε στυλό όταν δείχνετε το πρόγραμμα. Χρησιμοποιώντας στυλό σε όλη τη διάρκεια της συνέντευξης, δεν θα είστε υποχρεωμένος να το βγάλετε και να το ανοίξετε όταν έρθει η ώρα να συμπληρώσετε την αίτηση — θα το έχετε έτοιμο.

11. Ένα τελευταίο σημείο που πρέπει να προσέξετε, που αφορά κάτι προφανές, αλλά πολύ συχνά αμελείται. Οι ασφαλιστές πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί σε ότι αφορά την έκφρασή τους ή αυτά που λένε αφού έχουν κλείσει την πώληση. Δεν πρέπει να επιτρέπουν στον εαυτό τους να μοιάζει με γάτα που πέρασε μια ευχάριστη ώρα στο κλουβί ενός καναρινιού! Η πώληση είναι εξίσου σημαντική στον αγοραστή όσο και στον ασφαλιστή, και δεν πρέπει να δείχνει διαφορετικά. Όταν γίνει η πώληση και συμπληρωθούν τα απαραίτητα έντυπα, ο ασφαλιστής πρέπει να ευχαριστήσει τον υποψήφιο και να φύγει. ▴ ▢

Συμβουλές... για τη διεξαγωγή συναντήσεων



Αυτό το κεφάλαιο περιέχει μια συλλογή από προτάσεις διευθυντών που αισθάνονται ότι αυτές οι ιδέες τους βοηθήσαν να κάνουν τις συναντήσεις τους αποτελεσματικές.

Ξεκινήστε και Σταματήστε στην Ώρα σας!

Πόσες φορές πρέπει να το πούμε;

Επανεξετάστε την Τελευταία σας Συνάντηση

Κανονίστε να κάνετε μια σύντομη ανασκόπηση των σκοπών και επιτευξέων της τελευταίας συνάντησης, κυρίως αν η τρέχουσα συνάντηση είναι μια από τις πολλές που κάνετε για το ίδιο θέμα ή για μια σειρά από συναφή θέματα. Η λεγόμενη «10λεπτη ανασκόπηση» είναι χρήσιμη για αυτό τον σκοπό. Με ένα τυχερό παιχνίδι —όπως τραβώντας ένα νούμερο μέσα από ένα καπέλο— κάποιο μέλος της ομάδας επιλέγεται να κάνει μια ανασκόπηση της προηγούμενης συνάντησης μέσα σε 10

λεπτά. Βάλτε το χρονόμετρο για 10 λεπτά ακριβώς. Όταν σημαίνει η λήξη του χρόνου, τελειώνει η ανασκόπηση. (Σημείωση: Αυτή η μέθοδος ανασκόπησης δεν είναι πρακτική για συναντήσεις που δεν γίνονται συχνά.)

Η εκλογή μέλους της ομάδας για να κάνει την ανασκόπηση έχει αρκετά πλεονεκτήματα. Επειδή γίνεται αμέσως μετά την έναρξη της συνάντησης, ενθαρρύνεται η άμεση παρακολούθηση. Επειδή κανείς δεν ξέρει ποιος θα μιλήσει στην επόμενη συνάντηση, αναγκάζονται όλοι να κρατούν καλές σημειώσεις, συμβάλλοντας έτσι στην πλήρη συμμετοχή. Τέλος, η ανασκόπηση καθ' αυτή, βοηθάει στην εδραίωση της τρέχουσας συνάντησης.

Καθορίστε τον Σκοπό και το Θεματολόγιο

Αν και ο σκοπός της συνάντησης είναι γραμμένος στο θεματολόγιο, επαναλάβετε τους λόγους της συνάντησης. Οι συμμετέχοντες το προτιμούν έτσι. Θα μπο-

ρούν να δουν, καθώς εξελίσσεται η συνάντηση, πως οδηγείτε προς τους αντικειμενικούς της σκοπούς.

Αν, για κάποιο λόγο το θεματολόγιο της συνάντησης, δεν έχει ανακοινωθεί ή μοιραστεί, σύντομα ανακοινώστε το στην αρχή της συνάντησης - εκτός, βέβαια, αν σχεδιάζετε να το αναγγείλετε υπό μορφή έκπληξης.

Να είστε επαγγελματίας

Δεν είναι όλοι οι διευθυντές φυσικά άνετοι όταν διεξάγουν μια συνεδρίαση. Αλλά τότε που πρέπει να ανησυχείτε είναι όταν πηγαίνετε σε μια συνάντηση αισθανόμενος τελειώς άνετα. Το τρακ είναι καλό σημάδι.

Η προετοιμασία είναι το κλειδί για να κυριεύσετε την νευρικότητα που φέρνει μια συνάντηση. Ο ομιλητής που είναι σε ετοιμότητα και ξέρει τι να πει, θα κάνει πάντα καλή δουλειά.

Σιγουρευτείτε, ότι όλα τα βοηθήματα είναι έτοιμα και δουλεύουν κανονικά και ότι η χρήση τους είναι κατανοητή. Καλά θα κάνετε να ελέγξετε και τον πίνακα. Ο ομιλητής που λέει, «Να σας δείξω τι εννοώ στον πίνακα», και ανακαλύπτει ότι λείπει η κιμωλία ή ότι ο πίνακας είναι τόσο γεμάτος που δεν διαβάζεται τίποτα, θα αισθάνεται τόσο αμήχανα όσο βαριεστημένοι θα αισθάνονται οι ακροατές.

Ενθουσιαστείτε

Μπορεί να φαίνεται ανόητο πως οι συναντήσεις πρέπει να είναι ενδιαφέρουσες, αλλά πολλές δεν είναι.

Ο δικός σας ενθουσιασμός μπορεί να δώσει ζωντάνια και στο πιο ανιαρό θέμα. Πάρτε το χρόνο να κάνετε την παρουσίασή σας ενδιαφέρουσα. Η αλλαγή ρυθμού σχεδόν πάντα κάνει μια συνάντηση πιο ενδιαφέρουσα. Επίσης, η συμμετοχή του ακροατηρίου βοηθάει σε αυτό. Όποτε είναι δυνατόν, αφήστε χρόνο για συζήτηση στην ομάδα.

Απαντήστε στις Ερωτήσεις

Όταν κάνετε κάποια ερώτηση αφήστε τουλάχιστον 30 δευτερόλεπτα να σκεφτεί το ακροατήριο. Οι καλοί συντονιστές έχουν πάντα μία ή δύο ερωτήσεις έτοιμες για το ακροατήριο —μια καλή τεχνική— αλλά η ερώτηση δεν πρέπει να τοποθετηθεί αμέσως. Για κάποιο λόγο μια μικρή σιγή βοηθά στην ενεργή συμμετοχή του ακροατηρίου.

Υπάρχουν μερικοί απλοί αλλά σημαντικοί κανόνες για να χειρίζεστε τις ερωτήσεις.



σεις. Όταν ένα μέλος της ομάδας διακόπτει με μια ερώτηση, αυτό είναι κοπλιμέντο για τον ομιλητή. Το άτομο αυτό ενδιαφέρεται, ή δεν έχει καταλάβει κάτι καλά και θέλει μια εξήγηση.

Ο πρώτος (και που πολύ συχνά αμελείται) κανόνας, είναι να ευχαριστήσετε το άτομο για την ερώτηση που έκανε. Μετά, επαναλάβετε την ερώτηση για να βεβαιωθείτε ότι όλοι την άκουσαν και την κατάλαβαν. Αν υπάρχει κάποιος που μπορεί να την απαντήσει, δώστε του τον λόγο. Αν όχι, ρωτήστε αν κάποιος στην αίθουσα θέλει να απαντήσει.

Αν σας κάνουν μια ερώτηση στην οποία δεν γνωρίζετε την απάντηση, ποτέ μην προσποιηθείτε ότι την ξέρετε. Πες τε σε αυτόν που την έκανε, ότι θα προσπαθήσετε να μάθετε την απάντηση και ότι θα τον ενημερώσετε αργότερα. Αν η ερώτηση αφορά κάτι που θα συζητηθεί αργότερα στην συνάντηση, πρέπει να ευχαριστήσετε το άτομο που ρώτησε και να του πείτε, «Θα σας πείραζε να κρατήσετε αυτή την σκέψη λίγο ακόμα; Θα έλθουμε σε αυτό το σημείο αργότερα». Όταν το σημείο αυτό καλυφθεί αργότερα, μπορείτε να ρωτήσετε το άτομο αυτό αν η απάντηση τον ικανοποίησε.

Μια τελευταία συμβουλή: Ποτέ μην φέρνετε σε δύσκολη θέση κάποιον που ρωτάει κάτι. Μια απότομη απάντηση θα αποθαρρύνει τους άλλους. Μπορεί η ερώ-

τηση να είναι άσχετη από το θέμα, αλλά για αυτόν που την κάνει πιθανόν είναι κάτι το σοβαρό.

Κάντε Πρόβα

Ένας σύντομος έλεγχος του σκοπού, της διδασκαλίας, της τοποθέτησης των θέσεων των εισηγητών, τα διαλείμματα και τα οπτικά βοηθήματα, θα γλιτώσουν χρόνο και πιθανή αμηχανία αργότερα.

Εξετάστε το χρονοδιάγραμμα κατά την διάρκεια της πρόβας για να σιγουρευτείτε ότι δεν υπάρχουν κάποια «κρυμμένα θέματα» που θα εμφανιστούν απρόοπτα και θα αναστατώσουν το πρόγραμμά σας. Επειδή το χρονοδιάγραμμα είναι πολύ σημαντικό πρέπει να συμφωνήσετε πριν από την συνάντηση σε κάποιο σινιάλο που θα δηλώνει ότι κάποιος ξεπέρασε την ώρα του και πρέπει να διακόψει.

Ενθαρρύνετε την Λήψη Σημειώσεων

Στο τελευταίο κεφάλαιο, διαβάσατε ότι οι άνθρωποι συγκρατούν λίγα από αυτά που ακούν, αλλά περισσότερα από αυτά που ακούν και βλέπουν συγχρόνως. Η μνημόνευση φτάνει στο αποκορύφωμα όταν οι άνθρωποι βλέπουν, ακούν και φτιάχνουν. Με άλλα λόγια, αν τα άτομα ενεργούν σαν αποτέλεσμα του διαβάσματος, της παρατήρησης και της ακοής, θα υπάρξει η μέγιστη δυνατή απομνημόνευση.

Αυτό το πετυχαίνει με το να κρατάει

σημειώσεις. Εκτός ότι βοηθάει την συμμετοχή, η λήψη σημειώσεων βοηθά τον ακροατή να αντιληφθεί την μέθοδο και την λογική της ομιλίας και να καταλάβει πώς συνδέονται τα διάφορα θέματα.

Το πιο μεγάλο πλεονέκτημα είναι ότι οι σημειώσεις θα δημιουργήσουν μια βιβλιοθήκη πληροφοριών. Η λήψη σημειώσεων μπορεί να ενθαρρυνθεί με:

- την ύπαρξη επιφάνειας για να γράψει κανείς
- την ύπαρξη μπλοκ σημειώσεων
- το να ακολουθούν οι ομιλητές μια λογική σειρά που είναι εύκολα κατανοητή
- την πληροφόρηση των συμμετεχόντων στις βασικές αρχές για λήψη σημειώσεων.

Οι βασικές αρχές για τη λήψη σημειώσεων:

1. Χρησιμοποιήστε την περιγραφή των θεμάτων, όταν κρατάτε σημειώσεις.
2. Μην προσπαθήσετε να καταγράψετε τα πάντα λέξη προς λέξη. Γράψτε τη σημασία όσων λέγονται με όσο το δυνατόν λιγότερα λόγια.
3. Μην παίρνετε τις σημειώσεις απρόσεκτα με σκοπό να τις αντιγράψετε αργότερα.
4. Ξεκινήστε σε καινούργια σελίδα κάθε νέο θέμα για ευκολότερη ταξινόμηση και παραπομπή.
5. Αφήστε ένα μεγάλο διάστημα στην αριστερή πλευρά της σελίδας για τα βασικά σημεία που ειδικά θέλετε να θυμόσαστε, ή να καταφύγετε αργότερα, και σαν προσωπικές σημειώσεις για την εφαρμογή κάποιων από τις νέες ιδέες που αναφέρθηκαν.

6. Χρησιμοποιήστε μόνο μια πλευρά του φύλλου και έτσι θα γίνουν πιο εύχρηστες οι σημειώσεις σας.

7. Μάθετε να χρησιμοποιείτε συντετμημένες λέξεις. Φτιάξτε το δικό σας τρόπο σύντμησης των λέξεων.

8. Μελετήστε τις σημειώσεις μετά την συνάντηση για να αφομοιώσετε καλύτερα τα θέματα που σας αφορούν.

Συνοψίστε

Όπως υπάρχουν σωστοί και λανθασμένοι τρόποι για να ξεκινήσετε μια συνάντηση, έτσι υπάρχουν σωστοί και λανθασμένοι τρόποι για να την κλείσετε.

Κλείνοντας με κάποιο σύνθημα όπως «βγείτε έξω και κερδίστε τους» είναι καλό σε ορισμένες περιπτώσεις, αλλά οι περισσότεροι άνθρωποι διψούν για περισσότερες πληροφορίες και λιγότερο για παρακινητικά συνθήματα.

Αντίθετα, πρέπει να κάνετε μια ανασκόπηση των αντικειμενικών σκοπών της συνάντησης. Μετά πρέπει να συνοψίσετε τι είχατε ειπωθεί και πώς συνδέονται όλα τα θέματα μαζί. Τα συμπεράσματα που βγαίνουν απο τη συνάντηση πρέπει να συσχετίζονται με το σκοπό της συνάντησης, α-

ναφέροντας τα οφέλη που θα αποκομίστούν εάν οι νέες ιδέες που παρουσιάστηκαν στην συνεδρίαση τεθούν σε εφαρμογή.

Ευχαριστήστε το κοινό και κλείστε τη συνεδρίαση. Μετά συναντηθείτε με τους ομιλητές για να αναθεωρήσετε τα ισχυρά

και αδύνατα σημεία της συνεδρίασης.

Αξιολογήστε Κάθε Συνάντηση

Μετά από κάθε συνάντηση, συμπληρώστε το ακόλουθο σχεδιάγραμμα. Αυτό το σχεδιάγραμμα θα παίξει σημαντικό ρόλο στο σχεδιασμό των μελλοντικών σας συναντήσεων. Δ□

Σχεδιάγραμμα Αξιολόγησης Συνεδριάσεων

Σημειώστε με (ν) αν η απάντηση στην ερώτηση είναι «Ναι».

	Συνεδριάσεις του Μήνα					Συνεδριάσεις του Μήνα					Συνεδριάσεις του Μήνα				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Ήταν η συζήτηση καλά διανεμημένη μεταξύ των συμμετοχόντων; Συμμετείχαν οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες;															
2. Ο ομιλητής απέφυγε την σύγχυση ιδεών, αναφέροντας το πρόβλημα ξεκάθαρα, επαναλαμβάνοντας και ταξινομώντας τα κύρια σημεία της συζήτησης; Ο ομιλητής ήξερε πού βάδιζε;															
3. Ο ομιλητής μπόρεσε να παραμείνει εντός του θέματος ακόμη και όταν η συζήτηση παρεκτράπη;															
4. Ο ομιλητής επιτάχυνε την συζήτηση κάνοντας ερωτήσεις στην ομάδα, δίνοντας παραδείγματα ή γενικώς διατηρώντας το ενδιαφέρον με πρωτότυπο τρόπο;															
5. Ο ομιλητής άφησε την ομάδα να σκεφτεί από μόνη της χωρίς να επιβάλλεται μιλώντας πολύ ή συνεχώς να δίνει τις δικές του ιδέες;															
6. Ήταν ο ομιλητής επιτυχής στη μεταχείριση των συμμετοχόντων σε δύσκολες καταστάσεις, όπως η προσάθεια κάποιου να μονοπωλήσει την συζήτηση, κάποια λογομαχία, την εισήγηση επισφαλών θεμάτων;															
7. Υπήρχε έλεγχος των ιδιωτικών συνομιλιών και ήταν όλων η προσοχή στραμμένη στα σημεία που αφορούσαν το σύνολο της ομάδας;															
8. Ήταν τα όσα γράφονταν στον πίνακα ευανάγνωστα και καταγράφονταν με γοργό ρυθμό; Βοηθούσαν στην κατανόηση των μηνυμάτων; Ο ομιλητής κατέγραψε όλα τα βασικά στοιχεία;															
9. Ο ομιλητής διατήρησε μια φιλική, άνετη και εποικοδομητική στάση που ενέπνευσε τη σιγουριά και το σεβασμό από το ακροατήριο;															
10. Η συζήτηση κάλυψε το μεγαλύτερο δυνατό φάσμα στη διαθέσιμη ώρα, με πλήρη τρόπο ώστε να γίνει αντιληπτό από το ακροατήριο;															

Στο τέλος του τριμήνου ο διευθυντής θα μπορεί να αξιολογήσει ποιες από τις συναντήσεις ήταν αποτελεσματικές και ποιες δεν εκπλήρωσαν το σκοπό τους. Παρόμοια σχεδιαγράμματα μπορούν να τυπωθούν και για τα 4 τρίμηνα.

Αν μιλούσαν... τα συμβόλαια

Εσείς και εγώ έχουμε κοινούς σκοπούς σ' αυτόν τον κόσμο. Είναι δική σας δουλειά, δική σας υποχρέωση, να προμηθεύετε τροφή, ρουχισμό, στέγη, μόρφωση, ιατρική περίθαλψη και πολλά άλλα αγαθά στα αγαπημένα σας πρόσωπα. Και κάνετε τη δουλειά σας αυτή ενώ εγώ θα βρίσκομαι σε κάποιο συρτάρι ή χρηματοκιβώτιό σας.

Σας πιστεύω και σας εμπιστεύομαι. Μέσα από τα εισοδήματά σας βεβαίως, θα βγει και το κόστος της συντήρησής μου. Μερικές φορές πιθανόν να σας φανώ άχρηστο αλλά κάποια μέρα (και ποιος ξέρει πότε...), εσείς και εγώ θ' αλλάξουμε ρόλους.

Όταν εσείς θ' αναπαύεστε, θα ζωντανέψω εγώ και θα αναλάβω τη δική σας δουλειά, τις δικές σας υποχρεώσεις. Εγώ θα προμηθεύσω την τροφή, τα ρούχα, τη στέγη, τη μόρφωση, την ιατρική περίθαλψη και τα άλλα πράγματα που θα συνεχίσει η οικογένειά σας να χρειάζεται, όπως ακριβώς κάνετε εσείς τώρα. Όταν η δική σας δουλειά, ο δικός σας αγώνας συμπληρωθεί, θ' αρχίσει ο δικός μου. Μέσο εμού, τα δικά σας χέρια θα συνεχίσουν να δουλεύουν.

Και οποτεδήποτε αισθανθείτε, ότι το τίμημα που πληρώνετε για τη συντήρησή μου είναι λίγο βαρύ, να θυμάστε ότι εγώ θα κάνω πιο πολλά πράγματα για σας και για την οικογένειά σας απ' ό,τι εσείς για μένα.

Αν εσείς κάνετε το καθήκον σας, θα κάνω και εγώ το δικό μου.

Με ειλικρίνεια δικό σας
Το Συμβόλαιό σας

«Οι έξυπνοι μαθαίνουν από τα λάθη τους, οι ιδιοφυείς όμως μαθαίνουν από τα λάθη των άλλων»

Του: Χ. ΣΤΑΥΡΙΔΗ

Εχουν περάσει περισσότερο από 2.000 χρόνια από τότε που ο Κικέρων παρατηρώντας τους χαρακτήρες της εποχής του στην αρχαία Ρώμη κατέγραψε αυτά που κατά τη γνώμη του θεωρούσε τα χειρότερα λάθη που μπορεί να κάνει ένας άνθρωπος.

Μια ανασκόπηση σ' αυτά τα λάθη μας οδηγεί στο θλιβερό συμπέρασμα ότι οι άνθρωποι πολύ λίγο έχουν αλλάξει από τότε. Πολύ λίγο έχουν βελτιωθεί.

Ο Κικέρων έγραφε: «σφάλουμε όταν πιστεύουμε ότι η ατομική πρόοδος βρίσκεται σε άμεση σχέση με τη συντριβή των άλλων - σφάλουμε όταν υιοθετούμε την τάση να ανησυχούμε για πράγματα που είναι αδύνατον να αλλάξουν ή να διορθωθούν - σφάλουμε όταν πιστεύουμε ότι κάτι είναι αδύνατο να πραγματοποιηθεί επειδή εμείς δεν μπορούμε να το πραγματοποιήσουμε - σφάλουμε όταν πιστεύουμε ότι δεν μπορούμε να παραμερίσουμε ορισμένες καθημερινές συνήθειες που εμποδίζουν την πρόοδό μας - σφάλουμε όταν προσπαθούμε να πείσουμε τους άλλους να ζουν όπως ζούμε εμείς και να πιστεύουν αυτά που πιστεύουμε εμείς - σφάλουμε όταν παραμελούμε την ανάπτυξη και την τελειοποίηση του πνεύματός μας». Εδώ θα μπορούσαμε να προσθέσουμε και κάτι ακόμα: «σφάλουμε με το να μην είμαστε ευγνώμονες όταν θα έπρεπε».

ΧΡΗΣΤΟΣ ΣΤΑΥΡΙΔΗΣ: Έγγαμος, πτυχιούχος ΑΣΟΕΕ. Μιλάει Αγγλικά, Γαλλικά, Ιταλικά. Παρακολούθησε πολλά επαγγελματικά και επιμορφωτικά σεμινάρια στην Ελλάδα και το εξωτερικό, σχετικά με τη λειτουργία υποκαταστημάτων και γενικώς ασφαλιστικών εργασιών.

Έχει στο ενεργητικό του διακρίσεις σε τοπικό και διεθνές επίπεδο.

Το 1976-1979: Εθνική Ασφαλιστική, Συντονιστής Υποκαταστήματος, Πρώτο Υποκαταστήμα Ασφαλειών Ζωής της εταιρίας, 1979-1988: ALICO, Διευθυντής Πωλήσεων & Marketing για την Ελλάδα και την Κύπρο. Διακρίσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο και διεθνές. 1988 μέχρι σήμερα: INTERAMERICAN S.A. - Σύμβουλος Marketing & Πωλήσεων του Group εταιριών INTERAMERICAN - Γενικός Διευθυντής της εταιρίας «CONTINENTAL» - Διευθυντής του Ινστιτούτου Εκπαίδευσης.



Μερικές φορές δεν μπαίνουμε στον κόπο να αναλογιστούμε τα καλά που μας έχει δώσει η ζωή. Έχουμε συνεχώς στραμμένη την προσοχή μας σε αρνητικές σκέψεις και η στάση μας χαρακτηρίζεται από αδιαφορία για τους άλλους. Η απληστία έχει καταλάβει μεγάλο χώρο της καρδιάς μας και εκείνο που μας απασχολεί είναι τι είναι καλό για μας αγνοώντας παντελώς, εάν αυτό το καλό έρχεται σε σύγκρουση με το καλό της πατρίδας μας του περιγυρού μας και γενικότερα των συνανθρώπων μας.

Γενικά, εκείνα τα οποία διαβάζουμε και ακούμε κάθε ημέρα δεν είναι τίποτα άλλο από άσχημα νέα. Εγκλήματα τρομοκρατών, καταστροφές, πληθωρισμός, οικονομική δυσπραγία, κ.λπ.

Πιστεύω, ότι έχουμε ανάγκη από θετική προσέγγιση των πραγμάτων από θετικότητα στα όσα λέμε και θετικότητα στα όσα πράττουμε, ούτως ώστε η οικονομία της χώρας μας να ανακάμψει.

Πιστεύω, ότι καθένας θα πρέπει να συνεισφέρει με τα ταλέντα του και τις ικανότητές του ώστε να κάνει το καλύτερο που μπορεί με την εργασία του, να αυξήσει την παραγωγικότητά του και την ποιότητα των προϊόντων υπηρεσιών που προσφέρει στο κοινωνικό σύνολο.

Πιστεύω, ότι ο υγιής ανταγωνισμός και η ευγενής άμιλλα είναι κάτι που θα πρέπει να υιοθετηθεί από την κοινωνία μας και η ελευθερία στις συναλλαγές θα πρέπει να προστατεύεται και όχι να υποσκάπτεται και να παραμερίζεται.

Πιστεύω, ότι καθένας από εμάς δικαιούται να ευημερεί μέσα σε μια οικονομία που ευημερεί. Έτσι, η επιτυχία θα είναι προσεγγίσιμη από όλους μας.

Πιστεύω, ότι δεν υπάρχουν προβλήματα που να μην μπορούν να θεραπευθούν από τη δύναμη της πίστης, την αγάπη για την ελευθερία, την επινοητικότητα και τη δραστηριότητα!!!

ΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ

Στον επισυναπτόμενο πίνακα εμφανίζονται βασικά διαρθρωτικά μεγέθη και συνοπτικά στοιχεία παροχών και ασφαλιστικών προβλημάτων που αφορούν τους ασφαλισμένους μίας ευρείας σειράς κοινωνικών ταμείων.

Η επισκόπηση των δεδομένων του πίνακα μας οδηγεί στις εξής παρατηρήσεις:

1. Το ύψος των παρεχόμενων συντάξεων είναι αισθητά χαμηλό, με αποτέλεσμα οι κοινωνικά ασφαλισμένοι να αντιμετωπίζουν έντονα συνταξιοδοτικά προβλήματα και αντίστοιχες ασφαλιστικές ανάγκες (βλέπε στήλες 8, 9, 10).

2. Η σχέση ανάμεσα στο σύνολο των εργαζομένων και το σύνολο των συνταξιούχων διαρκώς επιδεινώνεται, με αποτέλεσμα το μέλλον των συνταξιοδοτικών παροχών να φαίνεται δυσοίωνο (βλέπε στήλες 4, 5 και 6).

3. Ευρύτερα το μέλλον της κοινωνικής ασφάλισης διαγράφεται δυσμενές, όπως τούτο προκύπτει από τα σημαντικά ελλείμματα των κοινωνικοασφαλιστικών φορέων (βλέπε στήλη 7).

4. Τα εκτεταμένα ελλείμματα πολλών κοινωνικών ταμείων οδηγούν τα τελευταία σε αδυναμία χρηματοδότησης ικανοποιητικών παροχών, με αποτέλεσμα οι σχετικές ανάγκες των κοινωνικά ασφαλισμένων να μην καλύπτονται επαρκώς (βλέπε στήλη 11).

Οι προηγούμενες παρατηρήσεις οδηγούν στο συμπέρασμα ότι Η ΚΡΙΣΗ ΣΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΕΧΟΥΝ ΠΕΡΙΕΛΘΕΙ ΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ ΟΞΥΝΕΙ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΚΑΙ, ΕΠΟΜΕΝΩΣ, ΑΥΞΑΝΕΙ ΤΑ ΠΕΡΙΘΩΡΙΑ ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΟΙΚΟΔΟΜΗΤΙΚΗΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΤΩΝ ασφαλιστών μας σε αυτή τη χρονική στιγμή.

Κοινωνικά Ταμεία

Ενημερωτική επισκόπηση κοινωνικών ταμείων

A/A	ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	ΚΑΛΥΠΤΟΜΕΝΟΙ	ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝ.	ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΤ/ΧΩΝ	ΣΧΕΣΗ (4):(5)	ΠΛΕΟΝΑΣΜΑ (+) ΕΛΛΕΙΜΜΑ (-)	ΜΕΣΗ ΕΙΣΦΟΡΑ	ΜΕΣΗ ΣΥΝΤΑΞΗ	ΚΑΤΩΤΑΤΗ ΣΥΝΤΑΞΗ	ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
I	N.A.T.	ΝΑΥΤΙΚΟΙ	37.000	49.000	1:1,3	-60.000.000.000	14.000	80.000	60.000	ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΤΑΞΗ
										ΑΝΑΠΗΡΙΑ
										ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΝΙΚΑΝΟΤΗΤΑ
										ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ
II	T.S.A.Y.	ΓΙΑΤΡΟΙ	33.000	16.000	2:1	1.600.000.000	14.000	115.000	73.000	ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΝΙΚΑΝΟΤΗΤΑ
		ΦΑΡΜΑΚΟΠΟΙΟΙ								Αναπηρία
		ΟΔΟΝΤΙΑΤΡΟΙ								ΣΥΝΤΑΞΗ
										ΑΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ
III	T.S.A.	ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΗΣΤΕΣ	75.000	30.000	2,5:1	-6.000.000.000	19.000	47.000	36.000	ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΤΑΞΗ
										ΑΝΑΠΗΡΙΑ
										ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΝΙΚΑΝΟΤΗΤΑ
										ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ
IV	T.A.N.	ΝΟΜΙΚΟΙ	40.000	14.500	2,8:1	4.000.000.000	8.000	58.000	25.000	ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΤΑΞΗ
										ΑΝΑΠΗΡΙΑ
										ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΝΙΚΑΝΟΤΗΤΑ
V	T.A.E.	ΕΜΠΟΡΟΙ	171.000	23.000	7,4:1	-1.800.000.000	11.000	58.000	48.000	ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΤΑΞΗ
										ΑΝΑΠΗΡΙΑ
										ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΝΙΚΑΝΟΤΗΤΑ
										ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ
										Αστική Ευθύνη
VI	T.E.B.E.	ΕΛΕΥΘΕΡΟΙ	470.000	123.000	3,8:1	-12.000.000.000	12.000	42.000	38.000	ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΤΑΞΗ
		ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ & ΒΙΟΤΕΧΝΕΣ								ΑΝΑΠΗΡΙΑ
										ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΝΙΚΑΝΟΤΗΤΑ
										ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ
VII	I.K.A.	ΙΔΙΩΤΙΚΟΙ	1.800.000	750.000	2,4:1	-1.500.000.000.000	11.000	65.000	45.000	ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΤΑΞΗ
		ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ								ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ
										ΑΝΑΠΗΡΙΑ
										Προσωρινή Ανικανότητα
VIII	O.G.A.	ΑΓΡΟΤΕΣ	1.300.000	810.000	1,6:1	-1.500.000.000	1.300	10.500		ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΤΑΞΗ
										ΑΝΑΠΗΡΙΑ
										ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΝΙΚΑΝΟΤΗΤΑ
										ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ
										Ασφάλιση Καλλιεργειών
IX	KYT-ΤΣΜΕΔΕ	ΜΗΧΑΝΙΚΟΙ	60.000	7.500	8:1	3.000.000.000	11.000	80.000	40.000	ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΗ ΣΥΝΤΑΞΗ
		ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΕΣ								ΑΝΑΠΗΡΙΑ
										ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΑΝΙΚΑΝΟΤΗΤΑ
										Αστική Ευθύνη
X	T.Δ.Υ.	ΔΗΜΟΣΙΟΙ					13.000	110.000	75.000	Συμπληρωματική Σύνταξη
		ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ								Αναπηρία
										Προσωρινή Ανικανότητα
										Περιθαλψη
XI	T.A.P.-O.T.E	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ O.T.E	75.000	20.000	3,8:1	-10.000.000.000	15.000	145.000	90.000	Συμπληρωματική Σύνταξη
										Αναπηρία
										Προσωρινή Ανικανότητα
										Περιθαλψη
XII	I.K.A.T.	ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ	35.000	18.000	1,9:1	6.000.000.000	22.000	120.000	80.000	Συμπληρωματική Σύνταξη
		ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ								Αναπηρία
										Προσωρινή Ανικανότητα
										Περιθαλψη

Σημείωση: Στη στήλη (10) όπου επισημαίνονται οι βασικές ανάγκες των ασφαλισμένων σε κάθε κοινωνικό ταμείο ξεχωριστά, η χρήση κεφαλαίων γραμμάτων υποδηλώνει υψηλή οξύτητα και ένταση αναγκών, ενώ η χρήση μικρών γραμμάτων υποδηλώνει πως οι καταγραφόμενες ανάγκες παρουσιάζουν σχετικά χαμηλή ένταση και οξύτητα.

Ένας συνάδελφος ψάχνει απάντηση...

Προς: Σύνδεσμο Παραγωγών Ασφαλειών Ελλάδος

Κύριοι,

Στα πλαίσια της προσπάθειας της οποίας καταβάλλω εδώ και καιρό και η οποία αφορά τη γενικότερη αναβάθμιση του λειτουργήματος του Ασφαλιστικού Συμβούλου, σας έχω ήδη αποστείλει επιστολή σχετικά με λανθασμένες ερμηνείες Ασφαλιστηρίων Συμβολαίων από δικηγόρους.

Οφείλω να ομολογήσω ότι η απάντηση και η άμεση αντίδραση του Συνδέσμου μας με έκανε να διαπιστώσω για μία ακόμα φορά ότι το επάγγελμα το οποίο επέλεξα έχει πάψει από καιρό να είναι ευκαιριακό και τυχαίο.

Παρ' όλα αυτά και αυτή η επιστολή μου αναφέρεται σε ένα εξίσου σοβαρό πρόβλημα, το οποίο συνάντησα προ ημερών και τουλάχιστον εδώ στη Χίο έχει πάρει ανησυχητικές διαστάσεις.

Ο πελάτης μιας οποιασδήποτε ασφαλιστικής εταιρίας, έρχεται σε επαφή με την εταιρία μέσω ΕΝΟΣ προσώπου, του Ασφαλιστικού Συμβούλου, προκειμένου να επιλύσει κάποιο πρόβλημά του, αλλά και μια ανάγκη του.

Όταν αυτό το πρόσωπο δεν είναι ένα αλλά πολλά, τι γίνεται;

Γίνεται ότι ο πελάτης μετά από πολλές -και ίσως άκαρπες- προσπάθειες να φτάσει στην άκρη του νήματος, κουράζεται, αγανακτεί, με συνέπειες φυσικά ολέθριες και για κείνον, αλλά και για το ασφαλιστικό επάγγελμα γενικότερα. Και εξηγούμαι αμέσως.

Σύμφωνα με μαρτυρίες τόσο πελατών, όσο και συναδέλφων, πολλές ασφαλιστικές εταιρίες οι οποίες εργάζονται στη Χίο, χρησιμοποιούν ένα πραγματικά «πρωτοποριακό» σύστημα Πωλήσεων. Επιλέγουν κάποιο άτομο, πολλές φορές ήδη ασφαλισμένο στην εταιρία τους, το οποίο εξασκεί το επάγγελμα του εμπόρου, π.χ. ενδυμάτων!!! Στη συνέχεια, κάνουν μαζί του την εξής συμφωνία: «Αν μας φέρνεις πελάτες, θα παίρνεις Χ δρχ. στο κάθε συμβόλαιο».

α. Ο μανάβης, ο μπακάλης, ο περιπτεράς της γειτονιάς μου, οι οποίοι κατά τα άλλα είναι θαυμάσιοι άνθρωποι ΔΕΝ ΕΧΟΥΝ ΚΑΜΙΑ ΔΟΥΛΕΙΑ ΝΑ ΣΥΝΑΠΤΟΥΝ Ή ΕΣΤΩ ΝΑ «ΠΡΟΩΘΟΥΝ» ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΚΑΝΕΝΟΣ ΕΙΔΟΥΣ.

β. Μία ασφάλεια Ζωής, εξασφαλίζει μια οικογένεια από ολοκληρωτική οικονομική καταστροφή. Κατά συνέπεια, δεν σγκώνει

«σκόντο», «παζάρι», και κομπογιαννίτικες τεχνικές πωλήσεων.

γ. Ο πελάτης ο οποίος έχει μια αυξημένη οξυδέρκεια σε ό,τι αφορά την τσέπη της οικογένειάς του, θα σκεφτεί: Αν εμένα μου δίνουν π.χ. 7.000 για κάθε συμβόλαιο, ΦΑΝΤΑΣΟΥ ΤΙ «ΒΓΑΖΟΥΝ» ΑΥΤΟΙ!!!

δ. Σε περίπτωση προβλήματος, για να μη συζητήσουμε την περίπτωση σοβαρού ατυχήματος ή ασθένειας, ο πελάτης δεν θα μπορεί να ξεκαθαρίσει αν ασφαλιστής του είναι ο μανάβης, ο μπακάλης, ή ο περιπτεράς!

Φυσικά, η εταιρία θα αργήσει να λάβει γνώση, η αποζημίωση θα κάνει διπλάσιο χρόνο να έρθει, ΑΝ ΕΡΘΕΙ, και τέλος θα επωμιστεί την ευθύνη η εταιρία, ή ακόμα και ο ασφαλιστής, ο σωστός, ο επαγγελματίας, ο οποίος όταν έρθει σε επαφή με τον συγκεκριμένο πελάτη, προκειμένου να του προτείνει μια ασφάλιση Ζωής, θα δεχθεί μια ψυχρολουσία άνευ προηγουμένου!

Τελειώνοντας, θα ήθελα να ρωτήσω τα εξής:

α. Τι προτάσεις υπάρχουν από πλευράς τόσο Συνδέσμου όσο και ασφαλιστικών εταιριών γενικότερα, ώστε να μην ξαναδούμε πλέον επιγραφές του τύπου: «ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ - ΤΑΠΕΤΣΑΡΙΕΣ - ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΖΩΗΣ»!

β. Τι προβλέπει ο νόμος για παρόμοιες περιπτώσεις; Μήπως εμείς οι επαγγελματίες ασφαλιστές που τηρούμε Βιβλία Εσόδων-Εξόδων, Τ.Π.Υ. και πληρώνουμε τυπικά και ευσυνειδητά τη φορολογία μας, είμαστε τα «παιδιά ενός κατώτερου Θεού»;

γ. Τι ενέργειες μπορεί να κάνει ο Σύνδεσμός μας, αλλά και οι ασφαλιστικές εταιρίες ώστε όχι μόνο να περιοριστούν αλλά να ΕΞΑΦΑΝΙΣΤΟΥΝ τελείως παρόμοια φαινόμενα;

Ελπίζω να βρεθούν απαντήσεις σ' αυτά τα κρίσιμα ερωτήματα και οι υπεύθυνοι -όποιοι κι αν είναι αυτοί- να καταλάβουν επιτέλους ότι ένα επάγγελμα το οποίο προσφέρει στο κοινωνικό σύνολο, είναι κρίμα να δυσφημίζεται κατ' αυτόν τον τρόπο από ανθρώπους οι οποίοι δεν ανήκουν καν σ' αυτό το επάγγελμα!

Γ. Α. ΠΑΛΑΙΟΛΟΓΟΣ
Ασφαλιστικός Σύμβουλος
Nationale Nederlanden
Καναλά 6 82 100
Χίος

...και ο ΣΠΑΕ κοινοποιεί...

Αγαπητέ κύριε Παλαιολόγε,

Εις απάντηση της από 15/4/1991 επιστολής σας, στην οποία αναφέρετε περιπτώσεις πώλησης ασφαλιστικών υπηρεσιών από άτομα ξένα προς το επάγγελμα του Ασφαλιστικού Συμβούλου, ζητάμε τόσο από σας άλλα και απ' όλους τους συναδέλφους σας συγκεκριμένες αποδείξεις για πρόσωπα που δρουν ανάλογα χωρίς να έχουν άδεια εξάσκησης επαγγέλματος.

Προς τούτο, θέλουμε να μας αποστείλετε:

- 1) Πλήρη στοιχεία του μεσάζοντος ή των μεσάζοντων της πόλης σας.
- 2) Πλήρη στοιχεία της ασφαλιστικής εταιρίας.
- 3) Πλήρη στοιχεία του ασφαλισθέντος πελάτη και αριθμού συμβολαίου.
- 4) Ένορκη μαρτυρία ενώπιον δικαστηρίου (όταν χρειασθεί) δική σας ή συναδέλφων με την οποία θα τεκμηριώνεται η παράνομη διαμεσολάβηση του πρώτου με συνυπευθυνότητα της εταιρίας. Τα στοιχεία αυτά είναι εύκολο να συγκεντρωθούν.

Κατ' αυτόν τον τρόπο ο Σύνδεσμος θα μπορέσει να υποβάλει από κοινού με τους θιγόμενους, μήνυση κατά παντός υπευθύνου και παρανομούντα στις ασφαλιστικές εργασίες. Έτσι θα μπορέσουμε να βάλουμε τάξη στο επάγγελμά μας.

Σας πληροφορούμε ότι η επιστολή σας κοινοποιήθηκε στο υπουργείο Εμπορίου, στα Επαγγελματικά Επιμελητήρια της χώρας, σε όλους τους Γενικούς Διευθυντές των ασφαλιστικών εταιριών και επίσης στα κλαδικά έντυπα, ως πρώτη ενημέρωσή τους.

Με συναδελφικούς χαιρετισμούς

Ο πρόεδρος: Α. ΑΝΑΣΤΑΣΟΠΟΥΛΟΣ

Ο Γεν. Γραμματέας: ΔΗΜ. ΖΗΣ

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ: Υπουργείο Εμπορίου-Δ/ση Ασφαλιστ. Επιχ. & Αναλογιστικής Γενικούς Δ/ντές Ασφαλιστικών Εταιριών Επαγγελματικά Επιμελητήρια της χώρας Σύνδεσμος Συντονιστών Παραγωγών Ασφαλίσεων Ελλάδος Κλαδικά έντυπα



GENERALI
Assicurazioni Generali S.p.A.

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

Πληροφορούμε τους Συναδέλφους και τους Συνεργάτες μας ότι το Εφετείο Αθηνών με την υπ' αριθ. 4989/1991 απόφασή του **απέρριψε** στο σύνολό της την από 6.10.1987 αγωγή της ΕΣΠΕΡΙΑ Ε.Π.Ε. και τους περιεχόμενους σ' αυτή αναληθείς ισχυρισμούς της, που τόσο διατυμπανίστηκαν από τον διαχειριστή της κ. Γεώργιο Ζαχαρίου στις στήλες της **εκδιδόμενης από τον ίδιο** δεκαπενθήμερης εφημερίδας ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ.

GENERALI
ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΕΛΛΑΔΟΣ



A.I.G.: Η μητρική εταιρία της Alico πρωτοπόρος και στις νέες αγορές του Ειρηνικού

Εδώ και περισσότερα από 70 χρόνια οι θυγατρικές εταιρίες του American International Group (A.I.G.) ασκούν ένα ευρύ φάσμα επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στις χώρες του Ειρηνικού, όπως και στον υπόλοιπο κόσμο. Η εμπειρία των στελεχών της A.I.G. στις διεθνείς αγορές και η πλήρης γνώση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών κάθε μιας από αυτές δίνει στην εταιρία ένα μοναδικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Οι αγορές της νοτιο - ανατολικής Ασίας αναπτύσσονται με ταχύτατους ρυθμούς τα τελευταία χρόνια και η A.I.G. διαδραματίζει πρωταγωνιστικό ρόλο στην οικονομική ανάπτυξη των χωρών αυτών.

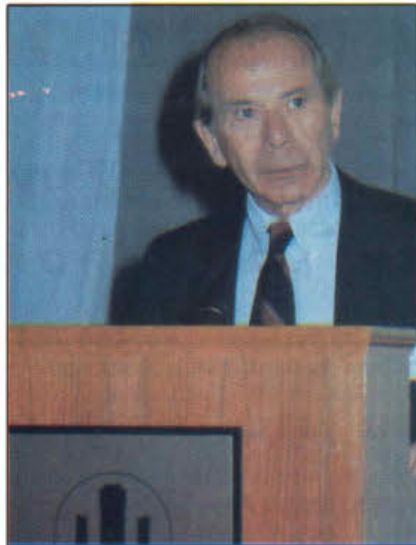
Σχετικό με τις εξελίξεις αυτές είναι και το Συνέδριο που διοργανώθηκε πρόσφατα στη Σαγκάη με θέμα την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Παραβρέθηκαν περίπου 200 σύνεδροι, μεταξύ των οποίων ο Πρόεδρος της A.I.G. κ. M.R. Greenberg, οι Αντιπρόεδροι Houghton Freeman και Edward Matthews, στελέχη εταιριών από την Ευρώπη, τις ΗΠΑ και την Ιαπωνία αλλά και εκπρόσωποι της κινεζικής κυβέρνησης.

Το συνέδριο οργανώθηκε από την A.I.G. μετά από αίτημα του Δημάρχου της Σαγκάης και με στόχο την παροχή πληροφόρησης, αλλά και συγκεκριμένων προτάσεων, οι οποίες θα βοηθούσαν προς την κατεύθυνση της περαιτέρω οικονομικής ανάπτυξης της περιοχής. Μία από τις βασικές προτεραιότητες αφορά την αναβάθμιση του ρόλου και της αποτελεσματικότητας του τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Εκτός από την A.I.G., υποστηρικτές του συνεδρίου ήταν οι εταιρίες Goldman & Company, Credit Lyonnais Group, καθώς επίσης και τρεις κινεζικοί οικονομικοί οργανισμοί.

Το συνέδριο πραγματοποιήθηκε στο καινούργιο επιχειρηματικό κέντρο «Shanghai Centre». Το εντυπωσιακό αυτό κτιριακό συγκρότημα, του οποίου το μεγαλύτερο μέρος αποτελεί ιδιοκτησία της A.I.G., περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τα γραφεία του American International Centre και ακόμη το ξενοδοχείο Portman Shanghai Hotel, αίθουσες συνεδρίων κ.ά. Το κόστος κατασκευής έφθασε τα 195 εκατομμύρια δολάρια.

Κατά τη διάρκεια των τριών ημερών που διήρκεσε το συνέδριο, οι παρευρισκόμενοι είχαν την ευκαιρία να παρακολουθή-



Ο Πρόεδρος της A.I.G. κ. M.R. Greenberg κατά τη διάρκεια της ομιλίας του.

σουν τις ομιλίες 25 περίπου ειδικών από όλον τον κόσμο επάνω σε χρηματοοικονομικά θέματα.

Ο κ. M.R. Greenberg κηρύσσοντας την έναρξη των εργασιών του συνεδρίου, τόνισε μεταξύ άλλων τα εξής:

«Όταν ο Δήμαρχος της Σαγκάης κ. Zhu συζήτησε μαζί μου για τον σχηματισμό

μιας συμβουλευτικής επιτροπής υπογράμμισε την επιθυμία του για τη δημιουργία ενός τομέα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που θα βοηθήσει προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης της περιοχής στη δεκαετία του '90. Είμαστε όλοι ιδιαίτερα ικανοποιημένοι που βρισκόμαστε εδώ, ενώ ειδικότερα για την A.I.G. το γεγονός αυτό έχει ακόμη μεγαλύτερη σημασία, γιατί έχουμε μία μακρά παράδοση συμμετοχής στις οικονομικές κοινότητες της Νοτιοανατολικής Ασίας».

Το American International Group, ο κορυφαίος διεθνής χρηματοοικονομικός οργανισμός των ΗΠΑ, επιβεβαιώνει με κάθε του κίνηση τον ηγετικό ρόλο που διαδραματίζει στην παγκόσμια αγορά. Αρχίζοντας από την ALICO, τη διεθνή εταιρία με την απόλυτη εξειδίκευση στο χώρο των ασφαλειών Ζωής & Υγείας και φθάνοντας μέχρι την LIFE, τη μεγαλύτερη εταιρία leasing αεροσκαφών στον κόσμο, το American International Group καλύπτει με γνώση και εμπειρία ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών μέσω ενός μεγάλου αριθμού θυγατρικών εταιριών. Το γεγονός ότι οι αρχές της Σαγκάης απευθύνθηκαν στην A.I.G. για τη δημιουργία του διεθνούς forum για την οικονομική ανάπτυξη της περιοχής είναι χαρακτηριστικό της αναγνώρισης της ισχύος και των δυνατοτήτων της.

Το εντυπωσιακό Shanghai Center, ιδιοκτησία της A.I.G.



ΤΑ ΟΝΟΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΞΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΤΗ ΖΩΗ ΣΑΣ

Τώρα στην Αγροτική Ζωής, θα βρείτε σίγουρα το πρόγραμμα που εξασφαλίζει εσάς και την οικογένειά σας ακόμα και τους συνεργάτες σας. Το κάθε πρόγραμμα σχεδιάστηκε με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες του ανθρώπου. Γιατί αυτή είναι και η φιλοσοφία της Αγροτικής Ζωής, να αντιμετωπίζει το κάθε άτομο σαν μια ξεχωριστή περίπτωση.

ΘΕΜΕΛΙΟ

Εξασφαλίστε την οικογένειά σας

Μια ασφάλιση με χαμηλό κόστος που καλύπτει τις οικονομικές σας υποχρεώσεις. Η διάρκεια του προγράμματος μπορεί να είναι ίση με τη διάρκεια των οικονομικών υποχρεώσεών σας. Είναι μια έμπρακτη απόδειξη αγάπης γι' αυτούς που θέλετε να εξασφαλίσετε.

ΠΗΓΗ

ΜΙΑ ΚΑΘΑΡΗ ΑΠΟΤΑΜΙΕΥΣΗ ΓΙΑ ΣΑΣ

Είναι η ασφάλιση που σας εξασφαλίζει μια σοβαρή σύνταξη ή ένα σημαντικό ποσό σαν εφάπαξ σε μία ορισμένη ηλικία. Η ιδανική ασφάλιση για σας που δεν έχετε οικογενειακές υποχρεώσεις ή τις έχετε φροντίσει.

ΔΕΣΜΟΣ

ΣΙΓΟΥΡΙΑ ΚΑΙ ΚΕΡΔΟΣ ΓΙΑ ΔΥΟ

Είναι ένα μοναδικό πρόγραμμα για την ταυτόχρονη ασφάλιση δύο ατόμων. Ιδανικό για ζευγάρια ή συνεργάτες εταιρίας περιορισμένης ευθύνης. Προσφέρει 50% προστασία και 50% αποταμίευση.

ΑΝΟΙΞΗ

Η ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΟΥ ΑΓΡΟΤΗ

Ένας συνδυασμός προγραμμάτων ειδικά μελετημένος για τις ξεχωριστές ανάγκες του Έλληνα αγρότη και της οικογένειάς του.

Ερμής

ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΑΣ

Ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης για επιχειρήσεις που απασχολούν από 10 έως 30 άτομα. Εξασφαλίζει τους ανθρώπους σας με μία μεγάλη σειρά καλύψεων.

ΡΙΖΟΝΤΑΣ

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΗΣ ΖΩΗΣ

Είναι το πρόγραμμα που εξασφαλίζει τους δικούς σας ανθρώπους τότε που δεν θα είστε μαζί τους, με την καταβολή ενός μεγάλου κεφαλαίου.

Super ΠΑΙΔΙΚΟ

Κάνει το παιδί σας εκατομμυριούχο

Ένα μοναδικό πρόγραμμα εξασφάλισης για το παιδί, που του προσφέρει τις απαραίτητες προϋποθέσεις για επιτυχία και το διασφαλίζει στα βασικά στάδια της ζωής του.

ΠΛΑΙΣΙΟ

ΣΥΝΔΥΑΣΤΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΟΤΑΜΙΕΥΣΗ

Ένα ασφαλιστικό πρόγραμμα με διπλή πρόβλεψη.

Στη λήξη του σας προσφέρει ένα σημαντικό κεφάλαιο ενώ ταυτόχρονα

εξασφαλίζει και εκκινούσ που θέλετε να προστατέψετε περισσότερο.



ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗ

Η ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΔΥΝΑΜΗ

Συννοή 4-6, 11742 Αθήνα, Τηλ. 9218905-9

100
ΧΡΟΝΙΑ



1891 - 1991



ΠΑΝΗΓΥΡΙΚΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗ
ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ
ΤΗΣ 14.6.91
ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ 100 ΕΤΩΝ
ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΔΡΥΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Μετά από δύο εκδηλώσεις που επέλεξε η ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ για να γιορτάσει την επέτειο των 100 ετών από την ίδρυσή της και που απασχόλησαν έντονα το ενδιαφέρον του κοινού και του τύπου, την ανάδειξη δηλαδή του Μνημείου της οδού Κοραή 4 σε χώρο Ιστορικής Μνήμης και την συναυλία στο Μέγαρο Μουσικής με τον Μίκη Θεοδωράκη, η εταιρία σε Πανηγυρική Συνεδρίαση του ΔΣ, εξήγγειλε:

1. Την προκήρυξη, μέσω της Ακαδημίας Αθηνών, βραβείου δρχ. 1.000.000 για την συγγραφή της «Ιστορίας Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Ελλάδα».
2. Την θεσμοθέτηση, μέσω του ΙΚΥ, υποτροφίας για Μεταπτυχιακές ασφαλιστικές σπουδές, στο εξωτερικό, σε μνήμη του πρώτου Γενικού Διευθυντή της Εθνικής Ασφαλιστικής, Enrico Pontremoli.

Επίσης κατά την ίδια συνεδρίαση που παρακολούθησαν όλοι οι υπάλληλοι των κεντρικών γραφείων της Εταιρίας, καθώς και όλοι οι συνταξιούχοι, επιδόθησαν αναμνηστικές πλακέτες σε 3 συνταξιούχους, σαν ελάχιστο δείγμα αναγνώρισης των ανθρώπων που μόχθησαν για την ανάπτυξη της εταιρίας.



ΟΜΙΛΙΑ
ΤΟΥ κ. ΛΑΜΠΡΟΥ ΚΟΚΚΙΝΟΥ
ΓΕΝΙΚΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ
ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ
σε Συνέντευξη Τύπου
της 16ης Μαΐου 1991

Κυρίες και Κύριοι,

Πριν 14 μήνες, στις 15 Μαρτίου 1990 σας είχαμε καλέσει για να σας αναγγείλουμε την διάσωση και ανάδειξη ενός μνημείου μοναδικού σ' αυτό το χώρο για να σας πληροφορήσουμε ότι συνεπείς στην υπόσχεσή μας ολοκληρώσαμε το πρώτο μέρος των εργασιών:

— Πρώτα από όλα μεριμνήσαμε για την εκκένωση του χώρου μεταφέροντας το αρχείο που βρισκόταν στεγασμένο εκεί στο γενικό αρχείο της εταιρίας.

— Μετά φροντίσαμε για την νομική προστασία του, δηλαδή με αίτησή μας προς το Υπουργείο Πολιτισμού ζητήσαμε να κηρυχθεί ο χώρος Ιστορικό Διατηρητέο Μνημείο και πράγματι με απόφασή του στις 31 Ιανουαρίου 1991 το Κεντρικό



Συμβούλιο Νεωτέρων Μνημείων προέβη στην κήρυξη.

— Στα μέσα Νοεμβρίου 1990 μετά από αίτησή μας εκπρόσωπος της Διεύθυνσης Συντήρησης Αρχαιοτήτων του Υπουργείου Πολιτισμού πραγματοποιεί αυτοψία για την σύνταξη μελέτης της κατάστασης του χώρου και των απαιτούμενων εργασιών για την συντήρηση. Δέκα μέρες αργότερα αρχίζουν οι εργασίες με συνεργείο που συστήθηκε από έμπειρους συντηρητές του Υπουργείου και των ΤΕΙ Αθηνών υπό την επίβλεψη του Τμήματος Συντήρησης Αρχαιοτήτων του Υπουργείου.

— Στις αρχές του Δεκεμβρίου 1990 συστήνεται Γνωμοδοτική Επιτροπή όπου



Στέφανος Στράτι
Α' Πρόεδρος Δ.Σ. (1991)

συμμετείχαν εκπρόσωποι διαφόρων υπηρεσιών της Πολιτείας και της Εταιρίας. Έργο της Επιτροπής πέρα από την Γνωμοδότηση ήταν και η υποστήριξη του συντονισμού του έργου.

— Τον Φεβρουάριο 1991 οι Τεχνικές Υπηρεσίες της εταιρίας μας αρχίζουν τις κτιριακές εργασίες για την προστασία του μνημείου αλλά και προσαρμογές του χώρου ώστε να καταστεί επισκέψιμος. Έτσι, διαμορφώθηκαν τα δύο εκθετήρια στο πρώτο υπόγειο, ανοίχθηκε η παλιά είσοδος από την οδό Κοραή 4, κατασκευάστηκαν χώροι υγιεινής, τοποθετήθηκε το κατάλληλο ηλεκτρικό δίκτυο για τον φωτισμό και πολλά άλλα.

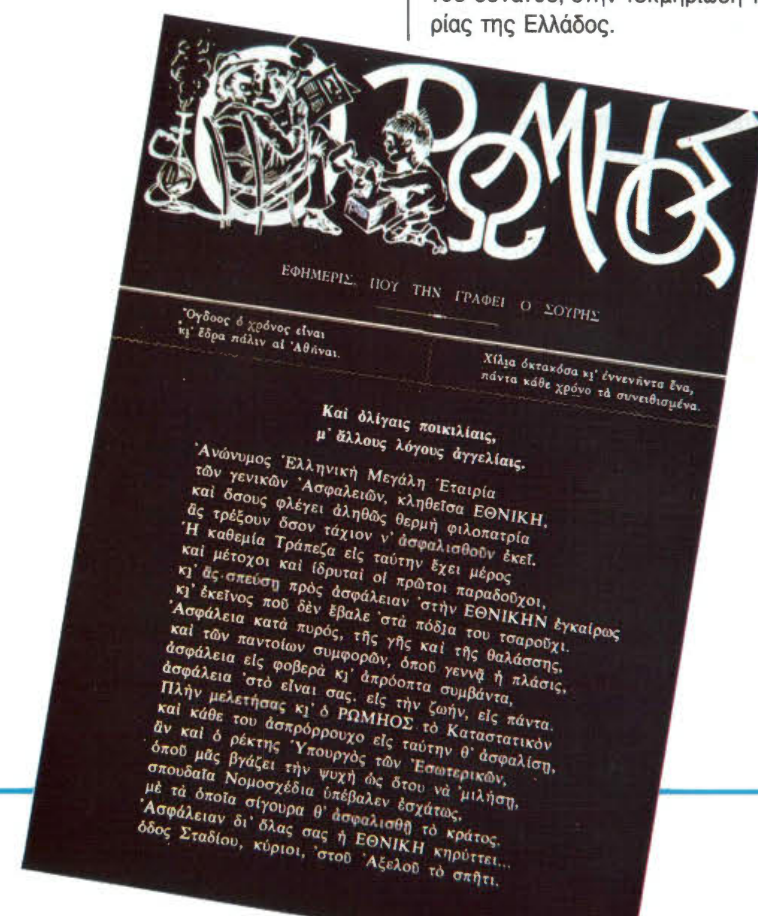


Endrico Pontremoli
Α' Γενικός Διευθυντής
της Α.Ε.Ε.Γ.Α. «Η ΕΘΝΙΚΗ»

Στην διάρκεια μάλιστα των εργασιών συντήρησης, βρέθηκε ένας αριθμός αντικειμένων που άφησαν εκεί οι κρατούμενοι και αυτά συντηρήθηκαν και σήμερα εκτίθενται σε χώρο του 1ου υπογείου (θάλαμος II).

Η εταιρία μας όμως δεν σκοπεύει να σταματήσει εδώ. Τα αμέσως επόμενα βήματα είναι βεβαίως η έρευνα ώστε να ερμηνευθεί ιστορικά η σημασία τόσο των αικιδογραφημάτων όσο και των ευρημάτων και ο χώρος αυτός να βρει την θέση του μέσα στην Ελληνική Ιστορία.

Έχουμε πλήρη συνείδηση ότι προσθέτουμε άλλο ένα μνημείο στην πανάρχαια πόλη μας και ότι συμβάλλουμε στο μέτρο του δυνατού, στην τεκμηρίωση της Ιστορίας της Ελλάδος.





Από αριστερά: Ευάγγελος Τριανταφύλλου, Νικόλαος Κηρύκος, Νικόλαος Μαλλούχος, Δημήτριος Ευαγγελάτος (Α. Αντιπρόεδρος Δ.Σ.), Κωνσταντίνος Π. Θανόπουλος (Πρόεδρος Δ.Σ.), Λάμπρος Κόκκινος (Γενικός Διευθυντής), Μάνια Παραγιουδάκη, Χρήστος Κυριαζής, Γεώργιος Δροσογιάννης.

Απόσπασμα από την ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΤΥΠΟΥ (16 Μαΐου 1991)

ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΟΡΤΑΣΜΟ ΤΩΝ 100 (1891-1991) ΧΡΟΝΩΝ
ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ
ΣΤΟ ΜΕΓΑΡΟ ΤΗΣ ΟΔΟΥ ΚΟΡΑΗ 4
ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΔΗΜ. Γ. ΕΥΑΓΓΕΛΑΤΟΣ

«ΙΙ. Ακολουθώντας το παράδειγμα πολλών ασφαλιστικών εταιριών με διεθνές κύρος (π.χ. η MUNICH RE, ALLIANZ κ.λπ.) χαράξαμε μια πορεία εκδηλώσεων που να μην αποτελεί «επανάληψη πληκτικών εορτών ρουτίνας και τραπεζορητορίας» αλλά προσπαθήσαμε, στο μέτρο του δυνατού, να δώσουμε μια άλλη διάσταση στην 100ετηρίδα της «Εθνικής Ασφαλιστικής», μια διάσταση, κυρίως **εθνική και κοινωνική**, πιστεύοντας ακράδαντα πως «ο πνεύμονας και η καρδιά» της εταιρίας είναι ο ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΑΝΘΡΩΠΟΣ, οι εργαζόμενοι στην εταιρία που έπαιξαν, παίζουν και θα παίζουν καθοριστικό ρόλο στην ανοδική της εξέλιξη.

Πολλοί ήσαν οι λόγοι που μας οδήγησαν στη διοργάνωση «δέσμης εκδηλώσεων». Ενδεικτικά αναφέρω τους εξής:

ΔΙΟΤΙ:

α) Η «Εθνική Ασφαλιστική», στα εκατό χρόνια λειτουργίας της, έπαιξε σημαντικό ρόλο όχι μόνο στην οργάνωση και προώθηση της «ασφαλιστικής εργασίας» στην Ελλάδα αλλά και στην οικονομική και εμπορική δραστηριότητα αυτού του τόπου. Αυτό το ιστορικό δεδομένο έπρεπε να γίνει κτήμα του κοινού.

β) Είναι η ΠΡΩΤΗ ασφαλιστική εταιρία στην Πατρίδα μας με **ιδιαίτερη εθνική, κοινωνική και πολιτιστική προσφορά!**

γ) Η εταιρία μας είχε την ατυχία τόσο τα 25 χρόνια, όσο και τα 50 χρόνια (1915, 1941) από την ίδρυσή της να συμπέσουν με εθνικά τραγικές περιόδους (εθνικός

διχασμός, ξενική κατοχή) που οδήγησαν, μοιραία, στη ματαίωση οποιασδήποτε εκδήλωσης. Ήταν λοιπόν επιτακτικό μας καθήκον να στοχεύσουμε υψηλότερα έστω και με μεγαλύτερο κόστος.

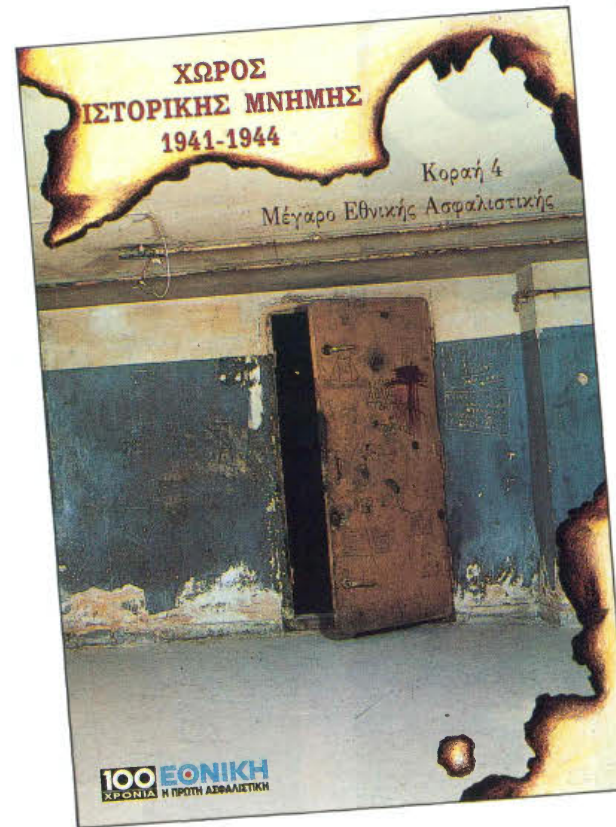
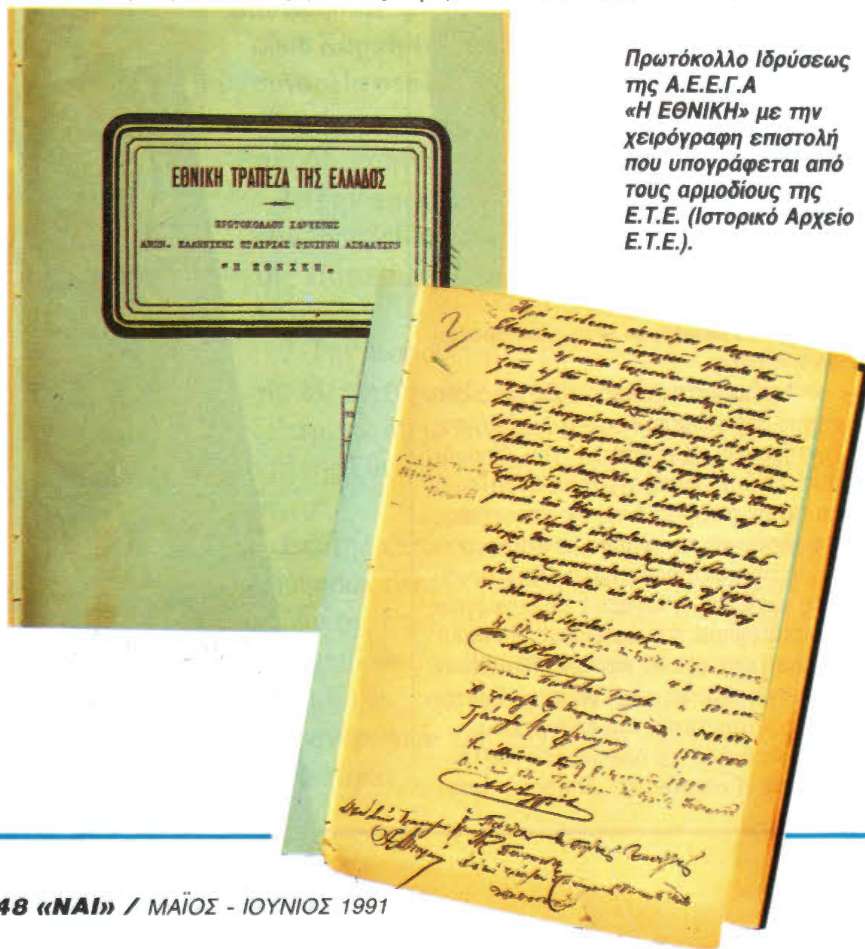
δ) Τέλος, διότι πιστεύουμε πως αυτή η μορφή εορτασμού της 100ετηρίδας θα οδηγήσει στη σφυρηλάτηση και παραπέρα διεύρυνση των σχέσεων Διοίκησης-Εργαζομένων, των εργαζομένων μεταξύ τους αλλά και των μετόχων, συνταξιούχων, συνεργατών, ομάδων πελατών, ξένων αντασφαλιστών, ξένων εταιριών κ.λπ.

Κυρίες και Κύριοι!

ΙΙΙ. Χθες το βράδυ, στο «Μέγαρο Μουσικής Αθηνών», στο πρώτο μεγάλο πολιτιστικό κέντρο της σύγχρονης Ελλάδας, δόθηκε με ιδιαίτερη επιτυχία και με την τιμητική παρουσία του Πρωθυπουργού της χώρας κ. Κων/νου Μητσοτάκη στα πλαίσια του ίδιου εορτασμού, συναυλία, υπό την διεύθυνση του κ. Μίκη Θεοδωράκη, με το «Πνευματικό Εμβατήριο» του Άγγελου Σικελιανού και «τα 18 λιανοτραγουδά της Πικρής Πατρίδας» του Γιάννη Ρίτσου.

Σήμερα, το Διοικ. Συμβούλιο της εταιρίας μας, ως συνέχεια της υψηλής εθνικής και κοινωνικής της προσφοράς και σ' εφαρμογή της επιταγής της παρ. 6 του άρθρ. 24 του Συντάγματος που προβλέπει την «κρατική προστασία των μνημείων, παραδοσιακών περιοχών και στοιχείων», με ιδιαίτερη περηφάνεια, παραδίδει στον

Πρωτόκολλο Ιδρύσεως
της Α.Ε.Ε.Γ.Α
«Η ΕΘΝΙΚΗ» με την
χειρόγραφη επιστολή
που υπογράφεται από
τους αρμοδίους της
Ε.Τ.Ε. (Ιστορικό Αρχείο
Ε.Τ.Ε.).



Αριστερά:
Το εξώφυλλο του βιβλίου
για τον «Χώρο Ιστορικής
Μνήμης 1941-44» της οδού
Κοραή 4.

Κάτω:
Διαφήμιση της Εθνικής
Ασφαλιστικής του 1940, πριν
αρχίσει ο πόλεμος για τον
Κλάδο Ζωής. (Ευγενική
προσφορά του κ. Κων/νου
Σιμόπουλου, εκδότη του
περιοδικού «Συνδικαλιστική
επιθεώρηση»).

Ελληνικό λαό τον «Χώρο Ιστορικής Μνήμης 1941-44», της οδού Κοραή 4.

Είναι ένας χώρος φρίκης και αποτροπιασμού παρόμοιος με το τραπεζικό μέγαρο ΠΕΤΣΚΑΡΝΑ στην Πράγα γνωστό ως «σφηκοφωλιά» της Γκεστάπο.

Στα υπόγεια αυτού εδώ του κτιρίου, έξι μέτρα κάτω από την επιφάνεια του εδάφους, βρέθηκε, πριν λίγα χρόνια, τελειώς συμπτωματικά, πρωτότυπο αλλά και τραγικό υλικό που σηματοδοτεί την εποποιία της Εθνικής μας Αντίστασης (1941-44), ενάντια στη πιο απάνθρωπη ιδεολογία που γέννησε ο ανθρωπίνος νους. Πρόκειται για ιστορία γραμμένη χωρίς «πολιτικές σκοπιμότητες» για «διορθωτικές αλλαγές» στους ανήλιους τοίχους των υπόγειων κολαστηρίων της γερμανικής «Κομαντατούρας» από τα χέρια των ιδίων ανώνυμων πρωταγωνιστών της Αντίστασης ενάντια στις σιδηρόφρακτες ναζιστικές και φασιστικές δυνάμεις κατοχής στην πατρίδα μας.

Τα διάφορα χαράγματα στους τοίχους (ακτιδογραφήματα), τα συνθήματα, οι διάφορες επιγραφές, ένα πολύ βαθιά ανθρώπινο «μαρτυρολόγιο», «κραυγές λευτεριάς» και «υποθήκες», για όσους από μας επιβίωσαν από την λαίλαπα του ναζισμού και φασισμού και ιδιαίτερα για την νέα γενιά, προσδιορίζουν τον δρόμο του χρέους για ένα άλλο καινούργιο κόσμο, με ειρήνη, διεθνή αλληλεγγύη και κοινωνική δικαιο-



σύνη. Έτσι επιβεβαιώνεται για μια ακόμη φορά το απόφθεγμα του Καρλ Γιάσπερς, πως «στη ροή της ιστορίας ενώ τα πράγματα (οι αντικειμενικές ιστορικές περιστάσεις) πέθαναν για πάντα οι νεκροί είναι παρόντες».

ΙV. Επίσης κρίνω σκόπιμο να αναφέρω ενδεικτικά ότι μεταξύ των άλλων εκδηλώσεων που θα ακολουθήσουν στο άμεσο μέλλον ιδιαίτερη θέση κατέχουν:

1) Η έκδοση πολυτελούς Λευκώματος που αναφέρεται στη 100ετή πορεία της

«Εθνικής Ασφαλιστικής».

2) Πανηγυρική Συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου στις 14 Ιουνίου 1991 (15.6.1891 είναι η ημερομηνία ίδρυσης της εταιρίας) στη διάρκεια της οποίας θα γίνει η αναγγελία βράβευσης τριών συν/χων υπαλλήλων της Εθνικής Ασφαλιστικής και προκήρυξη βραβείου για την συγγραφή της «Ιστορίας της Ιδιωτικής Ασφάλισης στην Ελλάδα», στο πλαίσιο των κανόνων της Ακαδημίας Αθηνών. Επίσης στην ίδια πανηγυρική συνεδρίαση, στα Γραφεία της εταιρίας, θα αναγγελθεί η χορήγηση υποτροφίας με όρους Ι.Κ.Υ. για μεταπτυχιακές σπουδές στο εξωτερικό, διάρκειας τριών χρόνων, σε μνήμη του πρώτου Γεν. Δ/ντή της Εθνικής Ασφαλιστικής ENRICO PONTREMOLI.

3) Τέλος, από τον Σεπτέμβριο 1991 μέχρι και τους πρώτους μήνες του 1992 θα διοργανωθούν περιφερειακές εορταστικές εκδηλώσεις στα επαρχιακά υποκ/τα, όπως στη Θεσ/νίκη, Πάτρα, Γιάννινα, Χαλκίδα, Λάρισα. Στόχος των εκδηλώσεων αυτών θα είναι η προβολή της εταιρίας σε τοπικό επίπεδο.

Κυρίες και Κύριοι!

Με αίσθημα ευθύνης και με αισιοδοξία προς το μέλλον, καθοδηγούμενοι από τα οράματα των: Παύλου Καλλιγιά, του Στέφανου Στρέιτ, του Αθηνονόμους και του Ιταλού επιστήμονα Ασφαλιστή Ερρίκο Παντρεμόλι, πρωτεργατών της ίδρυσης, οργάνωσης και επέκτασης σε διεθνές επίπεδο της Εταιρίας μας, πιστεύουμε ότι η «Εθνική Ασφαλιστική» θα συνεχίσει με επιτυχία την δύσκολη αλλά πάντοτε ανοδική πορεία της, όχι μόνο ως η ΠΡΩΤΗ στην Ελλάδα αλλά μια από τις καλύτερες Ασφαλιστικές εταιρίες στην Ευρώπη και σ' ολόκληρο τον κόσμο.

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΕΟΡΤΑΣΜΟΥ ΤΩΝ ΕΚΑΤΟ ΧΡΟΝΩΝ

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΑΤΟΣ

Πρόεδρος

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΚΗΡΥΚΟΣ

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΣ

ΜΑΝΙΑ ΠΑΡΑΓΙΟΥΔΑΚΗ

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΔΕΒΕΛΕΚΟΣ

ΒΑΓΓΕΛΗΣ ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΥ

ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΟΡΤΑΣΜΟΥ

ΜΑΡΙΑ ΚΥΠΡΑΙΟΥ

Συντονίστρια

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΑΝΑΝΙΑΔΗΣ

ΣΠΥΡΟΣ ΛΕΥΘΕΡΙΩΤΗΣ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΚΟΣ

ΑΡΓΥΡΩ ΧΑΝΙΩΤΑΚΗ-ΣΜΥΡΛΑΚΗ

100
ΧΡΟΝΙΑ



ΜΠΡΟΣΤΑ στον Άνθρωπο.

ΜΠΡΟΣΤΑ στον Κίνδυνο.

ΜΠΡΟΣΤΑ στους Εργαζόμενους.

Από το 1891 η ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ είναι ΜΠΡΟΣΤΑ σε αντίληψη, με σύγχρονα και πρωτοποριακά προγράμματα σε όλους τους ασφαλιστικούς κλάδους.

Είναι ΜΠΡΟΣΤΑ σε εξυπηρέτηση, χάρη στο έμπειρο ανθρώπινο δυναμικό της και το μεγαλύτερο δίκτυο υποκαταστημάτων σ' όλη την Ελλάδα.

Είναι ΜΠΡΟΣΤΑ σε σιγουριά, χάρη στα τεράστια αποθεματικά κεφάλαια που διαθέτει και στην ολοκληρωμένη κάλυψη που σας παρέχει, όπου κι αν βρίσκεστε!

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

• ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Οι φόβοι των ασφαλιστών και πώς να ξεφύγετε!

Είναι οι φόβοι: της απορρίψεως, της αισθήσεως ότι φαινόμαστε ανόητοι, της αποτυχίας, της ακαταλληλότητας, της μελλοντικής πορείας, της υπερ-επιτυχίας, της λήψεως εσφαλμένων αποφάσεων και του χαρακτηρισμού μας ως ευρισκομένων εκτός κλίματος.

**Ομιλία του AARON HEMSLEY
σε συνέδριο ασφαλιστών λέσχης
(Milion Dollar Round Table)**

Αντί να αναφερθώ σε όλους τους παράλογους φόβους που δυναστεύουν τους ανθρώπους, νομίζω ότι είναι προτιμότερο να μνημονεύσω μερικούς από τους κοινούς φόβους που οι ασφαλιστές καλούνται να αντιμετωπίσουν και να υπερικήσουν.

Είναι οι φόβοι: της απορρίψεως, της αισθήσεως ότι φαινόμαστε ανόητοι, της αποτυχίας, της ακαταλληλότητας, της μελλοντικής πορείας, της υπερ-επιτυχίας, της λήψεως εσφαλμένων αποφάσεων και του χαρακτηρισμού μας ως ευρισκομένων εκτός κλίματος. Ίσως δε πάνω απ' όλους τους φόβους είναι εκείνος που σχετίζεται με την απόλυτα τρελή σκέψη ότι: «πρέπει να είμαι τέλειος» ή πρέπει να «νικάω» συνεχώς, και κάθε αποτυχία σημαίνει κατα-

στροφή.

Ο κάθε ένας διακατέχεται από παράλογους φόβους που δεν είναι όμως όμοιοι μεταξύ τους. Έτσι, κάθε μορφή φόβου παρουσιάζει μια ιδιαιτερότητα. Για παράδειγμα σας αναφέρω ότι συνεργαζόμαστε με ένα άτομο που ήταν άφοβο σε κάθε βήμα της συνεντεύξεως εκτός από την χρονική στιγμή που έπρεπε να ζητήσει μια σύσταση. Ο συγκεκριμένος φόβος του για την πιθανότητα απορρίψεως ήταν συγκεκρι-

ντρωμένος στο στάδιο της συνεντεύξεως όπου έπρεπε να ζητήσει μια σύσταση και σε εκείνο το σημείο τον καταλάμβανε το άγχος.

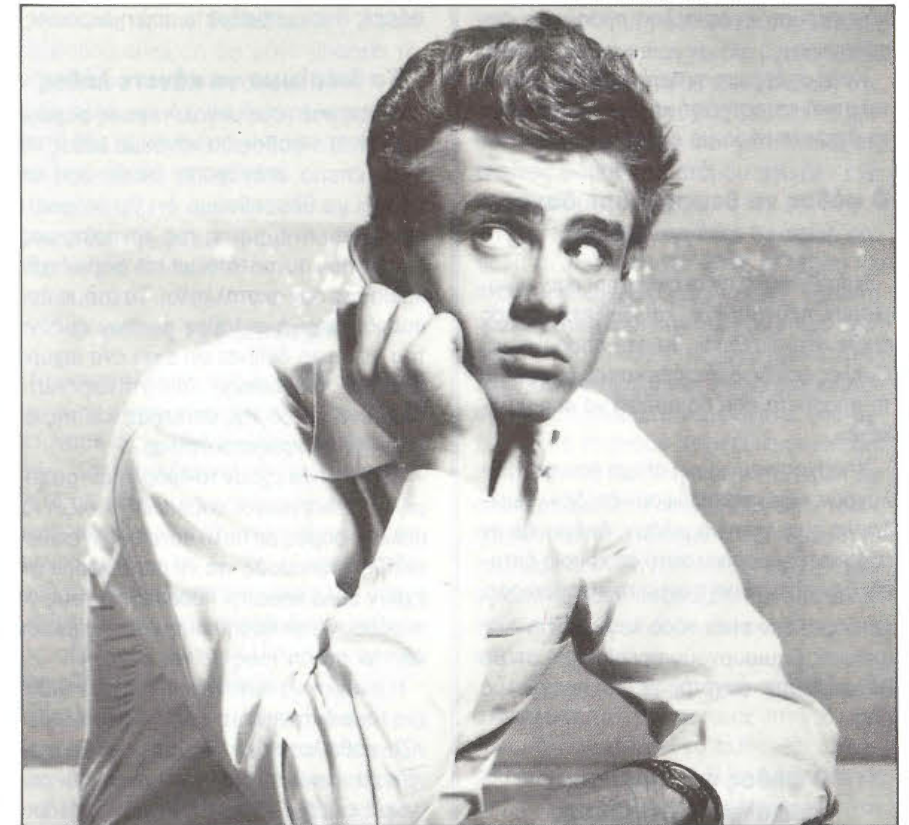
Πάντως, ήταν φανερό ότι ο ασφαλιστής αυτός τα κατάφερε αρκετά καλά, αφού τον προηγούμενο χρόνο είχε μια παραγωγή της τάξεως των επτά εκατομμυρίων. Δεν έκανε όμως να έχει ψυχολογικό πρόβλημα και τα ψυχολογικά προβλήματα απαιτούν ψυχολογικές λύσεις.

Συνεργάστηκα με αυτόν τον ασφαλιστή επί πέντε εβδομάδες. Συγκεντρώνοντας την προσοχή μου κατ' ευθείαν στο πρόβλημά του και χρησιμοποιώντας ορισμένες συγκεκριμένες μεθόδους για την αλλαγή της στάσεώς του πάνω σ' αυτό το θέμα, πετύχαμε να εξαφανίσουμε το πρόβλημα με συνέπεια να αυξηθούν οι πωλήσεις του. Φυσιολογικά οι άνθρωποι μαθαίνουν να ζουν με τους φόβους τους. Αναπτύσσουν διάφορες μεθόδους για πωλήσεις και αναζήτηση υποψηφίων πελατών οι οποίες τους επιτρέπουν να υπάρχουν σαν ασφαλιστές όχι όμως και να φθάνουν στο ύψος των πραγματικών τους δυνατοτήτων. Αποτελούν συνηθισμένη αντίδραση στους διάφορους φόβους, οι τρόποι με τους οποίους ένα άτομο προσπαθεί με κάθε θυσία να αποφύγει την αντιπαράθεση μαζί τους.

Το άγχος εξυπηρετεί ένα σκοπό. Σας ενημερώνει πότε κινδυνεύετε. Ανεξάρτητα αν ο κίνδυνος είναι πραγματικός ή φανταστικός θα ανακαλύψετε ότι το πεδίο της σκέψης σας στενεύει και αρχίζει να ψάχνει για άμεσες διόδους διαφυγής. Τότε είναι που εμφανίζεται ο 'Ιγκορ. Το όνομα 'Ιγκορ το χρησιμοποιώ όταν θέλω να προσδιορίσω το πρωτόγονο νευρικό σας σύστημα. Ο 'Ιγκορ είναι τόσο πρωτόγονος ώστε του λείπει η ικανότητα να κάνει χρήση της λογικής. Αντιδρά όταν αισθάνεται ότι απειλείται. Δημιουργεί άγχος και πανικό έτσι ώστε το μόνο που θέλετε είναι να ξεφύγετε, ώστε να μη χρειασθεί να ασχοληθείτε με αυτόν.

Ο 'Ιγκορ βραχυκυκλώνει την λειτουργία της σκέψεώς σας. Ξεχνάτε τους πονοκεφάλους σας, τους πόνους στην πλάτη, ακόμη και τα ραντεβού για πωλήσεις καθώς τρέχετε όσο πιο γρήγορα μπορείτε.

Αργότερα συνειδητοποιείτε πόσο κουτό ήταν να αντιδράσετε με αυτόν τον τρόπο. Ως εκείνη την στιγμή ο 'Ιγκορ είχε ανάμειξη στην ψυχολογική σας ασφάλεια. Προκάλεσε το άγχος μέχρι που η μοναδική σας σκέψη κατέληξε να εκφράζεται με



το ερώτημα: «Πώς θα ξεφύγω από εδώ;».

Μερικά άτομα κυριεύονται από τέτοιους συγκεκριμένους φόβους και το γνωρίζουν, όπως συμβαίνει δυστυχώς με αρκετούς ασφαλιστές που αδυνατούν να απεμπλακούν από την οριακή απόδοση στην παραγωγή εξ αιτίας τους.

Από καιρό σε καιρό ο καθένας πέφτει σε μια κατάσταση ρουτίνας και το πρόβλημα μεγεθύνεται από μόνο του όσο το άτομο παραμένει σε αυτή την κατάσταση.

Επιτρέψτε μου να περιγράψω ή να εξηγήσω μερικούς από αυτούς τους συνηθισμένους παράλογους φόβους που προανέφερα. Καθώς θα προχωρώ στην ανάλυση αυτών των φόβων ίσως θελήσετε να κρατήσετε σημειώσεις για εκείνες τις σκέψεις, αισθήματα και ενέργειες που σχετίζονται με σας.

Ο φόβος ότι φαινόμαστε ανόητοι.

Η σκέψη ότι κάνετε κάτι που σας κάνει να φαίνεσθε γελοίος στα μάτια των άλλων σας γεμίζει φόβο. Έτσι φοβάστε μήπως κάνετε κάτι που εσείς θεωρείτε ανόητο (γενικά είστε πιο αυστηρός κριτής του εαυτού σας απ' ό,τι οι άλλοι).

Επειδή λοιπόν σε κάθε τι που λέτε ή κάνετε ελλοχεύει ο κίνδυνος να φανείτε ανόητος σε κάποιον, αποφεύγετε να κά-

νετε περισσότερα πράγματα και έτσι οι απαγορεύσεις σας μεγαλώνουν. Μια λοιπόν και οι τομείς όπου μπορεί να εκδηλωθούν ο αυθορμητισμός και η δημιουργικότητά σας είναι τόσο επικίνδυνοι, καταλήγετε να γίνετε περισσότερο θεατής παρά ένα πρόσωπο που λαμβάνει μέρος στη διαμόρφωση μιας καταστάσεως.

Είναι στενά συνυφασμένη με τον παραπάνω φόβο η αίσθηση ότι κάνουμε λάθος και οι συνέπειες είναι ανάλογες με την παραπάνω περίπτωση αν και όχι πάντα τόσο καταστροφικές. Κανένας από μας δεν έχει πρόθεση να φανεί ότι έχει άδικο ή είναι ανόητος, αλλά οι περισσότεροί μας το ρισκάρουμε προτιμώντας να διατηρήσουμε τον αυθορμητισμό μας. Το πρόβλημά γεννιέται όταν μας καταλαμβάνει ο φόβος.

Ο φόβος της απορρίψεως

Όπως συμβαίνει και με τον φόβο δεν είσθεθ αρεστός, συχνά γίνεται αιτία να εξευμενίζετε τα άτομα σε βάρος των στόχων και του αυτοσεβασμού σας. Κάθε σιωπηρή έκφραση του προσώπου ή σημάδια δυσαρέσκειας υποδηλώνει μια πιθανή απόρριψη. Ερμηνεύετε κάθε διαφωνία ή α-

πογοήτευση ενός άλλου προσώπου σαν απόρριψη.

Κάθε απόρριψη αντιπροσωπεύει μια καταλυτική καταστροφή και δεν μπορείτε να τα βγάλετε πέρα με αυτήν.

Ο φόβος να θεωρηθούμε άσχετοι με το επάγγελμά μας

Νομίζετε ότι αν οι άνθρωποι σας «γνωρίσουν πραγματικά» και δείξετε «ποιος είσθε στα αλήθεια» θα σας απορρίψουν. Πολλές φορές δεν είσθε καν σίγουρος για τα προσόντα που θα πρέπει να «προβάλλετε».

Υπάρχουν όμως και άτομα που ακριβολογούν. «Θα ανακαλύψουν ότι δεν γνωρίζω για ποιο πράγμα μιλάω». Ακόμη και αν πράγματι συμβαίνει αυτό σε κάποια έκταση, δεν είναι αυτή η αιτία του φόβου σας. Οι φόβοι δεν είναι τόσο λογικοί. Τέτοιες σκέψεις δημιουργούν την αίσθηση ότι θα θεωρηθούμε άσχετοι με το επάγγελμά μας.

Ο φόβος ότι παίρνουμε εσφαλμένη απόφαση.

Υπάρχουν άνθρωποι που ζυγίζουν κάθε απόφαση άσχετα πόσο μικρή είναι. Λαμβάνουν υπ' όψιν κάθε εναλλακτική δυνατότητα και την συζητούν με όσο γίνεται περισσότερα πρόσωπα. Έπειτα δικαιολογούν αυτή την στάση τους εξηγώντας ότι πάντα βοηθάει να παίρνουμε την γνώμη κάποιου άλλου.

Η αναποφασιστικότητα υποδηλώνει έλλειψη εμπιστοσύνης και όχι ενδιαφέρον για τον υποψήφιο, όπως δικαιολογείται το αναποφασιστο πρόσωπο.

Σκέψεις όπως: «Το μόνο που επιθυμώ είναι το καλύτερο για τον πελάτη μου» επιδέχονται αρκετή συζήτηση, όταν το πραγματικό πρόβλημα συναρτάται πιο πολύ με μια έλλειψη αυτοεκτιμήσεως που αντικατοπτρίζεται στον φόβο ότι μπορεί να ληφθεί μια εσφαλμένη απόφαση. Ο Ίλγκορ αποδεικνύει τον έλεγχό του όταν δημιουργεί άγχος και κεντρίζει αμφιβολίες για τον εαυτό του.

Στόχος του Ίλγκορ είναι να αποφύγει το άγχος με την αποφυγή του προβλήματος. Αν έχετε τόσο άγχος ώστε δεν μπορείτε να πάρετε μια απόφαση απαλλάσσεσθε από την ευθύνη αποκτώντας ημικρανίες και πονοκεφάλους.

(Είναι σχεδόν αδύνατον να ληφθούν απο-

φάσεις όταν υποφέρετε από ημικρανίες).

Το δικαίωμα να κάνετε λάθος

Ένας από τους μεγαλύτερους φόβους μας, είναι ο φόβος ότι κάνουμε λάθος και η μετέπειτα στενόχωρη διαπίστωση ότι μπορεί να θεωρηθούμε ότι βρισκόμαστε εκτός του πνεύματος της εργασίας μας. Σκέψη που συναρτάται με τον φόβο ότι θα κριθούμε σαν ακατάλληλοι. Το άτομο που παραδέχεται ένα λάθος και την ευθύνη του γι' αυτό δείχνει ότι έχει ένα ισχυρό αίσθημα προσωπικής ταυτότητας. Αυτό δίνει ένα μέτρο της επιτυχίας και της αξίας της αποφασιστικότητας.

Εκείνοι που έχουν το πρόβλημα του χαμηλού δείκτη αυτοεκτιμήσεως βασίζονται πολλές φορές σε πολύ αστειούς ή επιθετικούς χειρισμούς για να αποδείξουν ότι έχουν δίκιο και στην προσπάθειά τους να περάσουν την θέση τους καταστρέφουν και την σχέση τους με τον πελάτη.

Η ανάγκη να αυτοεκτιμηθούν είναι συχνά τόσο έντονη και πιεστική που εκμηδενίζει κάθε λογική σκέψη, με συνέπεια αργότερα να «μετανοούν» και να ζητούν συγνώμη εκφράζοντας ταυτόχρονα την έκπληξή τους γιατί η σχέση με τον πελάτη δεν μπορεί να διαμορφωθεί πάλι όπως προηγούμενως.

Τα άτομα αυτά εκνευρίζονται εύκολα και δικαιολογούν τον εαυτό τους (έτσι νομίζουν) λέγοντας: «Έχω κακή διάθεση». Μπορεί να ολοκληρώσουν μια διαφωνία φωνάζοντας: «Γνωρίζω για ποιο πράγμα σας μιλάω, γι' αυτό πάψτε να διαφωνείτε με μένα». Στην πραγματικότητα ο θυμός γενικά αντικατοπτρίζει μια έλλειψη γνώσεως των κανόνων επικοινωνίας και τον φόβο ότι μπορεί να αποκαλυφθεί ότι κάνουμε λάθος.

Πολλά άτομα αναφέρουν ότι γνωρίζουν ασφαλιστές και διευθυντές που δεν μπόρεσαν ποτέ να παραδεχθούν ότι ίσως έκαναν κάποιο λάθος στην κρίση τους.

Η τακτική αυτή της ενισχύσεως της αυτοεκτιμήσεως και της εκτιμήσεως που μας έχουν οι άλλοι, λειτουργεί στην πραγματικότητα σε βάρος μας όταν δεν υπάρχει το στοιχείο της παραδοχής των σφαλμάτων, οπότε και οι άλλοι άνθρωποι αναρωτιούνται γιατί αντιδρούμε έτσι και δεν δεχόμαστε να εξετάσουμε μια άποψη που διαφέρει από την δική μας.

Το πρόβλημα της τελειότητας.

Ο περφεξιονισμός (επιδίωξη της επιτυχίας του τέλειου) είναι αποτέλεσμα ενός



έντονου φόβου για αποτυχία.

Βέβαια ορισμένα επαγγέλματα απαιτούν κατά την άσκησή τους ύπαρξη μεγαλύτερης τελειότητας από άλλα. Παραδείγματος χάρη: θέλω οι πιλότοι μου να είναι τόσο τέλειοι όσο θα έπρεπε να είναι όλοι οι χειρουργοί. Αλλά ο περφεξιονισμός είναι καταστροφικός όταν εισβάλλει στον χώρο των ασφαλειών ζωής.

Δεν μπορούμε να περιμένουμε από τους εαυτούς μας να είμαστε τέλειοι. Γε-νικεύοντας το θέμα μπορούμε να πούμε

Μια από τις πιο διαδεδομένες όψεις του φόβου είναι ότι όχι μόνο υπάρχει το ενδεχόμενο να αποτύχετε να γίνετε τέλειοι, αλλά και ότι θα διαπιστώσετε τον εαυτό σας να κάνει πράγματα τα οποία δεν νομίζετε ότι θα καταφέρετε.

Θα καταλήξετε να γίνετε όλο και περισσότερο θεατής παρά το άτομο που συμμετέχει σε μια διαδικασία.

Ο φόβος της επιτυχίας

Πρόσφατα ένας ασφαλιστής 43 ετών μου είπε: «Εγώ; να φοβάμαι να θεωρηθώ πετυχημένος;» «Θα πρέπει να αστειεύσαι!». Ότι κάνω έχει σαν στόχο την επιτυχία. θέτω στόχους, αναπτύσσω σχέδια δράσεως, αναλύω υπεύθυνα τα ασφαλιστικά προγράμματα κ.λπ. Αυτός ο ασφαλιστής παρά την επιτυχία στην εργασία του έδειχνε θλιμμένος, απογοητευμένος, ανήσυχος, αβέβαιος για το μέλλον και είχε και ένα μικρό έλκος στομάχου.

Είναι φανερό για μένα, ότι ένας από τους κύριους λόγους που τόσο ασφαλιστές βρίσκονται σε ένα στάδιο οριακής αποδόσεως, οφείλεται στον ενδόμυχο φόβο να γίνουν πολύ επιτυχημένοι.

Ο φόβος από μόνος του είναι τόσο διεισθινός ώστε τον βρίσκουμε στον καθένα σε κάποιο βαθμό.

Δεν σας απαγορεύει να κάνετε χρήση μερικών ικανοτήτων σας αλλά σίγουρα υπεισέρχεται όταν κάνετε χρήση όλων των ικανοτήτων σας. Παραδείγματος χάρη: Δεν είναι απίθανο ένας ασφαλιστής που προηγείται στις πωλήσεις στο υποκατάστημά του, να αρρωστήσει και να μην μπορεί να συνεχίσει την εργασία του ή να έχει μια ανεξέλεγκτη επιθυμία να κάνει διακοπές μερικών εβδομάδων για να λάβει μέρος στην συγκέντρωση των συμμαθητών του από το γυμνάσιο, ακόμη και αν το έπαθλο για νίκη στον διαγωνισμό είναι ένα ταξίδι στην Γαλλία.

Μόλις ο ασφαλιστής διαπιστώνει ότι αυτός οδηγεί τον διαγωνισμό, αρχίζει να αισθάνεται άγχος και ο Ίλγκορ με τη σειρά του αρχίζει να προσφέρει αυτο-καταστροφικές λύσεις. Μια ενδιαφέρουσα όψη αυτής της έξυπνης παρεμβολής του Ίλγκορ είναι ότι προσφέρει λύσεις που φαίνεται ότι έχουν κάποια έννοια στην δεδομένη στιγμή. Εκ των υστέρων δεν είναι που βλέπουμε τις ατέλειες στο επιχείρημα: είναι πράγματι αναγκαίο να λάβει μέρος στην συγκέντρωση των τώως συμμαθητών του αφού έχει χάσει όλες τις προ-

γούμενες; Ή μήπως δικαιούται μερικές εβδομάδες διακοπών και δεν έχει σημασία αν ο διαγωνισμός είναι σε εξέλιξη ή όχι.

Ο φόβος της επιτυχίας μπορεί να ορισθεί από ένα άτομο σαν ο ασυνείδητος εκείνος φόβος του ατόμου που δεν έχει καταξιωθεί.

Είναι χαρακτηριστικό ότι το άτομο που φοβάται την επιτυχία θέτει στόχους και αναπτύσσει σχέδια για επίτευξη. Έπειτα, αρχίζει να επιδιώκει αυτόν τον στόχο προσφέροντας το 100% της ενεργητικότητάς του. Όσο ανακαλύπτει ότι πλησιάζει στον στόχο του τόσο καταλαμβάνεται από άγχος. Αυτό το άτομο αρχίζει να αιτιολογεί αυτή την κατάσταση και καταλήγει στο συμπέρασμα ότι ο στόχος δεν είναι τέλος πάντων κάτι που πραγματικά επιθυμεί. Έτσι, εμφανίζονται νέοι στόχοι και το καθαρό αποτέλεσμα εκφράζεται με μια αλλήλουχία γεγονότων όπου ανακλύπουν διάφορες αιτιολογήσεις.

Το άτομο που φοβάται την επιτυχία και ανακαλύπτει ότι βρίσκεται σε αυτό το μαγανοπήγαδο, μπορεί να αισθανθεί ό,τι αισθάνθηκε ο Γούντυ Άλλεν στην ταινία του «Άννυ Χωλ» όταν μνημόνευσε τον Γκρούτσο Μαρξ «Δεν θα ήθελα να ανήκω σε μια λέσχη (club) όπου δεν θα ήμουν ο ίδιος μέλος».

Ο φόβος της επιτυχίας απειλεί τον ασφαλιστή. Όσο ο φόβος βρίσκεται σε ένα ασυνείδητο πεδίο, είναι ακόμη πιο καταστροφικός.

Είναι αδύνατο να διαφοροποιηθεί μια τοποθέτηση πάνω σε ένα θέμα, όταν είναι κρυμμένη. Από τη στιγμή που θα επισημανθεί το πρόβλημα, μπορεί παρ' όλα αυτά να αντιμετωπισθεί και να καταπολεμηθεί.

Η σημαντική διαφορά μεταξύ του φόβου για επιτυχία και του φόβου για αποτυχία συνίσταται στο γεγονός ότι ο πρώτος, σπάνια επισημαίνεται.

Μερικοί ασφαλιστές φοβούνται τις μελλοντικές επιτεύξεις ενόσω άλλοι φοβούνται την επιτυχία που ήδη έχουν κατακτήσει.

Λάβετε υπόψη το άτομο που λέει: «Δεν θέλω να είμαι ο υπ' αριθμόν ένα. Είναι καλά να είμαι και ο υπ' αριθμόν δύο. Είμαι νωθρός και δεν επιθυμώ να συνεχίσω να επιβεβαιώνω την αξία μου κάθε χρόνο. Μου αρέσει η αναγνώριση, αλλά δεν θέλω ευθύνες». Γι' αυτό το πρόσωπο, ο κίνδυνος να καταστεί διακεκριμένος ασφαλιστής εξισώνεται με τον κίνδυνο της υπευθυνότητας.

△□

Αξίζει να γνωρίσετε τον



«'Αντρας σαν είναι από σειρά,
κι αν είναι και παλληκάρι,
όλο το βίός σου ξόδεψε,
φίλο να τότε κάνει...»



Ο Γεώργιος Η. Σκούρτης είναι ένας άρχοντας-ασφαλιστής, απλός, ευγενής ρομαντικός αξιοπρεπής, ασυμβίβαστος και οραματιστής.

Ξέρει να δείχνει την αρχοντιά του όταν μιλά για την οικογένεια του, το πατρικό του σπίτι στο Γαλαξίδι, όταν μιλά για τα εσωτερικά του σκιρτήματα στα νεανικά χρόνια, για την υποδοχή του πελάτη στο γραφείο σου, ή για την αξιοκρατία στο επάγγελμα, για το ΣΕΠΤΑ για μια γριά στην Έδεσσα, για τον Καραμανλή ή τον Δ/ντή της ΤΥΥ Γερμανίας...

Πρόσφατα στο διοικητικό συμβούλιο της Ένωσης Ελλην. Ασφαλ. Εταιριών και με αφορμή την απελευθέρωση της αγοράς και των τιμολογίων βροντοφώναξε: «Ναι, πρέπει να γίνει σύντομα η απελευθέρωση για να δείξει ο καθ' ένας μας το δαχτυλικό του αποτύπωμα. Να δούμε ποιοι είναι να εισπράττουν μόνο κι όχι να προσφέρουν καλές υπηρεσίες. Δεν μπορείς κύριε να ανεβάσεις τις τιμές χωρίς καλό service και καλές αποζημιώσεις...».

Και με άλλη αφορμή συζητώντας για την επικείμενη ένωση των δύο ενώσεων: «Το πρώτο που πρέπει να δούμε είναι η σύσταση πειθαρχικού συμβουλίου για να κρατηθούμε σωστοί και σοβαροί έναντι των πελατών!».

«Κύριε Σπύρου έχω ένα όνειρο», λέει με την νεανική του καρδιά. «Θέλω να δω τα λεφτά του ΣΕΠΤΑ να δοθούν στις ασφαλιστικές εταιρίες και να γίνει ένας φορέας σαν την ΤΥΥ Γερμανίας (ανάλογο των ΚΤΕΟ) όπου θα γίνεται δουλειά και σωστό έργο ελέγχου των αυτοκινήτων



που κυκλοφορούν, των οδηγών των δρόμων, θέλω να δω την διάταξη που θα αποζημιώνει ανύποπτους πολίτες για κακοτεχνίες του οδικού δικτύου. Πρέπει να μπει έλεγχος σ' αυτούς τους φονιάδες του δρόμου με τα ελαττωματικά αμάξια. Πήγα με το γεν. γραμματέα υπουργείου Συγκοινωνιών τον Μάιο στη Γερμανία και μετέχω μ' όλες μου τις δυνάμεις να γίνει αυτός ο φορέας και στην Ελλάδα, να εφαρμοσθούν οι ζώνες και τα κράνη... ο αντίκτυπος των ατυχημάτων και των προβλημάτων αυτοκινήτου φαίνεται στις αποζημιώσεις των ασφαλιστικών εταιριών...

Εμείς σεβόμαστε τους πολίτες μας. Είναι ακριβοί για μας λένε οι Γερμανοί γιαυτό και σε επίκαιρα σημεία ελέγχουν αυστηρά τους πάντες και κυρίως τους αλλο-

δαπούς στις εισόδους της χώρας τους. Πήγαινε να σκοτωθείς και να σκοτώσεις αλλού, εδώ απαγορεύεται!

Η ασφαλιστική εταιρία «Γ. Σκούρτης» όπως γράφτηκε σε κλαδικά ασφαλιστικά περιοδικά έχει έναν από τους μεγαλύτερους δείκτες φερεγγυότητας στην Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Κοινότητα. Η καθαρή παραγωγή ασφαλιστρων έφθασε τα 330.000.000 το 1990. Το μετοχικό κεφάλαιο είναι 450.000.000, δηλαδή 120.000.000 μεγαλύτερο των καθαρών ασφαλιστρων με στόχο να γίνει 800.000.000 στο τέλος 1992. Λένε ότι ο Σκούρτης είναι μπουτίκ. Θέλει να έχει αρχοντιά και κύρος στα γραφεία του που επιμελείται ο ίδιος ώστε ο πελάτης να βλέπει τον σεβασμό που το έχεις απ' τα γραφεία σου και το περιβάλ-

λον που παρέχεις τις υπηρεσίες σου. Πιστεύει στον καλό ανταγωνισμό προσφοράς ώστε οι πελάτες να διαλέγουν τον καλύτερο. Γεμάτος περηφάνεια πήρε μερικούς να τους δείξει τα γραφεία του και τον βυζαντινό ρυθμό σε αντίθεση με το ελληνικό κλασικό στυλ των γραφείων του στην πλατεία Συντάγματος.

Ο Γ. Σκούρτης ξεκίνησε ασφαλιστής μόνος του γιατί του άρεσε το 1964. Ο πατέρας του τον ήθελε γιατρό ή φαρμακοποιό. Έκανε το χατίρι του σπουδάζοντας κι ανοίγοντας φαρμακείο στα Χαυτεία αλλά η δημιουργικότητά του και το εμπορικό του δαιμόνιο τον οδήγησαν να το κλείσει και να ξεκινήσει ασφαλιστής...

«'Ηθελα να έχω το καλύτερο, κ. Σπύρου. 'Ηθελα κόσμο, δουλειές, παρέες, καλή ζωή. Κυκλοφόρησα πρώτος μερσε-ντές στην Ελλάδα... Από φοιτητής ακόμα

κέρδιζα δικά μου λεφτά».

Το ασυμβίβαστο αρχοντικό ύφος του θα φανεί και σε επιστολή του τον Φεβρουάριο 1983 προς την πολυεθνική MERCEDES BENZ που τιμά τους Έλληνες Ασφαλιστές και παραθέτουμε συμπληρώνοντας πως στη νέα 10ετία των αλλαγών όπου ο πελάτης θα ζητά περισσότερη προσοχή και εξυπηρέτηση οι ασφαλιστές μας μπορούν να επιβιώσουν (όπως και ο κ. Σκούρτης) έναντι πολυεθνικών συγκροτημάτων που θα κατακλύσουν την αγορά μας:

ΠΡΟΣ ΤΗΝ
MERCEDES BENZ HELLAS
Λ. ΑΘΗΝΩΝ 40
ΕΝΤΑΥΘΑ

Κύριοι,

Με την έναρξη του νέου έτους 1983 δεν ανανεώσατε εις την εταιρίαν μας την ασφάλ-

ιση των παγίων περιουσιακών στοιχείων σας κατά κινδύνων Πυρός, ενώ συνεχίσατε την ασφάλιση αυτοκινήτων κατά κινδύνων της εξ ατυχημάτων τούτων αστικής ευθύνης.

Την ενέργειάν σας αυτήν θεωρούμε άδικον και μειωτικήν δια την εταιρίαν μας την οποίαν καλείτε δίκην πτωχού συγγενούς, να πάρει μέρος των εργασιών σας και μάλιστα εκείνο που δεν ενδιαφέρει, όπως εξελίσσεται σήμερα η ασφαλιστική αγορά εις τον κλάδον αυτοκινήτων, ουδεμίαν Ασφαλιστικήν Εταιρίαν σεβόμενη το όνομα και το κύρος της.

Δια την εταιρίαν μας, η οποία καυχόμεθα ότι εις συνέπειαν είναι μεταξύ των πρώτων εάν όχι η πρώτη εις την Ελληνική ασφαλιστική αγοράν, αυτή η μεταχείρισις δεν είναι επιτρεπτή.

Με την θέσιν μας αυτήν είμεθα βέβαιοι ότι συμφωνεί κάθε καλόπιστος συζητητής γνωρίζων πρόσωπα και πράγματα εις την Ελληνικήν ασφαλιστικήν αγοράν.

Βεβαίως, δικαίωμά σας είναι η επιλογή ασφαλιστικής εταιρίας η οποία θα καλύψει τα περιουσιακά σας στοιχεία κατά το δυνατόν καλύτερον τρόπον.

Φοβούμεθα ότι η διακοπή της συνεργασίας μας, εις τον κλάδον πυρός, οφείλεται εις πλημμελή ενημέρωσίν σας περί των τυπικών και ουσιαστικών προσόντων της εταιρίας μας.

Θεωρούμεν υποχρεώσιν μας, ανεξαρτήτως της ασφαλισέως σας εις άλλην συνάδελφον ασφαλιστικήν εταιρίαν, δια την σωστήν ενημέρωσίν σας και αποκατάστασιν του κύρους της εταιρίας μας να σας γνωρίσωμεν ότι είμεθα:

α) Η μοναδική ασφαλιστική εταιρία όχι μόνο εις την Ελλάδα, αλλά και εις την Ευρώπη της οποίας το μετοχικόν κεφάλαιον είναι τριπλάσιον της παραγωγής της, και

β) Η ασφαλιστική εταιρία η οποία αντασφαλίζεται εις τας καλύτερας και μεγαλύτερας εταιρίας της Αγγλίας, Ελβετίας και Γαλλίας.

Κατόπιν όλων των ανωτέρω σας γνωρίζομεν, αφού προηγουμένως σας ευχαριστήσομεν δια την μέχρι τούδε συνεργασίαν μας, ότι από σήμερα δεν δυνάμεθα να συνεχίσωμεν την συνεργασίαν μας μαζί σας εις ουδένα κλάδον ασφαλίσεως.

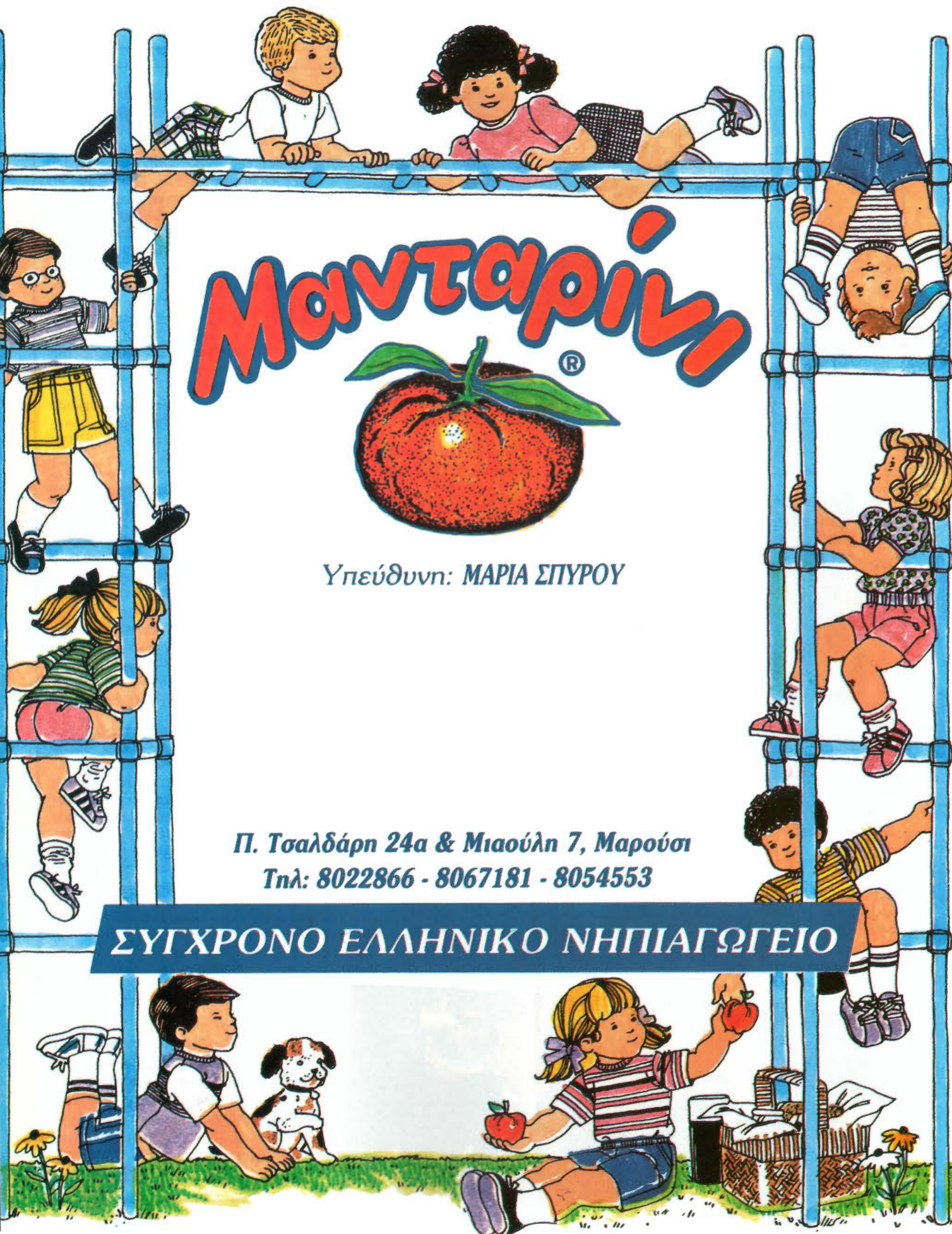
Μετά τιμής
Γ. Η. ΣΚΟΥΡΤΗΣ

Εν Αθήναις τη 1η Φεβρουαρίου 1983

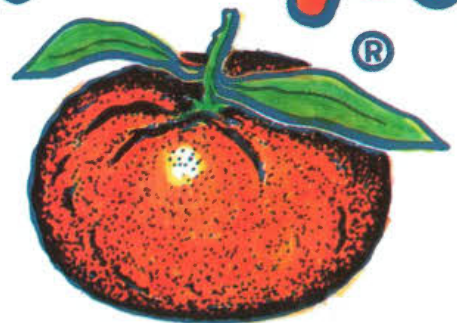
Θα ξαναβρούμε αφορμή να μιλήσουμε για τον Γιώργο Σκούρτη. Όταν πήγα να τον δω την περασμένη εβδομάδα, έφευγε απ' το γραφείο του η Ένωση Ξενοδόχων Ρόδου που τον επισκέφθηκε να τον ευχαριστήσει... Αξίζει να τον γνωρίσετε είναι ένας άρχοντας-ασφαλιστής!

Ε. Σπύρου.





Μανταρίνι[®]



Υπεύθυνη: ΜΑΡΙΑ ΣΠΥΡΟΥ

Π. Τσαλδάρη 24α & Μιαούλη 7, Μαρούσι
Τηλ: 8022866 - 8067181 - 8054553

ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ

ΓΙΑΝΝΗΣ ΔΙΓΚΑΚΗΣ - ΣΧΕΔΙΟ & ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ - 8064526

• ΜΕΘΟΔΙΚΟΤΗΤΑ - ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Υπάρχουν οι προϋποθέσεις για να είναι ο ασφαλιστής σωστός επαγγελματίας;

Θα υποστηρίξουμε την άποψη ότι αυτές οι προϋποθέσεις υπάρχουν και πρέπει να αξιοποιούνται και ταυτόχρονα να βελτιώνονται συνεχώς

Γράφει η **ΦΛΩΡΑ ΝΙΚΟΛΙΔΑΚΗ**

Το σκάκι είναι ένα παιχνίδι που διδάσκει ότι για να κερδίσεις την παρτίδα πρέπει να σκεφθείς σωστά και την επόμενη κίνηση.

Βέβαια, στην Ελλάδα δεν τα πάμε και πολύ καλά με το σκάκι. Αν το καλοσκεφθούμε θα καταλάβουμε το γιατί. Η προοπτική, ο σχεδιασμός, η μέθοδος είναι κάτι που λείπει γενικότερα από τον τρόπο που σκεπτόμαστε και ενεργούμε. Υπάρχουν πολλές και βάσιμες ερμηνείες για το γεγονός αυτό, που ίσως μία άλλη φορά χρειαστεί να το συζητήσουμε.

Πρέπει επίσης να σημειώσουμε ότι η ανάγκη του σχεδιασμού δεν είναι η ίδια για όλες ανεξαιρέτα τις δραστηριότητες. Αν μιλήσουμε όμως για την επαγγελματική δραστηριότητα, θα δούμε ότι ελεύθερος επαγγελματίας σημαίνει πριν απ' όλα γνώση, υπευθυνότητα, μεθοδικότητα, σχεδιασμό.

Υπάρχουν όμως και επαγγέλματα που τα στοιχεία αυτά δεν είναι απλώς τα μέσα για την πιο αποτελεσματική άσκησή τους, αλλά το ίδιο το επάγγελμα. Θα θέλαμε να σημειώσουμε ορισμένες σκέψεις από αυτή τη σκοπιά για το επάγγελμα του ασφαλιστή.

Αν θελήσουμε να ορίσουμε το περιεχόμενο του επαγγέλματος του ασφαλιστή, τότε θα πούμε ότι είναι η διερεύνηση, εκτίμηση και ικανοποίηση ανθρωπίνων αναγκών, σε ό,τι έχει σχέση με τον κλάδο των ιδιωτικών ασφαλίσεων.

Το πρώτο ερώτημα που αβίαστα προβάλλει από μια τέτοια τοποθέτηση είναι: Ποιοι άνθρωποι μπορούν να κάνουν μια τέτοια εργασία με προφανές κοινωνικό περιεχόμενο, που ωστόσο γίνεται από εταιρίες που κερδίζουν από αυτή τους τη



Ο κ. Φλώρα Νικολιδάκη

δραστηριότητα; Αντιφάσκει το αντικείμενο της εργασίας με τον χαρακτήρα των ασφαλιστικών εταιριών;

Με λίγα λόγια υπάρχουν οι προϋποθέσεις για να είναι ο ασφαλιστής σωστός επαγγελματίας;

Θα υποστηρίξουμε την άποψη ότι αυτές οι προϋποθέσεις υπάρχουν και πρέπει να αξιοποιούνται και ταυτόχρονα να βελτιώνονται συνεχώς.

Προϋπόθεση πρώτη:

Το κέρδος της εταιρίας και των ασφαλιστών δεν προέρχεται από την εκμετάλλευση των ποικίλων αναγκών των ανθρώπων, αλλά από την πετυχημένη και αποτελεσματική ικανοποίησή τους.

Αυτό σημαίνει ότι ο ασφαλιστής μπορεί να είναι προσηλωμένος σε ένα και μοναδικό σκοπό: Με το μικρότερο δυνατό κόστος να προσφέρει τη μεγαλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση. Αυτός είναι ο νόμος της αποτελεσματικότητας που ισχύει σε κάθε περίπτωση οικονομικής, πολιτικής, κοινω-

νικής δραστηριότητας. Η αμοιβή του ασφαλιστή αλλά και το κύρος του σαν επαγγελματία έχει ευθέως αναλογική σχέση με την καλύτερη ή χειρότερη αξιοποίηση αυτής της αρχής.

Προϋπόθεση δεύτερη:

Παρά το γεγονός ότι είναι αρκετά παρακινδυνευμένο να ιεραρχεί κάποιος για λογαριασμό άλλων τη σπουδαιότητα των αναγκών τους, πρέπει να πούμε ότι τα προγράμματα των ασφαλιστικών εταιριών ανταποκρίνονται σε πραγματικές και πολλές φορές ανελαστικές ανάγκες των ανθρώπων. Η ιδιομορφία όμως του επαγγέλματος του ασφαλιστή δεν είναι αυτή. Εξάλλου υπάρχουν επαγγέλματα που ενώ ανταποκρίνονται στις πιο ανελαστικές ανάγκες ασκούν τη μεγαλύτερη κερδοσκοπία.

Η ιδιομορφία που είναι ταυτόχρονα και προϋπόθεση στο συγκεκριμένο επάγγελμα, έγκειται στον τρόπο οργάνωσης, δομής και συγκρότησης των ασφαλιστικών εταιριών. Στις σχέσεις εταιρίας - ασφαλιστών, όπως και στις σχέσεις γενικά των ανθρώπων που συνεργάζονται με τον ένα ή τον άλλο τρόπο.

Έτσι, το αντικείμενο δουλειάς των ασφαλιστικών εταιριών μαζί με τον τρόπο που είναι οργανωμένες και δουλεύουν συνιστούν τη δεύτερη προϋπόθεση για να μπορεί να είναι ο ασφαλιστής σωστός επαγγελματίας. Ωστόσο, αυτό δεν είναι κάτι που θα γίνει από μόνο του. Είναι σαφές ότι ο ρόλος του ίδιου του ασφαλιστή είναι καθοριστικός παράγοντας για το αν η προϋπόθεση που περιγράψαμε θα λειτουργήσει θετικά. Το κύριο είναι να κατανοηθεί πως το μακροπρόθεσμο αλλά και το άμεσο συμφέρον του ασφαλιστή είναι συυφασμένο με το κατά πόσο μπορεί να συνδέει τον τρόπο, τη μέθοδο και την τεχνική της δουλειάς του με το αντικείμενο αυτής της δουλειάς. Να κατανοηθεί ότι έτσι δεν εξασφαλίζεται μόνο η ποιότητα στη δουλειά αλλά και η ποσότητα μια και

Συνέχεια στη σελ. 72

• ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ & ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Η Αγροτική Ασφαλιστική

Ξεκινάμε μια γνωριμία με την Αγροτική Ασφαλιστική. Ο Δ/νων Σύμβουλος Κων/νος Μπράκος ξεκίνησε το 1990, με στόχο όπως είπε σε συνέδριο της εταιρίας, να βάλει κάποιο συμμάζεμα-νοικοκύρεμα ώστε το 1991 να είναι ξεκίνημα ανάπτυξης.

Για το τι βρήκε όταν παρέλαβε, τι έργο έκανε στην διετία και το πόσο εύκολο είναι να δουλέψει η Αγροτική με ιδιωτικοοικονομικά κριτήρια θα μας μιλήσει σε συνέντευξή του ο Κ. Μπράκος που θα δημοσιευθεί μαζί με άλλες σκέψεις του στο επόμενο τεύχος του ΝΑΙ. Σ' αυτό το τεύχος παρουσιάζουμε μια γενική εικόνα της Αγροτικής, όπως φαίνεται μέσα από ομιλία του κ. Κ. Μπράκου προς τους συνεργάτες του παραγωγικού δικτύου της.

Εισήγηση σε συνέδριο: ΚΩΝ/ΝΟΥ ΜΠΙΡΑΚΟΥ Δ/ντος Συμβούλου

Η Διοίκηση της εταιρίας μας αφ' ότου ανέλαβε τα καθήκοντα της, τον Αύγουστο του 1989, ξεκίνησε μια προσπάθεια αναδιαρθρώσεως και προσανατολισμού της πορείας της, προς την κατεύθυνση εκείνη που οι σημερινές συνθήκες και ανακατατάξεις επιβάλλουν.

Είναι μια προσπάθεια και μια πορεία δύσκολη, αφού στις ραγδαίες εξελίξεις που σημειώνονται γύρω μας, οι ρυθμοί προσαρμογής πρέπει να είναι αντίστοιχοι και ανάλογοι. Η φύση των δραστηριοτήτων μας και η επερχόμενη ενοποιημένη αγορά της Ευρώπης επιβάλλουν γρήγορους ρυθμούς προσαρμογής, εκσυγχρονισμού και δημιουργίας ισχυρής υποδομής, ώστε η εταιρία μας να λειτουργήσει με επιτυχία και αποτελεσματικά μέσα στον έντονο και οξύ ανταγωνισμό.

Θα προσπαθήσω πολύ συνοπτικά να δώσω την εικόνα της εταιρίας μας σήμερα, κάνοντας μια μικρή αναδρομή στην δεκάχρονη πορεία της, και συγχρόνως να περιγράψω τις δυνατότητες και τις προοπτικές ανάπτυξής της.

Η Αγροτική Τράπεζα από την ίδρυσή της σχεδόν διενεργούσε και ασφαλιστικές εργασίες και ασφάλιζε την περιουσία και το εισόδημα του Έλληνα αγρότη, κυρίως. Είχε μάλιστα και ειδική διεύθυνση στο

κεντρικό της κατάστημα, που ησυχάζει με τις ασφάλειες με αρκετά θετικά αποτελέσματα.

Εγκαιρα και εν όψει της ένταξης της χώρας μας στις Ευρωπαϊκές Κοινότητες είχε επισημανθεί η αδυναμία συνέχισης αυτής της δραστηριότητας από την ΑΤΕ μετά την πλήρη ένταξη, επειδή αυτό απαγορευόταν από την Κοινοτική Νομοθεσία.

Για να μη χαθεί το σημαντικού ύψους (πάνω από 1 δισ. δρχ.) και αρίστης ποιότητας ασφαλιστικό χαρτοφυλάκιό της, η ΑΤΕ με συμβολική συμμετοχή και των Συνεταιρισμών, ίδρυσε την εταιρία μας το 1980 με μετοχικό κεφάλαιο 1 δισ. δρχ.

Οι προοπτικές για την νέα εταιρία ήταν άριστες. Αποκτούσε από την αρχή της λειτουργίας της ένα πολύ καλό χαρτοφυλάκιο και είχε την δυνατότητα να χρησιμοποιήσει, με μικρό σχετικά κόστος, το μεγάλο δίκτυο καταστημάτων της ΑΤΕ και τους εξειδικευμένους υπαλλήλους της για την τραπεζική και λοιπή εξυπηρέτηση των εργασιών της.

Πράγματι η πορεία της εταιρίας ήταν η αναμενόμενη και η ανάπτυξή της θα ήταν ακόμα πιο εντυπωσιακή, αν δεν είχε να αντιμετωπίσει τα προβλήματα που δημιουργεί στη λήψη και υλοποίηση των αποφάσεων η υπαγωγή της στον ευρύτερο δημόσιο τομέα.

Το 1987 ιδρύθηκε η Αγροτική Ζωής με μετόχους την ΑΤΕ κατά 76% και την εταιρία μας κατά 24%. Στην ΑΑΕΖΥ μεταβιβάστηκε το χαρτοφυλάκιο ασφαλείων Ζωής

και η εταιρία μας από το 1988 έπαψε να δραστηριοποιείται στον κλάδο ζωής.

Οι στόχοι ίδρυσης των ασφαλιστικών εταιριών της τράπεζας ήταν:

1. Η παροχή στον αγροτικό τομέα της κατά το δυνατόν πληρέστερης και οικονομικότερης ασφαλιστικής κάλυψης, και
2. Η μη διαρροή υπό μορφή ασφαλίσεων, κεφαλαίων του αγροτικού τομέα σε άλλους τομείς της Οικονομίας, καθώς επίσης και η μεταφορά κεφαλαίων του αστικού χώρου στη χρηματοδότηση της αγροτικής οικονομίας υπό την μορφή κερδών διανεμομένων στους μετόχους.

Σήμερα μέτοχοι της εταιρίας μας είναι η ΑΤΕ κατά 84% και Αγροτικές Συνεταιριστικές Οργανώσεις κατά 16%.

Τα καθαρά της κέρδη κάθε χρόνο, από την ίδρυσή της μέχρι σήμερα, είναι τα μεγαλύτερα από όλες τις ασφαλιστικές εταιρίες που λειτουργούν στη χώρα μας και μάλιστα με σημαντική διαφορά από τις επόμενες. Στα εννέα χρόνια ζωής της η εταιρία πραγματοποίησε συνολικά καθαρά κέρδη περίπου 8 δισ. δρχ.

Τα ίδια κεφάλαιά της από 1 δισ. δρχ. το 1981, έφθασαν την 31/12/1989 τα 5,7 δισ. δρχ., δηλαδή περίπου εξαπλασιάστηκαν, διανεμήθηκαν δε κέρδη στους μετόχους ίσα με το τριπλάσιο σχεδόν του μετοχικού κεφαλαίου.

Τα καθαρά ασφάλιστρα από 1.033 εκατ. δρχ. το 1981, έφθασαν τα 6.696 εκατ. δρχ. το 1989 και προβλέπεται να ξεπεράσουν τα 7.800 εκατ. δρχ. το 1990 και αυτά βέ-



Ο κ. Μπράκος

Η φύση των δραστηριοτήτων μας και η επερχόμενη ενοποιημένη αγορά της Ευρώπης επιβάλλουν γρήγορους ρυθμούς προσαρμογής, εκσυγχρονισμού και δημιουργίας ισχυρής υποδομής.

βαια χωρίς τις εργασίες του κλάδου ζωής που τα ασφάλιστρά τους το 1989 έφθασαν στην ΑΑΕΖΥ τα 4.844 εκατ. δρχ.

Μαζί με την ΑΑΕΖΥ είμαστε στην τρίτη θέση από πλευράς ασφαλιστρών μεταξύ όλων των Ασφαλιστικών Εταιριών που δραστηριοποιούνται στη χώρα μας.

Τέλος, από πλευράς φερεγγυότητας, τα κεφάλαια της εταιρίας μας καλύπτουν 6,5 φορές το προβλεπόμενο από την ισχύουσα νομοθεσία ποσοστό.

Η κοινωνική προσφορά της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ στα 10 χρόνια λειτουργίας της, εξαρτημένη βεβαίως από την αποτελεσματική λειτουργία της, ήταν πολύ σημαντική. Στον τομέα της ιατρικής έρευνας και της προστασίας του περιβάλλοντος, και στον τομέα της τέχνης και των κοινωνικών αναγκών.

Ενδεικτικά αναφέρουμε:

* Διατέθηκε στο Σισμανόγλειο Νοσοκομείο αυτοκινούμενη ερευνητική μονάδα για ανίχνευση, πρόληψη και θεραπεία πνευμονικών νοσημάτων.

* Διατέθηκε το ποσό των 2.500.000 δρχ. στο Νομαρχιακό Νοσοκομείο Ξάνθης, για

την αγορά ουρολογικών εργαλείων.

* Διατέθηκε το ποσό των 15.000.000 δρχ. στο Περιφερειακό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης «Γ. Παπανικολάου» για αγορά μιας συσκευής Laser και ενός χειρουργικού μικροσκοπίου.

* Διατέθηκε το ποσό των 50.000.000 δρχ. για τη δημιουργία θεραπευτικής μονάδας εξαρτημένων ατόμων από τα ναρκωτικά, στα πλαίσια της Ιθάκης.

* Διατέθηκε το ποσό των 3.000.000 δρχ. στο Μουσείο Γουλανδρή-Φυσικής Ιστορίας, για την έκδοση της επετηρίδας του 1989.

* Ενισχύθηκε με 500.000 δρχ. ο Πανελλήνιος Σύλλογος Προστασίας Αυτιστικών Παιδιών.

* Η εταιρία μας ανταποκρινόμενη σε αίτημα του υπουργείου Εξωτερικών, ενίσχυσε με το ποσό των 3.000.000 δρχ. τους συμπατριώτες μας Ποντίους από την Σοβιετική Ένωση, για διευκόλυνση της εγκατάστασής τους στην Ελλάδα.

* Εκτιμώντας τη μεγάλη προσφορά του κλήρου και των μοναστηριών προς το Ελληνικό Έθνος, και θεωρώντας κορυφαίες τις εκδηλώσεις που έγιναν στην Ιερά Μο-

νή - Μεγάλου Μετεώρου, ενισχύσαμε με το ποσό των 2.500.000 δρχ., την διοργάνωση των εκδηλώσεων.

* Ενισχύοντας τις εκδηλώσεις που έγιναν στην Κρήτη για την συμπλήρωση 450 χρόνων από τη γέννηση του μεγάλου Έλληνα ζωγράφου Δομήνικου Θεοτοκόπουλου, ασφάλισε κατά παντός κινδύνου 9 έργα του.

* Εξάλλου η εταιρία διέθεσε σημαντικά ποσά για ενίσχυση συνανθρώπων μας με προβλήματα υγείας.

Κάτω από τις σημερινές ιδιαίτερα δύσκολες συνθήκες της οικονομίας της χώρας μας που επιβάλλουν την λήψη σκληρών μέτρων στους διάφορους σχετικούς τομείς, είναι καθήκον όλων μας να αναλογιστούμε με περισσή σύνεση και διάθεση καλοπροαίρετης και εποικοδομητικής αυτοκριτικής, έξω από μικροπολιτικές σκοπιμότητες, ποιοι είμαστε, που βρισκόμαστε και πού θέλουμε να πάμε.

Είμαστε σε μια εταιρία από τις ηγέτιδες του κλάδου, πρώτοι από πλευράς συνολικού λειτουργικού αποτελέσματος, δηλαδή ΚΕΡΔΩΝ, η οποία λειτουργεί μέσα σε μια αγορά, η ζήτηση των προϊόντων της οποίας ευτυχώς είναι και θα είναι συνεχώς αυξανόμενη για πολύ καιρό ακόμη. Το περιβάλλον αυτής της αγοράς χαρακτηρίζεται από συνθήκες οξέυτατου ανταγωνισμού, τόσο εγχώριας όσο και ευρωπαϊκής προέλευσης (εν όψει της Ενιαίας Αγοράς του 1992).

Μέσα στις λίγες αυτές γραμμές περιγράφεται γενικά το περιβάλλον στο οποίο καλούμεθα να οδηγήσουμε την εταιρία μας, προκειμένου να επιβιώσει και να ανταπυχθεί για το συμφέρον όλων μας. Θέλω να σας επισημάνω στο σημείο αυτό, με πλήρη επίγνωση των ευθυνών που απορρέουν από την θέση την οποία κατέχω σήμερα στην εταιρία, ότι για την επίτευξη του παραπάνω στόχου της επιβίωσης και ανάπτυξης της εταιρίας μας, έργου επίπονου και δύσκολου, είναι ανάγκη να συνεργασθούμε αρμονικά όλοι μας: μέτοχοι, διοίκηση, εργαζόμενοι και συνεργάτες. Προς την κατεύθυνση αυτή θα μας βρείτε αρωγούς και συμπαραστάτες με όσες δυνατόι διαθέτουμε, εφόσον πράγματι διαπιστώνεται η συμβολή των εκάστοτε ενεργειών για την ευόδωση των στόχων της εταιρίας.

Πιστεύοντας ότι δεν είναι δυνατή η οποιαδήποτε θέση και επίτευξη στόχου αν δεν έχει κατανοηθεί προηγουμένως από όλους και επαρκώς η διαχρονική εξέλιξη

βασικών οικονομικών μεγεθών της εταιρίας **συνολικά**, όπως την απαιτεί η εφαρμογή του σύγχρονου management, και όχι όπως συμπεραίνεται από την ανάλυση των στοιχείων των επί μέρους Διευθύνσεων ή Τμημάτων ενός οργανογράμματος.

Πραγματοποιήσαμε μια εμπεριστατωμένη ανάλυση - μελέτη των αριθμών της εταιρίας διαχρονικά, από όπου προέκυψε ότι, παρά την καλή δομή των ισολογισμών της εταιρίας και τις κατά τεκμήριο σίγουρες τοποθετήσεις των κεφαλαίων, και μάλιστα με το ελάχιστο κόστος, προκύπτει πτωτική τάση στην αποδοτικότητα των Ιδίων Κεφαλαίων, με συνέπεια να οδηγούμεθα στο συμπέρασμα ότι:

το υφιστάμενο πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας της εταιρίας είναι αντιπα-

γανωτικού και διοικητικού πλαισίου της εταιρίας μας, ικανού να μας περάσει όσο γίνεται πιο ανώδυνα στην μεγάλη οικογένεια των ασφαλιστικών εταιριών της ενωμένης Ευρώπης.

Στό πλαίσιο αυτό πρέπει, πέραν των υφισταμένων, να κυριαρχούν βασικά κατά την κρίση μας θέματα όπως:

1. Δημιουργία τμήματος που θα παρακολουθεί και θα καταγράφει ανελλιπώς την Ευρωπαϊκή πραγματικότητα σε όλους τους τομείς του κλάδου, παρέχοντας έτσι, μετά από προηγούμενη επεξεργασία, στις αντίστοιχες διευθύνσεις της εταιρίας τα απαραίτητα στοιχεία για την προσαρμογή τους.

2. Δημιουργία τμήματος έρευνας - παραγωγής νέων προϊόντων και στατιστικής

ότι η μεταξύ μας αμφίδρομη επικοινωνία έχει τεράστια σημασία και συμπληρώνει αλλήλους προς αμοιβαίο όφελος.

Παράλληλα με την προώθηση πωλήσεων των προϊόντων μας, η συμβολή σας και στον τομέα παροχής εξακριβωμένων και τεκμηριωμένων πληροφοριών για την κατάσταση της αγοράς και τις συνθήκες ανταγωνισμού, είναι για μας υψίστης σημασίας.

Με την αύξηση της παραγωγικότητας όλων μας, θα προκύψουν πολλαπλά ωφέλη ξεκινώντας από την βασική προϋπόθεση αντιμετώπισης του ανταγωνισμού, που σημαίνει ότι οι παρεχόμενες από την εταιρία μας υπηρεσίες, ακριβώς και μόνο λόγω της ηυξημένης παραγωγικότητας, θα έχουν χαμηλότερο κόστος και θα προσδίδουν κατά συνέπεια μεγαλύτερη δυνατότητα ευελιξίας στην εφαρμοζόμενη τιμολογιακή πολιτική (σημαντικό βήμα εν όψει της απελευθέρωσης των τιμολογίων).

Η σχέση μας με την Αγροτική Τράπεζα και ειδικότερα η χρησιμοποίηση του ευρύτατου Δικτύου Υπ/των της σαν πρακτορεία της εταιρίας μας, μας οδηγεί ένα βήμα μπροστά από τους ανταγωνιστές μας πράγμα που πρέπει να το εκμεταλλευτούμε κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Δυσκολίες όμως υπάρχουν και θα υπάρχουν, αλλά η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ έχει την βασική υποδομή για να τις ξεπεράσει. **Χρειάζεται μόνο πειθαρχημένη και συντονισμένη δουλειά.** Αυτό είναι όλο.

Ήδη από τα στοιχεία του πρώτου εξαμήνου του 1990, προκύπτει μια πραγματική αύξηση των καθαρών ασφαλιστρών κατά 22% περίπου, σε σχέση με το αντίστοιχο του 1989.

Ακόμα η διοίκηση της εταιρίας μας στα πλαίσια του ομίλου της ΑΤΕ και σε συνεργασία με την Αγροτική Τράπεζα, την Αγροτική Ζωής, την Τράπεζα Κεντρικής Ελλάδος και την Αγροτική Τεχνική δρομολόγησε την ίδρυση εταιριών παροχής χρηματοοικονομικών δραστηριοτήτων.

Έτσι θα υπάρχει και για εσάς διεύρυνση των δραστηριοτήτων σας και των εργασιών σας με νέα και σύγχρονα προϊόντα.

Ανέβασε την παραγωγικότητά της, τηρώντας παράλληλα και τις συμβατικές υποχρεώσεις σας προς την εταιρία, ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των καιρών, μην εφησυχάζετε και να είστε βέβαιοι ότι οι στόχοι της εταιρίας θα επιτευχθούν σε μεγάλο βαθμό, πράγμα που συνεπάγεται και για όλους μας πρόσθετα οφέλη.

Δ □

• ΜΕΘΟΔΟΙ & ΤΕΧΝΙΚΕΣ

6 βασικά βήματα υποκίνησης

Για αντιμετώπιση προβλημάτων απόδοσης εργαζομένων και στις ασφαλιστικές εταιρίες

Γράφει ο: Κ. ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ της Αγροτικής Ζωής*

Αντιμετώπιση προβλημάτων απόδοσης εργαζομένων: Είναι ήδη γνωστό πως η απόδοση των εργαζομένων είναι συνάρτηση της ικανότητας του ατόμου και της υποκίνησής του. Με δεδομένη την ικανότητα το πρόβλημα εντοπίζεται κυρίως στην υποκίνηση του ατόμου, η οποία στη συνέχεια εξαρτάται σημαντικά από τη δομή αναγκών του εργαζομένου, από το σύστημα προσφερομένων κινήτρων για τη συγκεκριμένη θέση ή καθήκοντα και τέλος από το πλέγμα προσδοκιών που έχει ο εργαζόμενος σχετικά με την εργασία του. Στην περίπτωση αυτή που ουσιαστικά το πρόβλημα απόδοσης είναι ένα πρόβλημα υποκίνησης θεωρείται αναγκαίο και χρήσιμο να αντιμετωπισθεί όσο γίνεται νωρίτερα, γιατί διαφορετικά θα γίνει χρόνιο πρόβλημα και η επιτυχής αντιμετώπισή του εμφανίζει μεγαλύτερες δυσκολίες. Υπάρχουν ορισμένες τεχνικές που θα πρέπει να αποτελούν τα βασικά εργαλεία υποκίνησης του προϊσταμένου. Αυτά τα εργαλεία που θα πρέπει να χρησιμοποιεί κατά κόρον είναι η θετική ενίσχυση, η στοχοθεσία, η παροχή ανάδρασης ή επαναπληροφοριοδότησης (feedback), η διατήρηση και βελτίωση της αυτοεικόνας και αυτοαναγνώρισης (self-esteem) του ατόμου και κάτι που ίσως ξεχνάνε όλα τα στελέχη και που είναι πάρα πολύ σημαντικό στις καθημερινές αλληλεπιδράσεις στο χώρο της εργασίας και που είναι η ενεργητική ακρόαση (active listening).

Η μεθοδολογία την οποία θα αναπτύξουμε κατωτέρω αφορά την επίλυση προβλημάτων απόδοσης που εμφανίστηκαν πρόσφατα στον εργασιακό χώρο και δεν έχουν αρχίσει να χρονίζονται γιατί τότε ο βαθμός πολυπλοκότητας αυξάνεται και συνεπώς η αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών είναι αρκετά δύσκολη. Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι πολλές φορές τα



Ο κ. Κ. Δημητρίου

χρόνια προβλήματα απόδοσης εργαζομένων είναι πιο πολύ προβλήματα ικανοτήτων παρά προβλήματα υποκίνησης και συνεπώς ο τρόπος επίλυσης αναγκαστικά είναι διαφορετικός (π.χ. με εκπαίδευση/επιμόρφωση). Ο προϊστάμενος για να δρομολογήσει κάποια λύση προς τη σωστή κατεύθυνση θα πρέπει να έχει την ικανότητα σωστής ανάλυσης των εμφανιζομένων προβλημάτων απόδοσης, τα οποία στην πράξη εμφανίζονται σαν μια απόκλιση μεταξύ της επιθυμητής και της πραγματικής απόδοσης. Εάν ο προϊστάμενος εκτιμήσει ότι η διαφορά της απόδοσης είναι σημαντική τότε θα πρέπει να απαντήσει στο ερώτημα του κατά πόσον ο εργαζόμενος μπορεί να εκτελέσει το έργο που του έχει ανατεθεί και στη συνέχεια να αναλύσει το πρόβλημα υποκίνησης που εμφανίζεται. Πολλές φορές στον εργασιακό χώρο αγνοείται ή ακόμα και τιμωρείται. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να γίνουν τέτοιες αλλαγές ώστε η επιθυμητή συμπεριφορά να οδηγήσει σε θετικές συνέπειες για τον εργαζόμενο, σύμφωνα με τον νόμο των αποτελεσμάτων της θετικής ενίσχυσης (law of effects).

Το μοντέλο που θα βοηθήσει τον προϊστάμενο να αντιμετωπίζει πρόσφατα προ-

βλήματα απόδοσης περιλαμβάνει έξι βασικά βήματα δράσης (δίνονται σαν οδηγίες), τα οποία αναλύονται αμέσως κατωτέρω:

(1) Επικέντρωσε το ενδιαφέρον σου στο πρόβλημα της απόδοσης και όχι στον εργαζόμενο. Αυτό πρέπει να γίνει, γιατί αφ' ενός μεν δεν πρέπει να θίξει κανείς την προσωπικότητα του ατόμου σε υπαρκτικό επίπεδο (θα έχει απρόβλεπτες συνέπειες, εάν το κάνει), αφ' ετέρου δε εκείνο που ενδιαφέρει κυρίως είναι η συγκεκριμένη συμπεριφορά, η οποία δημιουργεί το πρόβλημα. Έτσι γίνεται σαφές ότι εκφράσεις όπως «είσαι τεμπέλης», «είσαι κακός εργαζόμενος», όχι μόνο δεν ωφελούν αλλά δημιουργούν και άλλα επιπρόσθετα προβλήματα. Εδώ πρέπει επίσης να επισημανθεί πως τα προβλήματα απόδοσης δεν είναι διαπραγματεύσιμα και πρέπει συνεπώς να επιλυθούν μέσα στα συγκεκριμένα πλαίσια απόδοσης.

(2) Ρώτησε τον εργαζόμενο για βοήθεια στην επίλυση του προβλήματος και συζήτησε μαζί του τόσο τις δικές σου ιδέες όσο και τις δικές του ιδέες. Αυτό θα πρέπει να γίνει αφ' ενός μεν γιατί ο εργαζόμενος που ασχολείται πολλές ώρες με το αντικείμενο αυτό μπορεί να έχει την καλύτερη λύση να προσφέρει αφού γνωρίζει τα καθήκοντά του καλύτερα από οποιονδήποτε άλλο, αφ' ετέρου δε θα πρέπει μέσα από μια διαδικασία συμμετοχής να υπάρξει «δέσμευση» του εργαζομένου για την επίλυση του προβλήματος, κάτι που είναι ουσιαστικό για τη φάση υλοποίησης της συμφωνηθείσας λύσης.

Συνεπώς, θα είναι λάθος αν ο προϊστάμενος στη συνάντηση αντιμετώπισης του προβλήματος αρχίσει πρώτος εκθέτοντας τη δική του λύση. Αντί αυτού είναι πιο σωστό να θέσει «ανοιχτές» ερωτήσεις του τύπου «πώς νομίζεις ότι μπορεί να επιλυθεί το πρόβλημα;» και αποφεύγοντας κλειστές ερωτήσεις (όπως π.χ. έχεις κάποια ιδέα για τη λύση του προβλήματος;) οι οποίες συνήθως απαντώνται μ' ένα ναι ή μ' ένα όχι.

Αφού ακούσει προσεκτικά τις λύσεις και υποδείξεις του υφισταμένου του τότε

→

ραγωγικό, παρά την παρεχόμενη υλικοτεχνική υποδομή και τον αρκετά μεγάλο αριθμό των απασχολούμενων, με ταυτόχρονη την έλλειψη ειδικευμένων στελεχών διαφόρων ειδικοτήτων, αναγκάιν σε κάθε σύγχρονη και ανταγωνιστική εταιρία.

Το παραπάνω συμπέρασμα είναι ένα φαινόμενο που μας απασχολεί ιδιαίτερα σοβαρά, και επιβάλλεται να αντιμετωπισθεί άμεσα και για επιπλέον άλλους λόγους που πηγάζουν από εκτός της εταιρίας υφιστάμενες συνθήκες.

Με τα δεδομένα αυτά, και με τις σχετικές νομοθετικές ρυθμίσεις που γίνονται από τα αρμόδια υπουργεία (κυρίως προσαρμογής της κείμενης νομοθεσίας προς αυτή της ΕΟΚ - ελεύθερος ανταγωνισμός - απελευθέρωση τιμολογίων - διεύρυνση παρεχομένων υπηρεσιών, όπως χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες), δεν έχουμε την πολυτέλεια επιλογής εναλλακτικών λύσεων.

Πρέπει να προσαρμοστούμε, αλλιώς μας περιμένουν δύσκολοι καιροί, και η προσαρμογή αυτή συνίσταται στην εφαρμογή ενός ρεαλιστικού και ευέλικτου ορ-

επεξεργασίας στοιχείων, έτσι ώστε να είναι δυνατή η πρόβλεψη κάποιων βασικών παραμέτρων αναγκαίων για την εφαρμογή ιδιαίτερα της τιμολογιακής πολιτικής της εταιρίας (απαραίτητα μετά την απελευθέρωση των τιμολογίων).

3. Δημιουργία τμήματος παροχής και άλλων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

4. Υλοποίηση συνεχών προγραμμάτων εκπαίδευσης, τόσο του διοικητικού προσωπικού, όσο και του δικτύου πωλήσεων.

5. Κατά το δυνατόν αυτοδυναμία της μηχανοργάνωσης της εταιρίας, τόσο από πλευράς εκπόνησης προγραμμάτων, όσον και από τεχνικής πλευράς, με ταυτόχρονη πλήρη μηχανοργάνωση των περιφερειακών μας διευθύνσεων.

Όμως τα παραπάνω θα ήταν χωρίς καμιά σημασία, αν δεν είχαμε την σημαντικότητα κατά γενική αποδοχή συμβολή σας. Εσείς που κατά ένα πολύ μεγάλο βαθμό δίνετε την πραγματική μάχη για να πετύχετε όσα η διοίκηση κατά καιρούς αποφασίζει να υλοποιήσει, πρέπει εφεξής να δείτε την συνεργασία μας με διαφορετικό μάτι.

Πρέπει να γνωρίζετε εκ των προτέρων

μόνον θα πρέπει ο προϊστάμενος να εκθέσει τις δικές του.

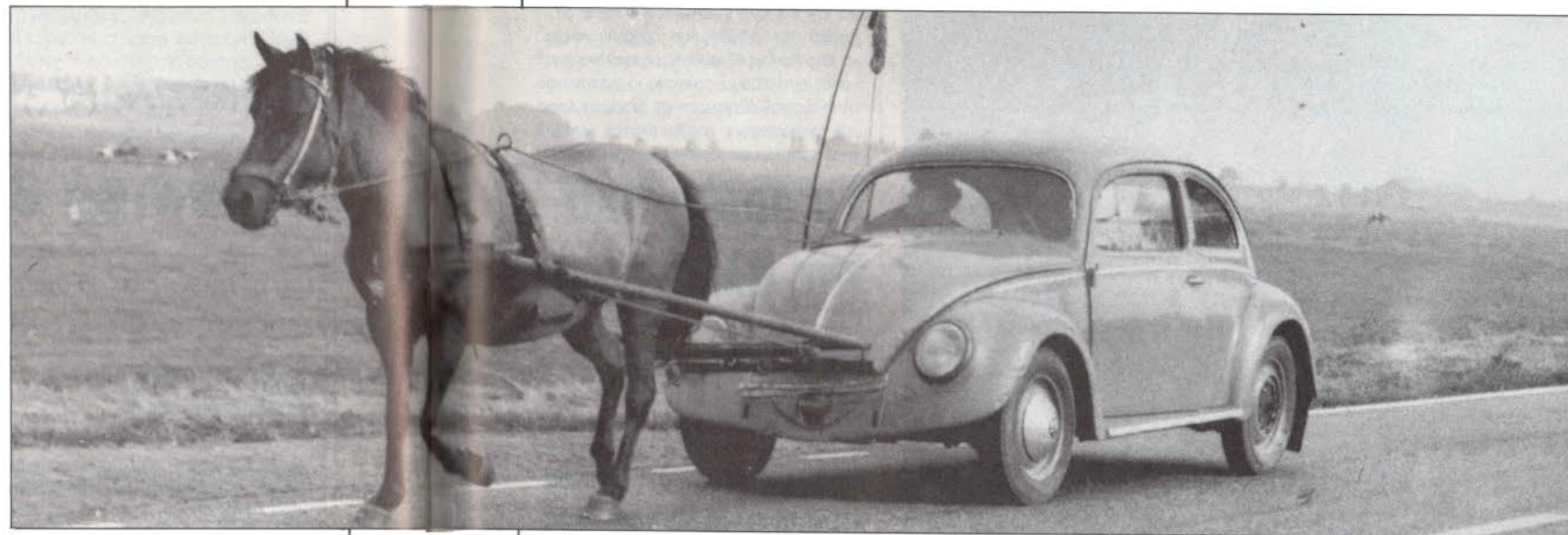
(3) Συμφώνησε με τον υφιστάμενο και γράψτε κάτω τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν από τον καθένα από τους δύο σας.

Αυτό θα πρέπει να γίνει για δύο βασικούς λόγους: πρώτον, διότι το να γράψει κανείς στο χαρτί τις ιδέες του υφισταμένου αυξάνει την αυτοεικόνα και αυτοεκτίμηση του εργαζομένου με συνέπεια αύξηση των προσδοκιών του και συνεπώς της υποκίνησής του και δεύτερον διότι έχει αποδειχθεί στην πράξη πως μεταφορά του πλάνου δράσης (action plan) στο χαρτί αυξάνει τη «δέσμευση» του εργαζομένου για την επίλυση του προβλήματος και συνεπώς αυξάνεται η πιθανότητα εφαρμογής της λύσης στην πράξη. Εάν υπάρξει περίπτωση που ορισμένες ιδέες του εργαζομένου θα πρέπει να απορριφθούν, τότε είναι αναγκαίο να επεξηγηθεί αναλυτικά το γιατί αυτές οι προτάσεις δεν είναι οι κατάλληλες για τη συγκεκριμένη περίπτωση.

(4) Εξέφρασε με λόγια την πεποίθησή σας για την ικανότητα του εργαζομένου να λύσει το πρόβλημα. Είναι σημα-

ντικό αυτό το βήμα γιατί το να δείξει ο προϊστάμενος τη βεβαιότητά του για το ότι ο εργαζόμενος μπορεί να χειρισθεί με επιτυχία το πρόβλημα ενδυναμώνει την αυτοεικόνα και αυτοεκτίμηση του υφισταμένου και συνεπώς αυξάνει την υποκίνησή του για τη βελτίωση της απόδοσής του. Ένα άλλο σημαντικό επίσης στοιχείο είναι ότι η πεποίθηση του προϊσταμένου προς τον υφιστάμενό του λειτουργεί σαν αυτοεκπληρούμενη προφητεία (self-fulfilling prophecy), που σημαίνει πως κάτι που το «προφητεύει» κανείς έχει περισσότερες πιθανότητες να πραγματοποιηθεί απ' ό,τι κάτι που δεν αναμένεται. Εάν δηλαδή πιστεύει ο προϊστάμενος ότι ο υφιστάμενός του δεν θα φέρει εις πέρας το έργο που του ανατέθηκε είναι πολύ πιθανό να λειτουργήσει κατά τέτοιο τρόπο (μη υποστηρικτικό), ώστε στο τέλος να αποδειχθεί το βάσιμο των ισχυρισμών και πεποιθήσεων του προϊσταμένου.

Αντίθετα, πιστεύοντας ο προϊστάμενος ότι ο υφιστάμενός του θα επιτύχει το έργο του θα προσπαθήσει να επηρεάσει τα πράγματα κατά τέτοιο τρόπο (με υποστηρικτική συμπεριφορά), ώστε στο τέλος να βγουν αληθινές οι προσδοκίες του. Δη-



μιουργείται δηλαδή κάποιος ανοδικός κύκλος προσδοκιών -απόδοσης, ο οποίος στην πράξη έχει αποδειχθεί αρκετά ωφέ-

λιμος και αποδοτικός. Αντίθετα, αντιμετώπιση της επίλυσης του προβλήματος με αμφιβολία και υπόνοιες θα έχει σαν αποτέλεσμα τη ναυάγηση της δρομολογηθείσας λύσης.

(5) Καθόρισε μια ημερομηνία (συνάντηση) για την εκτίμηση της πορείας (follow-up). Αφού υπάρχουν οι σχετικές δεσμεύσεις για τα βήματα και τις ενέργειες του καθενός (προϊσταμένου και υφισταμένου) μέχρι την καθορισθείσα ημερομηνία, είναι αναγκαίο και λογικό να γίνει μια παρακολούθηση και αξιολόγηση της πορείας, ώστε απ' ενός μεν να ληφθούν ενδεχομένως διορθωτικά μέτρα, απ' ετέρου δε να εκτιμηθεί το έργο που έχει επιτευχθεί ικανοποιώντας έτσι την ανάγκη των εργαζομένων για επιτεύγματα. Είναι σαφές ότι δεν επιτρέπεται στη φάση αυτή να γίνει διαπραγμάτευση όσον αφορά το στόχο που ανταποκρίνεται στα τεθέντα πρότυπα, γιατί οι στόχοι για να έχουν υποκινητική δύναμη θα πρέπει να είναι υψηλοί και να αποτελούν πρόκληση.

(6) Επαίνεσε τον εργαζόμενο για τα πρώτα δείγματα βελτίωσης της απόδοσής του στον εργασιακό χώρο. Είναι αναγκαίο και απαραίτητο σύμφωνα με τη θεωρία της θετικής ενίσχυσης το ότι ο προϊστάμενος επαινεί τον υφιστάμενό του για τις μικρές προόδους που αυτός σημειώνει στην πορεία διαμόρφωσης της επιθυμητής συμπεριφοράς. Αυτό γιατί κάθε έπαινος για βελτίωση που έχει γίνει ενισχύει θετικά και ενδυναμώνει τη μελλοντική συμπεριφορά προς την επιθυμητή κατεύθυνση (behavior shaping).

Φυσικά, ο έπαινος για να έχει θετικά

αποτελέσματα και απήχηση στον εργαζόμενο θα πρέπει να είναι συγκεκριμένος και να αναφέρεται στη συγκεκριμένη δραστηριότητα και στη συγκεκριμένη βελτίωση που έχει γίνει. Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε πως η επιτυχής αντιμετώπιση των πρόσφατων προβλημάτων απόδοσης του εργαζομένου προϋποθέτει έξι βασικά βήματα: πρώτον, θα πρέπει ο προϊστάμενος να επικεντρωθεί στο πρόβλημα και όχι στον υφιστάμενο, δεύτερον, θα πρέπει να επιδιώξει να αποσπάσει ιδέες επίλυσης από τον εργαζόμενο επειδή αυτές (οι ιδέες του) έχουν μεγαλύτερη βαρύτητα γι' αυτόν απ' ό,τι εκείνες οποιουδήποτε άλλου, τρίτον θα πρέπει να γράψει κάτω τα βήματα-ενέργειες που πρέπει να αναλάβει ο προϊστάμενος και ο εργαζόμενος, τέταρτον θα πρέπει να δείξει ότι έχει

εμπιστοσύνη στην ικανότητα του εργαζομένου να λύσει το πρόβλημα, πέμπτον θα πρέπει να καθορίσει συγκεκριμένη συνάντηση για την εξέταση της πορείας του προγράμματος δράσης και έκτον θα πρέπει να μην παραλείψει να παινέσει τον εργαζόμενο για την πρόοδο που έχει κάνει, γιατί έτσι ενισχύει τη μελλοντική συμπεριφορά προς την επιθυμητή κατεύθυνση.

Δ □

(*) Πηγή: ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ. ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΓΑΛΑΙΟΣ 1991. ΣΕΛΙΔΕΣ 155-158.

Κ. ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ: Η υποκίνηση των εργαζομένων

Βιβλιοπαρουσίαση από περιοδικό «Ασφαλιστικό ΝΑΙ»

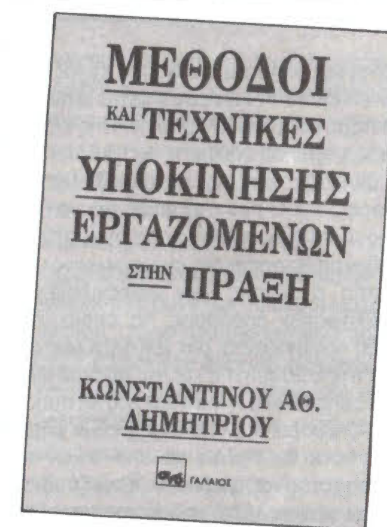
Ένα βιβλίο που μπορεί να συμβάλει στην επιτυχία σας και να αντιμετωπίσετε το πανάρχαιο πρόβλημα της υποκίνησης του ανθρώπινου δυναμικού. Σας δείχνει τον τρόπο να μεταβάλλετε ένα παθητικό άτομο σε δραστήριο, φιλόδοξο και δυναμικό.

Απευθύνεται στους:

- Agency Managers
- Unit Managers
- Στελέχη Επιχειρήσεων
- Στελέχη Οργανισμών
- Φοιτητές σχολών management

Πειεχόμενα:

- Αύξηση παραγωγικότητας με τεχνικές υποκίνησης.
- Ποιες οι ανάγκες των εργαζομένων και ποιος ο ρόλος του διοικητικού στελέχους.
- Πώς μπορούμε να αξιοποιήσουμε το κρυμμένο δυναμικό των υφισταμένων.
- Πώς εξηγούμε τη συμπεριφορά των εργαζομένων με βάση τις προσδοκίες και



πώς τις αξιοποιούμε αποτελεσματικά για αύξηση της παραγωγικότητας.

- Ποιος ο ρόλος των κινήτρων στη δημιουργία θετικής συμπεριφοράς και πώς τα χρησιμοποιούμε κατά τον πιο αποτελεσματικό τρόπο.
- Πώς αντιμετωπίζουμε προβλήματα καθημερινής διοικητικής πρακτικής, όπως απόδοσης, δυσάρεσκειας, συγκρούσεων και πειθαρχίας.

- Πώς θα πετύχετε τους στόχους που θέλετε χρησιμοποιώντας κατάλληλες τεχνικές υποκίνησης.

Χαρακτηριστικά του βιβλίου:

- Άψογη και άρτια έκδοση
- Γλαφυρό ύφος
- Απλή και κατανοητή γλώσσα
- Σύνοψη και συμπεράσματα στο τέλος κάθε κεφαλαίου
- Συνοπτική απόδοση του βιβλίου (executive summary) για τους πολυάσχολους managers ή τους πολύ βιαστικούς
- Επιλεγμένη ελληνική και ξένη βιβλιογραφία.

Συγγραφέας του βιβλίου είναι ο κ. Κων/νος Δημητρίου, απόφοιτος της Α.Σ.Ο.Ε.Ε. και Διδάκτωρ Οργάνωσης και Διοίκησης (management) του Πανεπιστημίου Σανκτ Γκάλεν Ελβετίας. Είναι καθηγητής στο Κολλέγιο Αθηνών (Athens College) και υπεύθυνος εκπαίδευσης προσωπικού μεγάλης ασφαλιστικής εταιρίας. Είναι συνεργάτης της Ελληνικής Εταιρίας Διοικήσεως Επιχειρήσεων (Ε.Ε.Δ.Ε.), του Ελληνικού Κέντρου Παραγωγικότητας (ΕΛ.ΚΕ.ΠΑ.), του Ινστιτούτου Διαρκούς Επιμόρφωσης (ΙΔ/ΕΚΔΔ) και άλλων οργανισμών. Κατέχει τρεις ξένες γλώσσες: Αγγλικά, Γαλλικά και Γερμανικά.

Υπάρχουν αρκετοί υποψήφιοι πελάτες!

Έκρηξη στον παγκόσμιο πληθυσμό

Δυσμενείς για την ανθρωπότητα εκτιμήσεις δίδει έκθεση του ΟΗΕ, η οποία επισημαίνει τον κίνδυνο, ότι ο ταχύτερος από το προβλεπόμενο ρυθμός αύξησης του πληθυσμού θα ξεπεράσει το ρυθμό παραγωγής φυσικών πόρων, που απαιτούνται για τη διατήρηση του ανθρώπινου είδους.

Ως τα μέσα του 1991, ο παγκόσμιος πληθυσμός αναμένεται να φθάσει τα 5,4 δισ., ενώ ως το 2050 ο πληθυσμός πιστεύεται πως θα διπλασιασθεί σχεδόν, φθάνοντας στους 10,2 δισ. κατοίκους, αριθμός που σύμφωνα με προηγούμενες εκτιμήσεις θα σημειωνόταν το 2075, δηλαδή 25 χρόνια αργότερα.

Περίπου το 95% της αύξησης θα σημειωθεί στις φτωχές αναπτυσσόμενες χώρες, οι οποίες δεν έχουν τους πόρους να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά αυτή την πληθυσμιακή έκρηξη, επισημαίνει η έκθεση.



Τα αρπαχτικά της Ελληνικής αγοράς

Δεν είναι ανεύθυνοι οι ασφαλιστές που σαν γεράκια περιτριγυρίζουν συμβόλαια σε ισχύ για να τα ακυρώσουν και να καρπωθούν λίγες χιλιάδες δραχμές τού θύματος-πελάτη.

Αφορμή για να γράψω αυτό το θέμα πήρα όταν ένας ασφαλιστής μπήκε στο γραφείο μου γεμάτος πίκρα κι απογοήτευση και άρχισε να μιλά για τις ακυρώσεις συμβολαίων που κάνουν μερικοί ασφαλιστές:

«Δεν πάει άλλο! Έκανα τόσες προσπάθειες να ασφαλίσω έναν γνωστό μου και πριν καλά-καλά περάσει χρόνος πάει ο άλλος και το σπάει για να το πάρει αυτός. Ποιος ξέρει τι είπε στον πελάτη και τον είδα δυσαρεστημένο...».

Μια άλλη μέρα ένας άλλος ασφαλιστής, ο Γιώργος Ρεκούμης μετά από ένα κοπιαστικό ραντεβού μου λέει: «Έκανα προσπάθεια να ξανακάνω πώληση να εξηγήσω και να αναλύσω τις παροχές, επειδή κάποιος άλλος ασφαλιστής φέρνει γύρω να το σπάσει το συμβόλαιο και να το καρπωθεί αυτός. Ευτυχώς αυτή τη φορά τα κατάφερα και θα συνεχίσει, αλλά... μεγάλο πρόβλημα το σπάσιμο συμβολαίων... Είναι αμαρτία... Εκεί που περιποιείσαι τον πελάτη να δέσει με την ασφάλιση και την προστασία, επεμβαίνουν μερικοί και κάνουν μεγάλο κακό... Το συμβόλαιο που είχα ήταν μικράκι. Τώρα μεγάλωνε... έβγαζε σαν μικρό δενδράκι βλαστήρια... κρίμα είναι να τραβάς μία και να το ξεριζώνεις... Άστο λίγο...».

Το θέμα είναι αρκετά σοβαρό και θα πρέπει να γίνει προσπάθεια από όλους τους ενδιαφερομένους. Οι πελάτες, οι ασφαλιστές, οι εταιρίες, οι σύλλογοι, οι ασφαλ. ενώσεις, το υπουργείο θα πρέπει να λάβουν κάποια μέτρα ενημέρωσης και προστασίας από πράξεις που βλάπτουν τα συμφέροντα των πελατών, αλλά και των επαγγελματιών ασφαλιστών.

Δεν είναι ανεύθυνοι οι ασφαλιστές που σαν γεράκια περιτριγυρίζουν συμβόλαια σε ισχύ για να τα ακυρώσουν και να καρπωθούν λίγες χιλιάδες δραχμές του θύματος-πελάτη. Υπάρχει στο συμβόλαιο όνομα και διεύθυνση ασφαλιστού και εταιρίας, δεν είναι αδέσποτα που τα βρήκαμε χαμένα στο δάσος να τα κυνηγήσουμε...

Κάποιος συνάδελφος κοπίασε και ίδρωσε με 2 και 3 και 4 επισκέψεις μέχρι να πείσει κάποιον να ασφαλισθεί. Γιατί πας εσύ σαν αρπαχτικό να ακυρώσεις τις προσπάθειες, το χαρτοφυλάκιο του, το όνομά του, τη δουλειά του; Μερικοί λένε πάνε να κάνουν καλύτερο συμβόλαιο. Ποιο καλύτερο συμβόλαιο; Οι πιο πολλοί πελάτες έχουν μικροσυμβόλαια γύρω στο 1.000.000. Τι προστασία έχουν; Ελάχιστη. Έχουν εισοδήματα μηνών μέχρι ενός έτους σε περίπτωση θανάτου... Βλέπουμε κόβονται συμβόλαια του 1.000.000 για 20 χρόνια και γίνονται συμβόλαια ζωής για 25 χρόνια πάλι 1.000.000. Λύθηκε το πρόβλημα; Ή είχε 1.000.000 ισόβιο και κάνουν 1.000.000 μικτή. Και τι έγινε; Σώθηκε ο πελάτης;

Για να σταματήσει και να αλλάξει ένας εταιρία ή ασφαλιστή οίγουρα κατηγορήθηκε κάποιος ή η εταιρία ή ο ασφαλιστής. Από κει και πέρα είναι με τραυματισμένη εμπιστοσύνη ο πελάτης και για τους ασφαλιστές και για τις εταιρίες. Και αυτό μειώνει τους πάντες. Λιγοστεύει την πελατεία μας.

Τα αρπαχτικά αρπάζουν έτοιμη δουλειά. Ο πελάτης έχει πεισθεί για να ασφαλισθεί από κάποιον που έκανε επίμονες σκληρές προσπάθειες να βγάλει αντιρρήσεις, να αναλύσει παροχές να στηρίξει την ιδέα της ασφάλισης. Καμιά φορά οι πελάτες μένουν με απορίες και αμφιβολίες. Αυτή εκμεταλλεύονται τα αρπαχτικά. Όπως το γεράκι τριγυρνά και παρακολουθεί έτσι και τα αρπαχτικά-ασφαλιστές ξεμοναχιάζουν κάποιους και με το «λέγουν» τους πείθουν να σταματήσουν το συμβόλαιο που έχουν και να κάνουν ένα άλλο (συνήθως ίδιο). Παίρνουν ύφος βαρύ, δέκα καθηγητών μαζί και αποφαίνονται με γνωματεύσεις



“Ο ανταγωνισμός βελτιώνει τα πάντα και κάποτε γίνεται συναγωνισμός. Εδώ μιλάμε για κακό ανταγωνισμό. Μιλάμε γι’ αυτούς που γκρεμίζουν χωρίς να χτίζουν”.

που δεν επιδέχονται κουβέντα:

1) Δεν είναι για σένα αυτό το συμβόλαιο. Σου έκανε λάθος πρόγραμμα!

2) Δεν έπρεπε να έχεις ισόβιο. Εσύ χρειάζεσαι μικτή.

3) Πολλά πληρώνεις! (και τον βάζει να πληρώνει περισσότερα!).

4) Πόσο καιρό έχει να σε δει; 3 μήνες. Τι λες καημένο μου. Έμπλεξες. Εγώ κάθε μέρα θα είμαι κοντά σου. Να το σταματήσεις και να μου υπογράψεις χαρτί ότι δεν σου κάνει service!

5) Ισόβιο σου κανε να πληρώνεις μια ζωή, και τότε θα χαρείς εσύ; Κρίμα. Να το σταματήσεις.

6) Ξέρεις εμείς έχουμε την μισή γη, 3 ωκεανούς και τα 2/3 απ’ το φεγγάρι αγορασμένα για εγγύηση υπέρ των πελατών φύγε καημένο να σωθείς!

7) Τον ήξερες τον ασφαλιστή; Όχι και ασφαλισθηκες; Δεν ντρέπεσαι κι είσαι συγγενής. Θα το κόψης να ’ρθεις στον κουμπάρο. Πρέπει να βοηθήσουμε όλοι γιατί ο κουμπάρος έχει να πιάσει και ταξίδι στην Αλάσκα!... Κόψτο!

8) Ασφάλεια για θάνατο έχεις; Κοίταξε αυτά είναι παραμύθια. Άκου εμένα που είμαι μέσα στα πράγματα και ξέρω από τα μέσα τη δουλειά. Εκμεταλλεύονται τον ανθρώπινο φόβο και μιλούν για θάνατο. Εγώ κάνω ασφάλεια ζωής μόνο αποταμίευσης. Κόψτο!

9) Ξέρεις εγώ είμαι σε νέα εταιρία. Τους τα βρόντηξα και είμαι σε καλύτερη εταιρία. Να σταματήσεις. Εγώ έφυγα για καριέρα εσύ θα κρατήσεις συμβόλαιο. Κόψτο!

Πολλές οι δικαιολογίες πολλά τα επιχειρήματα κι όλα στα κρυφά. Παρουσία τρίτων ποτέ. Και φυσικά μη το μάθει ο παλιός ασφαλιστής.

Αγαπητοί συνάδελφοι,

δείτε το νούμερο των ασφαλισμένων στην Ελλάδα και θα διαπιστώσετε ότι υπάρχουν πολλοί ανασφάλιστοι. Γιατί πέ-

φτουμε πάνω στους ίδιους και ίδιους πελάτες:·

Ανοίξτε την αγορά. Απλωθείτε στις γειτονιές, στα χωριά, στα νησιά, στα προάστια, στα μαγαζιά, στα σπίτια και μεγαλώστε την αγορά.

Μεγαλώστε την παρουσία σας. Μεγαλώστε τα όνειρά σας. Μεγαλώστε το κύρος σας σε νέους ανθρώπους: Μεγαλώστε την χαρά σας και την εκτίμηση νέων ανθρώπων για σας. Μεγαλώστε την πίτα που πρέπει να μοιραστούν οι ασφαλιστές.

Ναι, δεν είμαι εκτός χρόνου και τόπου. Γνωρίζω και τη λέξη ανταγωνισμός. Δεν υπάρχουν μονοπώλια και φυσικά δεν είμαστε κάτοχοι και κύριοι κάποιων πελατών

με προνόμια και αποκλειστικότητα. Ο ανταγωνισμός θα υπάρχει και θα εντείνεται. Ο ανταγωνισμός βελτιώνει τα πάντα και κάποτε γίνεται συναγωνισμός. Εδώ μιλάμε για κακό ανταγωνισμό. Μιλάμε γι' αυτούς που γκρεμίζουν χωρίς να χτίζουν.

Βγες αγαπητέ συνάδελφε και πρότεινε κάτι καλύτερο. Πρότεινε μεγαλύτερη προστασία και καλύτερο service. Οι πελάτες μας δανείζουν την εμπιστοσύνη τους για λίγο... Μας δοκιμάζουν. Προτείνετε στους πελάτες αγαπητοί φίλοι καλύτερα προϊόντα από αυτά που έχει... Αλλά μη χαλάτε αυτό που έχει για να χτίσετε το ίδιο.

Πιστέψτε με υπάρχουν πάντα περιθώρια για κάτι καλύτερο και μεγαλύτερο. Μη

χαλάτε ένα συμβόλαιο νοσ. περίθαλψης που καλύπτει π.χ. 180 μέρες για να κάνετε ένα άλλο που έχει 185 μέρες κάλυψη. Αυτό είναι παράδειγμα, εσείς ξέρετε τι εννοώ. Κοιτάξτε να δώσετε κάτι που δεν υπάρχει. Μεγαλώστε την ασφάλεια ζωής. Την αναπηρία, το εισόδημα. Νάστε σίγουροι ο πελάτης θα πληρώσει για περισσότερο.

Οι πελάτες έχουν βαρεθεί τα καμώματά μας και τα πήγαινε έλα μας.

Οι πελάτες έχουν βαρεθεί τις αλληλοκατηγορίες μεταξύ ασφαλιστών και εταιριών.

Οι πελάτες έχουν βαρεθεί να τους κουβαλάμε από εταιρία σε εταιρία για να εισπράξουμε νέες προμήθειες...

Είναι πολλά τα αρπαχτικά της Ελληνικής αγοράς και θα επανέλθουμε στο θέμα για να επικρατήσει ο υγιής ανταγωνισμός και ο σεβασμός στην εμπιστοσύνη που δείχνουν οι ανυποψίαστοι και καλή τη πίστη συναλλασσόμενοι πολίτες...

Γιατί λίγο-πολύ αυτά τα αρπαχτικά έκαναν και κάνουν την Ελληνική κοινωνία να γυρίζει την πλάτη στο ασφαλιστικό επάγγελμα.

Θα επανέλθουμε για τα αρπαχτικά πήραν χρήματα απ' τις τσέπες των πελατών για να γίνει το ΣΕΠΤΑ και τα δισεκατομμύρια χάθηκαν στα χέρια του υπουργείου αλλά για τον Κολλάτο απ' τον Αδριανόπουλο κι άλλα δεν ξέρω πού...

Υπάρχουν λένε αρπαχτικά-πράκτορες με μεταγραφές από εταιρία σε εταιρία...

Υπάρχουν λένε αρπαχτικά εταιρίες που δεν τακτοποιούν λογαριασμούς και οφειλές.

Υπάρχουν λένε κυκλώματα με συνεργεία και δικηγόρους και πρέπει να ψαχθεί πολύ το θέμα...

Υπάρχουν φήμες πως ο κλάδος αυτοκινήτων ζει για τα καλά πολλούς πρωταγωνιστές στα δικαστήρια με αγωγές και διεκδικήσεις και απειλές.

Υπάρχουν άλλοι που ζουν πουλώντας ταμπέλες-εταιρίες και δίκτυα πωλήσεων σε τιμές απίθανες...

Υπάρχουν ασφαλιστές που εισπράττουν παχυλές προμήθειες για να υπηρετήσουν τον πελάτη με SERVICE αλλά παθαίνουν αμνησία και ξεχνούν τις υποχρεώσεις τους.

Καιρός να μπει κάποια τάξη, πριν μαςβάλουν οι πελάτες και οι ενώσεις καταναλωτών. Αλλά, θα επανέλθουμε στο θέμα.

Ευάγγελος Σπύρου

△□

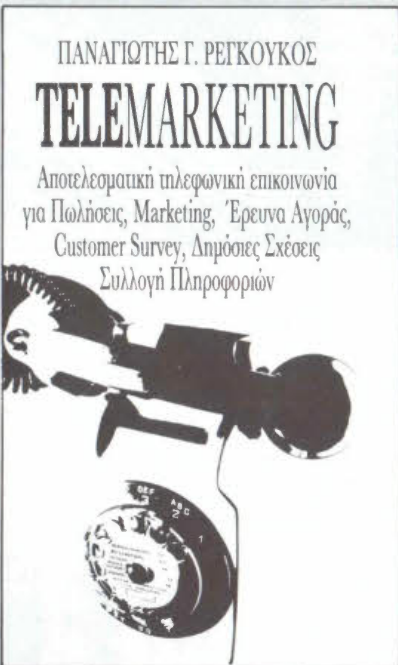
Σεμινάριο-Βιβλίο με θέμα: TELEMARKETING

Ο γνωστός εισηγητής ειδικών σεμιναρίων Παναγιώτης Γ. Ρεγκούκος, εξέδωσε πρόσφατα σε βιβλίο, το μόνο σεμινάριο TELEMARKETING που γίνεται στην Ελλάδα και που διδάσκει ο ίδιος με μεγάλη επιτυχία εδώ και δύο χρόνια σε ασφαλιστικές εταιρίες, μέσω ανοιχτών και ενδοεπιχειρησιακών σεμιναρίων.

Το σεμινάριο-βιβλίο, όπως το αποκαλεί ο συγγραφέας, είναι μια πρωτοποριακή ιδέα, που έχει σαν στόχο να καλύψει την ανάγκη της αποτελεσματικής χρήσης του τηλεφώνου για πωλήσεις και εξυπηρέτηση πελατών, κάτι που σήμερα όλες οι εταιρίες προσπαθούν να επιτύχουν. Είναι γραμμένο ακριβώς όπως παραδίδεται στην εισήγηση και περιλαμβάνει ερωτήσεις που έχουν τεθεί στην πραγματικότητα, μαζί με τις αντίστοιχες απαντήσεις.

Τα θέματα του σεμιναρίου-βιβλίου καλύπτουν τις ανάγκες κλεισίματος ραντεβού, πωλήσεων, παρουσίασης νέων προϊόντων, λήψης παραγγελιών, διαχείρισης παραπόνων, εξυπηρέτησης πελατών σε διοικητικά θέματα, δημιουργίας δικτύου μεταπωλητών, συλλογής πληροφοριών marketing, δημοσιών σχέσεων και πλήθος άλλων, πάντα με την αποτελεσματική χρήση του τηλεφώνου. Περιλαμβάνει ουσιαστικά και ένα σεμινάριο τεχνικών πωλήσεων με τις τεχνικές προσέγγισης, παρουσίασης και κλεισίματος της πώλησης.

Απευθύνεται σε ασφαλιστές, πωλητές, γραμματείς, ανθρώπους του marketing και των δημοσίων σχέσεων και διαφήμισης και γενικά σε όσους χρησιμο-



ποιούν το τηλέφωνο για τις επαφές τους με τους πελάτες της εταιρίας.

Ειδικά για τις ασφαλιστικές εταιρίες που το προμηθεύονται σε μεγάλες ποσότητες για τους ασφαλιστές τους, ο συγγραφέας προσφέρεται για μια σύντομη παρουσίαση του βιβλίου σ' αυτούς καθώς και για συζήτηση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν και το πώς αυτά αναλύονται στο βιβλίο.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επικοινωνούν με τον συγγραφέα κ. Παναγιώτη Ρεγκούκο, στο τηλέφωνο 6380595 για την προμήθεια του βιβλίου μέσω ταχυδρομείου ή προσωπικά.

• ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ

Ο Πολυρολισμός της Γυναίκας ασφαλίστριας

Η επιλογή για το μερίδιο που θα δώσεις σε κάθε ρόλο σου είναι εξ' ολοκλήρου δική σου.

**Γράφει η: Μ. ΜΠΑΛΑΣΚΑ
Ασφαλίστρια**

Φίλες συνάδελφοι,

Σαν γυναίκες έχουμε να παίξουμε πολλούς ρόλους στη ζωή μας. Το ρόλο της μητέρας, της συζύγου, της ερωμένης συζύγου, της εργαζομένης και γενικά της γυναίκας στον οικογενειακό και δημόσιο βίο.

Για όλους αυτούς τους ρόλους, ασυνείδητα βέβαια, μας έχουν φορτώσει οι παλαιές γενεές με πολλά **πρέπει** τα οποία κουβαλάμε από τη γέννησή μας μέχρι σήμερα.

Μας έχουν μάθει πώς για να είμαστε καλές μητέρες, σύζυγοι, εργαζόμενες, κοινωνικώς αποδεκτές πρέπει να ζούμε και να φερόμαστε όπως μας θέλουν οι άλλοι και όχι όπως θέλουμε και αισθανόμαστε εμείς.

Βέβαια, αυτά ήξεραν οι άνθρωποι, αυτά μας έμαθαν, με πολλή αγάπη, πιστεύοντας ότι κάνουν το σωστό. Άλλωστε όλα αυτά στην εποχή τους λειτουργούσαν θαύματα. Σήμερα όμως οι εποχές άλλαξαν και η γυναίκα δεν είναι πλέον η βασίλισσα του σπιτιού. Βγήκε στον δημόσιο βίο εργαζόμενη δίπλα στον άνδρα της, μοιραζόμενη τα οικογενειακά βάρη που χρόνια και χρόνια βάραιναν μόνον τις ανδρικές πλάτες και που από πάνω τον είχαν πείσει ότι έτσι έδειχναν τον ανδρισμό του.

Σήμερα όμως στις σχέσεις του ζευγαριού υπάρχει το μοίρασμα, οικονομικό και συναισθηματικό, η συμπόρευση, η συντροφικότητα, η εμπιστοσύνη και ο αλληλοσεβασμός. Υπάρχει δηλαδή το **μαζί** που



Η κ. Μαίρη Μπαλάσκα

είναι και η σωστή έννοια της χειραφέτησης της γυναίκας.

Επομένως εμείς σήμερα ξέρουμε, ζούμε την εποχή μας και σ' εμάς και μόνον εναπόκειται εάν θ' αποφασίσουμε να ζήσουμε την υπόλοιπη ζωή μας προσκολλημένες στο παρελθόν ή θ' αποτιναχθούμε απ' αυτό για να ζήσουμε το τώρα και ν' ατενίσουμε μ' αισιοδοξία το μέλλον.

Αλίμονο όμως στον άνθρωπο που περνά τη ζωή του με τα φαντάσματα του παρελθόντος. Είναι ήδη ένας ζωντανός νεκρός.

Ό,τι έγινε, έγινε. Από αυτή τη στιγμή πρέπει να πάρουμε τη ζωή μας στα χέρια μας και να διαλέξουμε ποια ζωή θέλουμε **εμείς** να ζήσουμε.

Αυτό όμως πρέπει να γίνει σταδιακά, βήμα-βήμα με πολύ καλό ξεκαθάρισμα των σχέσεων, προς όλους τους τομείς και με πολύ περίσκεψη όχι με επιπόλαιες αποφάσεις της στιγμής.

Είναι τρομερά δύσκολο και χρειάζεται

πολλή δουλειά για να στραφείς μέσα σου να γνωρίσεις τον εαυτό σου και να ψάξεις να δεις ποια είσαι και ποια πραγματικά θέλεις να είσαι.

Μετά χρειάζεται να κάνεις το μοίρασμα και να δώσεις στον κάθε ρόλο σου τη θέση και το κομμάτι που εσύ διάλεξες να του δώσεις και όχι αυτό που σου επιβάλουν οι άλλοι.

Ένα μεγάλο κομμάτι του εαυτού μας ανήκει στην οικογένεια, ένα στην εργασία, ένα στην κοινωνική μας ζωή και ένα στον ίδιο μας τον εαυτό.

Προς Θεού, μην αφήσεις απ' έξω τις δικές σου ανάγκες κι επιθυμίες που θα σε γεμίσουν ψυχικά. Διότι εάν και η ίδια είσαι γεμάτη, τότε, θα έχεις να δώσεις πάρα πολλά στον άνδρα σου, στα παιδιά σου, στον εργοδότη σου, στο φίλο σου. Εάν όμως εσύ η ίδια είσαι στεγνή, τότε δεν έχεις να δώσεις τίποτα σε κανέναν.

Η επιλογή για το μερίδιο που θα δώσεις σε κάθε ρόλο σου είναι εξ' ολοκλήρου δική σου. Η δέσμευση όμως και η ανάληψη ευθυνών που συνεπάγεται η απόφασή σου είναι απαραίτητη. Αυτό άλλωστε σημαίνει ενήλικας.

Η επιλογή χωρίς δέσμευση και ανάληψη υποχρεώσεων είναι αποτυχημένη από χέρι, και χαρακτηρίζουν άτομο επιπόλαιο, ανεύθυνο χωρίς αυτοεκτίμηση και αυτοσεβασμό.

Καλή Δουλειά, και μην απογοητεύσαι από τα οπισθογυρίσματα. Να θυμάσαι ότι για τα φτάσεις στο τελευταίο σκαλοπάτι, στην κορυφή, δεν θα πας πηδώντας αλλά ξεκινώντας με μικρά βήματα από το πρώτο σκαλοπάτι. Η προσπάθεια μετρά

△□

● ΠΩΛΗΤΗΣ = ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΤΟΥ ΕΠΕΝΔΥΤΗ

Οι κίνδυνοι των Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Η πώληση των αμοιβαίων κεφαλαίων είναι μια «λεπτή» και «πονηρή» περίπτωση. Έχει κινδύνους. Χρειάζεται προσοχή!

Πολλοί ασφαλιστές εργάζονται και σαν πωλητές αμοιβαίων κεφαλαίων. Κατ' αρχήν, αυτό δεν είναι κακό. Αντίθετα, είναι πολύ καλό και η προσπάθεια πώλησης μεριδίων ενός αμοιβαίου κεφαλαίου αναγκάζει τον ασφαλιστή να «ξεφύγει» από την καθιερωμένη μέχρι σήμερα απασχόλησή του σαν πωλητής ασφαλειών. Τώρα πια οι ασφαλιστές που νοιάζονται για το μέλλον τους ενδιαφέρονται να μπαίνουν όλο και στα πιο βαθιά νερά των ευρύτερων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

— Οι χρηματοοικονομικές έννοιες, σαν θετικές που είναι!, φαίνονται απλές αλλά είναι και «πονηρές»! Ας με συγχωρέσουν οι αναγνώστριες του ΝΑΙ, αλλά πρέπει όλοι και όλες να έχουμε πάντα υπόψη μας ότι επειδή οι χρηματοοικονομικές έννοιες είναι **λεπτές**, είναι πολύ εύκολο να μας «ξεφύγουν» και να μην τις αντιληφθούμε σωστά, όπως πρέπει. Η πώληση των αμοιβαίων κεφαλαίων είναι μια τέτοια «λεπτή» και γι' αυτό «πονηρή» περίπτωση. Έχει κινδύνους. Χρειάζεται προσοχή!

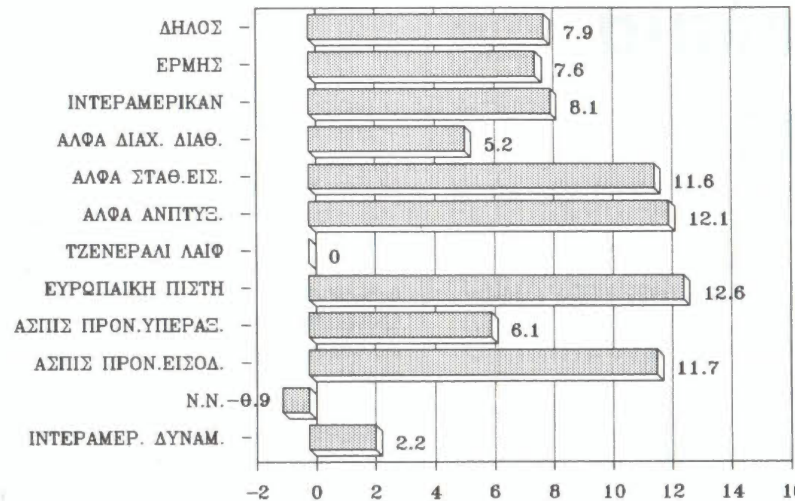
— Ας μην ξεχνάμε ότι στην Ελλάδα τα περισσότερα πράγματα είναι παρεξηγημένα. Φυσικό είναι λοιπόν και όλα τα σχετικά με τα αμοιβαία κεφάλαια να μην είναι τουλάχιστον πλήρως σαφή. Ο αγοραστής μεριδίων ενός αμοιβαίου κεφαλαίου (ο επενδυτής) πρέπει πρώτα απ' όλα να ενημερωθεί ότι το αμοιβαίο κεφάλαιο είναι μια μάλλον συντηρητική επένδυση, χωρίς όμως να είναι απαλλαγμένη πλήρως από κινδύνους. **Πρέπει να μάθουμε να λέμε την αλήθεια και όχι ασάφειες οι οποίες ισοδυναμούν με ψέμα.** Το αμοιβαίο κεφάλαιο επενδύεται σε μετοχές των οποίων οι τιμές «παίζουν» στο χρηματιστήριο και σε τίτλους σταθερού εισοδήματος (ομόλογα, έντοκα γραμμάτια δημοσίου κ.λπ.), σε διάφορες αναλογίες (εξαρτάται από

τον «τύπο» του αμοιβαίου κεφαλαίου).

Άρα και η τιμή των μεριδίων φυσικό είναι να ανεβοκατεβαίνει ανάλογα με τις εξελίξεις στο χρηματιστήριο και το χαρτοφυλάκιο της εταιρίας που διαχειρίζεται το αμοιβαίο κεφάλαιο. Βέβαια η εταιρία διαχείρισης του αμοιβαίου κεφαλαίου επενδύει σε μια «ποικιλία» από τίτλους έτσι ώστε να εξασφαλίζεται **μείωση** όχι όμως εξάλειψης του κινδύνου έτσι σε «δύσκολες» στιγμές της κεφαλαιαγοράς είναι

δυνατόν οι τιμές των μεριδίων να **μειωθούν**. Το αμοιβαίο κεφάλαιο **δεν** αποτελεί **σίγουρη** επένδυση — όπως πολύ κακώς διαφημίζεται. Είναι μια συντηρητική επένδυση, με μειωμένο κίνδυνο — επειδή επενδύει σε «ποικιλία» τίτλων. Υπόκειται στις διακυμάνσεις της αγοράς και στο μέσο ή μακροχρόνιο διάστημα αναμένεται να έχει αξιολογικές αποδόσεις. Στο βραχυχρόνιο ή μερικές φορές και στο μεσοχρόνιο διάστημα είναι δυνατόν οι τιμές των μεριδίων των αμοιβαίων κεφαλαίων να σημειώ-

ΟΙ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ ΤΩΝ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ
% ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ: 2/1/91 - 13/6/91



το «παιγνίδι» είναι πώς να αξιοποιούμε αυτές τις μεταβολές κατά τον καλύτερο τρόπο. Θα μπορούσαμε νομίζω να πούμε ότι οι διαχειριστές των αμοιβαίων κεφαλαίων κάνουν ακριβώς αυτό. «Παίζουν». Προσπαθούν να ελαχιστοποιήσουν τον κίνδυνο και να μεγιστοποιήσουν την απόδοση, με δεδομένες τις εξελίξεις στην κεφαλαιαγορά, στην εθνική και παγκόσμια οικονομία, γενικότερα.

Νομίζω ότι ο καλός και σοβαρός χρηματοοικονομικός σύμβουλος, ο ασφαλιστής του αύριο, πρέπει να συζητά με τους πελάτες του (επενδυτές) μέσα στα πλαίσια των παραπάνω γραμμών. Είμαι σίγουρος, ότι κάθε πελάτης θα αντιληφθεί ότι τίποτα δεν υπάρχει χωρίς κίνδυνο. Φεύγω το πρωί από το σπίτι μου. Είμαι σίγουρος ότι θα επιστρέψω το βράδυ;

Οι περισσότεροι ασφαλιστές έχουν μάθει ίσως να πωλούν την ασφάλεια και μετά

να ξεχνούν τον πελάτη. Τέτοιοι ασφαλιστές δεν είναι κατάλληλοι για πωλήσεις αμοιβαίων κεφαλαίων (ούτε ασφαλειών, κατά τη γνώμη μου). Ο πωλητής αμοιβαίων κεφαλαίων δεν είναι απλά και σωστά πωλητής αλλά **σύμβουλος** του επενδυτή. Αυτό ακόμα δεν το έχουν καταλάβει ούτε όλοι οι διευθύνοντες στις ασφαλιστικές εταιρείες. Φροντίζουν για την εκπαίδευση των ασφαλιστών πάνω στο «πώς θα πουλήσουν», περιορίζονται σε «τεχνικές πωλήσεων». Ο πωλητής όμως των αμοιβαίων κεφαλαίων είναι χρηματοοικονομικός σύμβουλος. Χρειάζεται να έχει οικονομική και χρηματοοικονομική ενημέρωση. Συνεχής επιμόρφωση. Καθημερινή παρακολούθηση των οικονομικών εξελίξεων, καθημερινή συζήτηση με τους πελάτες πάνω στις οικονομικές εξελίξεις και στο πώς αυτές επηρεάζουν τις επενδύσεις τους. Είναι καιρός νομίζω τόσο τα άτομα — οι ασφαλιστές να νοιαστούν περισσότερο για την οικονομική τους επιμόρφωση, όσο και οι ασφαλιστικές εταιρείες να φροντίσουν περισσότερο τα στελέχη της και τους χρηματοοικονομικούς συμβούλους που έχουν στην αγορά. Συνεχής επιμόρφωση και ενημέρωση. Επαγγελματισμός σε όλα τα επίπεδα.

Προσοχή λοιπόν στο πώς πουλάμε αμοιβαία κεφάλαια! Υπάρχουν πολλοί κίνδυνοι. Χρειάζεται πλήρης ενημέρωση και συζήτηση με τους πελάτες. Όχι ανακρίβειες. Οι ανακρίβειες που λέμε σήμερα, θα μας κοστίσουν πολύ αύριο! Ας προφυλάξουμε την αγορά των αμοιβαίων κεφαλαίων από τους κινδύνους που την περιβάλλουν. Στα χρηματοοικονομικά θέματα χρειάζεται να κρατάμε πάντα πολύ «λεπτές» ισορροπίες. Δεν είναι εύκολο. Είναι όμως εφικτό.

Κ. ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ, ph. D.
Οικονομολόγος
Σύμβουλος Επενδύσεων

Δ□

Ελάτε να συζητήσουμε σοβαρά για τις επενδύσεις σας

ΚΩΣΤΑΣ ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ, Ph.D.
ΟΙΚΟΝΟΜΟΛΟΓΟΣ - ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
NUNTUS ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.
Πλατεία Κολωνακίου 2
106 73 ΑΘΗΝΑ
Τηλ.: 3624902-5, Fax: 3637893

Αμοιβαία Κεφάλαια και Ασφαλιστής

«Επιτελούμε λειτουργήμα, γιατί είμαστε οι μόνοι που πληροφορούμε τον Έλληνα σωστά πώς να βελτιώσει την οικονομική του θέση χωρίς υποχρέωση;»

Γράφει ο: Γ. ΠΕΤΡΙΔΗΣ
Ασφαλιστής
Εκπαιδευτικός Σύμβουλος

Είναι σίγουρο πως ο θεσμός των αμοιβαίων κεφαλαίων (mutual funds) έχει κάνει σημαντικά βήματα προόδου, γιατί όλο και περισσότερες εταιρίες Α/Κ δημιουργούνται, κυρίως από ασφαλιστικές εταιρίες, με αποτέλεσμα να υπάρχει μια γενικότερη ενημέρωση του κοινού μέσω των ασφαλιστών και για το λόγο ότι οι αποδόσεις των Α/Κ είναι ιδιαίτερα δελεαστικές.

Πρωτοπόρος στην εξέλιξη αυτή ήταν η INTERAMERICAN και αυτό για δύο λόγους: Πρώτον, γιατί με την εισαγωγή της στο Χ.Α.Α. ως θεσμικός επενδυτής αύξησε σε μεγάλο βαθμό τον όγκο των συναλλαγών εξαιτίας της μεγάλης της οικονομικής δυνατότητας και συνέβαλε έτσι στην ανάπτυξη της κεφαλαιαγοράς και γιατί «ξύπνησε» και άλλες ασφαλιστικές εταιρίες να κατευθυνθούν προς το θεσμό των Α/Κ με αποτέλεσμα την ανάπτυξή του.

Για την εξέλιξη του υπεύθυνοι είναι η νομοθεσία και οι ιδιωτικοί φορείς. Εμείς ανήκοντας στον ιδιωτικό τομέα, εμείς που είμαστε οι άνθρωποι της πρώτης γραμμής πρέπει να δώσουμε τη μάχη με το ευρύ κοινό που στην Ελλάδα είναι αρκετά δύσπιστο εξαιτίας της νοοτροπίας του Έλληνα, αλλά και της ελλιπούς πληροφόρησης.

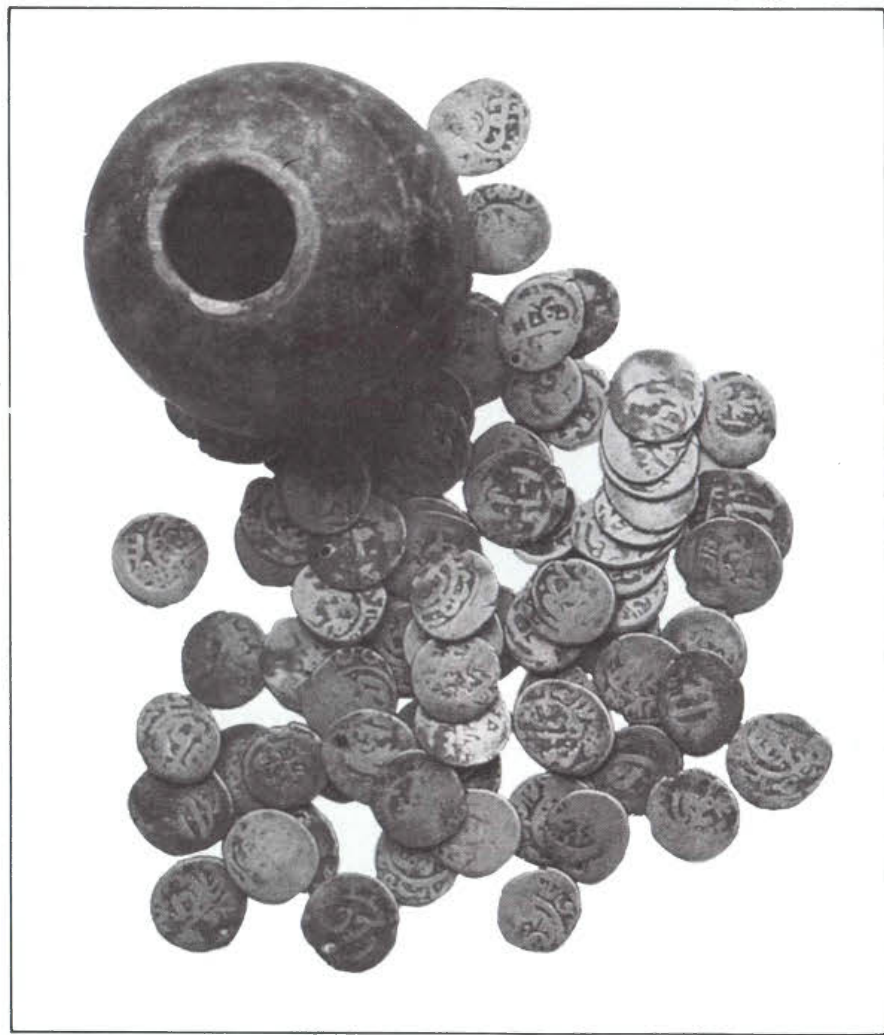
Μέσα στο κοινωνικό σύνολο υπάρχουν δύο κατηγορίες ανθρώπων. Η πρώτη είναι αυτοί που έχουν ένα ποσό χρημάτων, αλλά δεν είναι μεριδιούχοι Α/Κ είτε γιατί δεν γνωρίζουν τίποτα γι' αυτό, είτε γιατί πιστεύουν ότι θα χάσουν καταθέτοντας στο Α/Κ μένοντας πιστοί στον παραδοσιακό τρόπο διατήρησης των χρημάτων τους

νομική ευημερία και ο εκμηδενισμός του ρίσκου. Δεν μπορούμε να συγκρίνουμε το Α/Κ με την τράπεζα γιατί είναι ανόμοια πράγματα. Κάποιος πρέπει να είναι και μεριδιούχος στο Α/Κ, αλλά να έχει και τραπεζικές καταθέσεις για να μπορεί ν' αποσύρει χρήματα κάποια δύσκολη στιγμή, κάτι που δεν συνιστάται (αν και είναι δυνατό) στο Α/Κ γιατί δεν υπάρχει ουσιαστικό αποτέλεσμα.

Η δεύτερη κατηγορία ατόμων είναι αυτή που ήδη είναι μεριδιούχοι Α/Κ. Αρκετοί

στην τραπεζική κατάθεση.

Πρέπει να επισημάνουμε όμως, ότι δεν κατευθύνουμε το κοινό αποκλειστικά και μόνο στις επενδύσεις Α/Κ. Θέλουμε να πείσουμε τον κάθε Έλληνα να σκέπτεται σαν μία εταιρία που κάνει διασπορά επενδύσεων και έτσι να εξασφαλίζεται η οικο-



απ' αυτούς όμως λειτουργούν με την ψυχολογία της μάζας, δηλαδή επιδιώκουν το γρήγορο κέρδος. Έτσι σε περίοδο ανόδου της τιμής μεριδίων αγοράζουν πυρετωδώς και σε περιόδους πτώσης εξαγοράζουν μερίδια. Αυτοί σίγουρα δεν έχουν την ευκαιρία να πραγματοποιήσουν τα κέρδη των εταιριών Α/Κ, διότι επενδύουν βραχυπρόθεσμα αυξάνοντας το ρίσκο ή επενδύουν σε όχι και τόσο ιδανικές περιόδους. Τονίζουμε πάλι ότι η επένδυση σε Α/Κ είναι μεσο-μακροπρόθεσμη και όποιος επενδύει σε ετήσια τουλάχιστον βάση δεν είναι δυνατόν να μην έχει τα αναμενόμενα κέρδη.

Και στις δύο κατηγορίες ατόμων πρέπει να επιδράσει θετικά ο ασφαλιστής. Είναι χρήσιμο να δώσουμε να καταλάβουν ότι η εποχή της αποταμίευσης έχει παρέλθει. Εμείς πρέπει να οδηγήσουμε τις ελληνικές οικογένειες στους σωστούς τρόπους επένδυσης και όχι να κατευθυνόμαστε από το σύνολο που δεν γνωρίζει καλύτερα απ' εμάς, για ν' ακολουθήσουμε το δρόμο της ευρωπαϊκής αγοράς, γεγονός που χωρίς αμφιβολία θα μας ωφελήσει ως κράτος.

Ο σύγχρονος και σωστός ασφαλιστής πρέπει να έχει εξειδικευμένη και όχι μόνο γενική γνώση γύρω από τα προϊόντα που πουλάει και ειδικά με αυτά που σχετίζονται με τα χρηματοοικονομικά και αυτό επιτυγχάνεται με τη συνεχή καθημερινή ενημέρωση αλλά και επιμόρφωσή του, με ειδικά σεμινάρια όχι μόνο της εταιρίας που ανήκει αλλά και διαφόρων οργανισμών. Αυτό πρέπει να γίνεται για να μπορεί να συμβουλευθεί και να επικοινωνήσει σωστά με τις κατηγορίες ανθρώπων που αναφέρουμε. Κατ' αρχήν πρέπει εμείς να πληροφορούμε πρώτοι το κοινό και όχι να έρχονται πρώτοι εκείνοι σ' επαφή μαζί μας όταν υπάρχει άνοδος τιμών Α/Κ. Ο σωστός ασφαλιστής προσπαθεί να οδηγήσει τον μελλοντικό πελάτη στη συμφέ-

ρουσα και για τους δύο απόφαση, να καταθέσει σε περιόδους ύφεσης, γιατί τότε τα κέρδη θα είναι υψηλά. Στην περίπτωση αυτή δεν ωφελείται μόνο ο πελάτης, αλλά και ο ασφαλιστής, διότι μετά από έναν ευχарιστημένο πελάτη ακολουθούν κι άλλοι.

Ποτέ ένας μεριδιούχος Α/Κ δεν είναι δυνατόν να χάσει και αυτό γιατί έχει στην κατοχή του έναν τίτλο με ορισμένο αριθμό μεριδίων. Εάν δεν εξαγοράσει τα μερίδια όταν η τιμή τους μειώνεται δεν έχει χάσει τίποτα, αλλά ακριβώς τότε πρέπει να επέμβει ο ασφαλιστής και να τον συμβουλευθεί να επενδύσει σε πρόσθετα μερίδια για μεγαλύτερο στη συνέχεια κέρδος.

Για την ανάπτυξη του θεσμού των Α/Κ, πρέπει να δώσουμε στον κόσμο να κατανοήσει ότι έχει την ανάγκη της αξιοπιστίας και δυναμικής επένδυσης, η οποία επιτυγχάνεται με την Επαγγελματική Διαχείριση του Χρήματος (Ε.Δ.Χ.). Η Ε.Δ.Χ. είναι εφικτή όταν συνυπάρχουν (i) ειδικευμένες ικανότητες (ii) μεγάλο κεφάλαιο και (iii) χρόνος.

Οι ειδικευμένες ικανότητες, δηλαδή το know-how, στηρίζεται σε εμπειρίες, τεχνολογία (computers), μέσα επικοινωνίας και πληροφόρησης, στοιχεία τα οποία χαρακτηρίζουν εξελιγμένες τράπεζες και μεγάλες ασφαλιστικές εταιρίες ζωής, γιατί η γνώση τους στον τομέα των επενδύσεων είναι τεράστια.

Το μεγάλο κεφάλαιο δύναται να συγκεντρωθεί από πολλούς μικροεπενδυτές που επενδύουν μικρά ποσά χρημάτων, που αποτελούν το μεγάλο κεφάλαιο, οι οποίοι με την ένωσή τους γίνονται πανίσχυροι ως σύνολο ατόμων.

Ο χρόνος ερμηνεύεται ως η διαρκής και γρήγορη ενημέρωση στην εξέλιξη των επιχειρήσεων και διεθνών χρηματαγορών και ταυτόχρονα η ύπαρξη κατάλληλων ενεργειών για την υπεραπόδοση των επενδύσεων.

Εφόσον οι συγκεκριμένες επιχειρήσεις

ικανοποιούν πλήρως τις απαιτήσεις της Ε.Δ.Χ., η ευθύνη μεταφέρεται στον τομέα των πωλήσεων.

Τον σπουδαιότερο ρόλο επιτελεί ο ασφαλιστής του οποίου η επιτυχία εξαρτάται από τον manager του όταν αυτός είναι κορυφαίος.

Ας επωμιστούμε λοιπόν ο καθένας το μέρος της ευθύνης για την επιτυχία του θεσμού των αμοιβαίων κεφαλαίων!

Δ□



ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΓΙΑΝΝΗΣ ΠΕΤΡΙΔΗΣ: Ασφαλιστικός Σύμβουλος και Εκπαιδευτής ασφαλιστών στο υπ/μα της INTERAMERICAN του κ. Κ. ΚΟΥΒΕΛΙΩΤΗ.

Παράλληλα είναι φοιτητής της ΑΣΟΕΕ του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών με γνώση αγγλικών, γερμανικών. Στην ΑΣΟΕΕ έχει εργαστεί σε αρκετά θέματα. Τα κυριότερα είναι: «Ο ρόλος της υποκίνησης στην επιχειρησιακή ανάπτυξη» και «Η αγορά αμοιβαίων κεφαλαίων στην Ελλάδα» για το μάθημα Αξιολόγηση Επενδύσεων του καθηγητή κ. Κ. ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΥ.

Υπάρχουν οι προϋποθέσεις;

Συνέχεια από σελ. 59

είναι γνωστό ότι αυτά τα δύο είναι στενά δεμένα μεταξύ τους.

Για να το πετύχεις αυτό το μυστικό είναι ένα: Να μπορείς να υποτάξεις το στενό προσωπικό σου συμφέρον την κρίσιμη στιγμή. Όσοι και όσες παθαίνουν αλλεργία με μία τοποθέτηση σαν αυτή, ας το πάρουν πιο τεχνοκρατικά, ας υποθέσουν ότι κάνουν μια μακρόχρονη επένδυση. Αυτό σημαίνει για όσους ξέρουν έστω και λίγη

οικονομία: Δαπάνη. Είναι όμως εντελώς αναγκαία για οποιαδήποτε μελλοντική ανάπτυξη.

Θεωρητικά λοιπόν μπορεί ο ασφαλιστής να είναι ένας σωστός επαγγελματίας. Στην πράξη όμως τα πράγματα είναι πολύ διαφορετικά. Η εικόνα αρκετών ασφαλιστών είναι αρνητική σε μία μερίδα του κόσμου. Οφείλεται όμως το πρόβλημα αποκλειστικά στους ασφαλιστές; Νομίζουμε πως όχι. Για τη βελτίωση της κατάστασης μπορεί να παίξει σοβαρό ρόλο και η διαφοροποίηση της αντίληψης πολλών στελεχών ασφαλιστικών εταιριών ότι η όλη υπόθεση είναι ένα σύστημα πωλήσεων.

Οποσδήποτε οι γενικοί κανόνες ι-

σχύουν. Ωστόσο, το προϊόν είναι τόσο ιδιόμορφο που πολύ συχνά τόμοι μελετών επί των πωλήσεων είναι αδύνατον να συλλάβουν την ποικιλία, τη συνθετότητα και τη διαφορετικότητα με την οποία κάθε ξεχωριστός άνθρωπος είναι δυνατό να αντιμετωπίσει ένα συμβόλαιο ιδιωτικής ασφάλισης. Εκτός λοιπόν από την κωδικοποίηση και τη συστηματοποίηση, είναι απαραίτητη και η καθημερινή, ζωντανή επαφή με την πραγματικότητα διαμέσου ποιων άλλων; Των ασφαλιστών. Ίσως όμως αυτό σημαίνει καινούργια μέτρα ή και αλλαγές σε ό,τι έχει σχέση με το σύστημα εκπαίδευσης ενημέρωσης και γενικότερης πληροφόρησης των ασφαλιστών.

Δ□

**15ο Ευρωπαϊκό
Συνεδριο της LIMRA**

Στρατηγικές του 2001 & Συστήματα Marketing

Ανταπόκριση από το Ετήσιο
Συνέδριο της LIMRA στις Κάννες της Γαλλίας

Γράφει ο ΝΙΚ. ΠΑΠΠΑΣ
Συντονιστής/Εκπρόσωπος
LIMRA Ευρώπης

Οι Κάννες της Γαλλίας έγιναν το πεδίο ενδιαφέροντος για την διεξαγωγή του 15ου Ευρωπαϊκού Συνεδρίου της LIMRA. Η εκδήλωση αυτή είναι η συνάντηση κορυφών Στελεχών Εταιριών μελών της LIMRA στην Ευρωπαϊκή ήπειρο.

Όπως εύκολα γίνεται αντιληπτό, στην συνάντηση αυτή εξετάζονται, αξιολογούνται και προβάλλονται οι τάσεις και εξελίξεις του ασφαλιστικού κλάδου ζωής, των FINANCIAL SERVICES, και του ευρύτερου χώρου. Απόδειξη αυτού του ενδιαφέροντος ήταν οι υπέρ των 250 Συνέδρων που συγκεντρώθηκαν, κυρίως από τις χώρες της Ευρώπης και Αμερική, με σύσσωμο το Διοικητικό Συμβούλιο της LIMRA. Έντονο επίσης, ήταν το ενδιαφέρον και η παρουσία της Ελληνο-Κυπριακής αντιπροσωπείας. Υπέρ των τριάντα (30) αντιπροσώπων, ανώτατα Στελέχη των διαφόρων ασφαλιστικών εταιριών ζωής της Ελλάδας και της Κύπρου, αποτέλεσαν την Ελληνο-Κυπριακή αποστολή στην κορυφαία αυτή επαγγελματική εκδήλωση.

Οι εργασίες του Συνεδρίου ήταν αφιερωμένες στην παρουσίαση συγκεκριμένων θεμάτων, την ανταλλαγή απόψεων για την ανάπτυξη του θεσμού και των εργασιών του ασφαλιστικού κλάδου ζωής και των FINANCIAL SERVICES.

Ο μεγάλος αυτός αριθμός Ελληνοφώνων συνέδρων, σε αναλογία με το σύνολο των Συνέδρων αλλά και τις αντιπροσωπείες των άλλων χωρών, είχε εξασφαλίσει ώστε η Ελληνική γλώσσα να συμπεριληφθεί στις τρεις επίσημες γλώσσες μετάφρασης των εργασιών του Συνεδρίου. Οι



Μιά παρέα από την Ελλάδα στις Κάννες Γαλλίας

γλώσσες αυτές ήταν η Αγγλική, Γαλλική και Ελληνική. Αυτή είναι μια πολύ μεγάλη επιτυχία για μια σχετικώς μικρή αγορά εν σχέσει με την Ευρωπαϊκή, ώστε να πετύχει την καθιέρωση της Ελληνικής γλώσσας στα Ευρωπαϊκά αυτά ζητήματα. Η επιτυχία αυτή οφείλεται στο έντονο ενδιαφέρον και στενή συνεργασία της Ελληνο-Κυπριακής Επιτροπής της LIMRA. Έτσι, η συμμετοχή και παρακολούθηση του Συνεδρίου ήταν ουσιαστική για όλους τους Έλληνες Συνέδρους.

Στην κορυφαία αυτή συνάντηση έλαβαν μέρος οι Πρόεδροι, Αντιπρόεδροι και Γενικοί Δ/ντές των περισσοτέρων και μεγα-

λυτέρων ασφαλιστικών εταιριών της Ευρώπης και Αμερικής.

Οι εργασίες του Συνεδρίου διευκολύνθηκαν διότι έλαβαν χώρα στο σύγχρονο Συνεδριακό Κέντρο των Καννών (Palais Des Festival et des Congress de Cannes) που κτίσθηκε το 1982, στην ακτή La Croisette, κοντά στο παλιό λιμάνι της πόλεως. Το συνεδριακό αυτό κέντρο έχει οκτώ (8) επίπεδα με υπερσύγχρονο συνεδριακό εξοπλισμό με 15 αίθουσες για να εξυπηρετήσει μέχρι 2.500 συνέδρους σε μια μόνο αίθουσα.

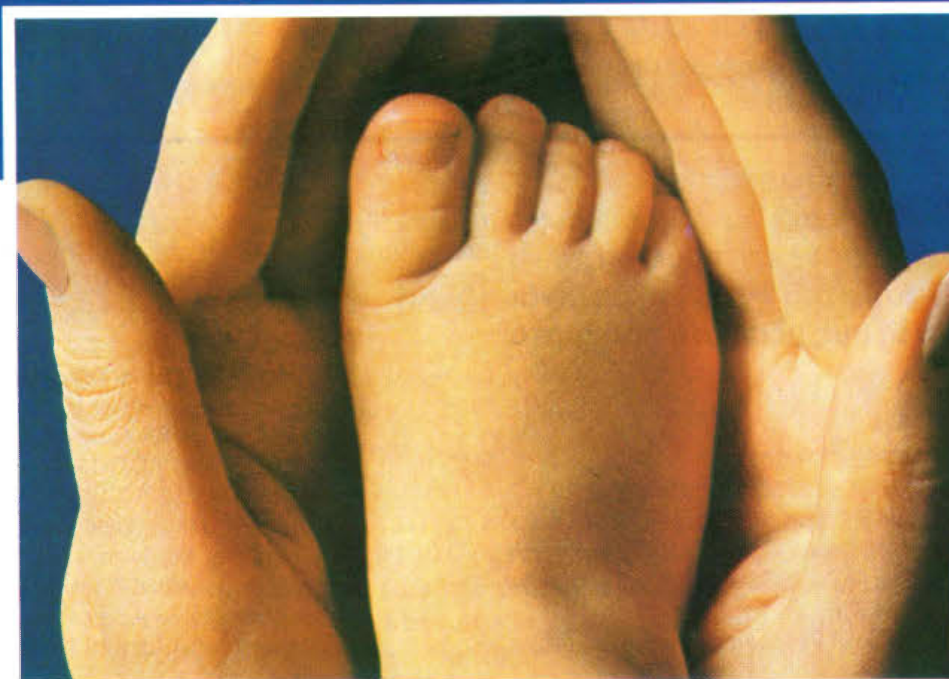
Η φετινή εκδήλωση παρουσίαζε ένα ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθότι ολοκληρώθηκε ένας αναπτυξιακός κύκλος μιας 10ετίας, της συμβολής της LIMRA στην ανάπτυξη και ανάπτυξη των ασφαλιστικών εργασιών ζωής στην Ευρώπη. Τα πρόσωπα που συνέβαλαν σε αυτή την δημιουργία (και είναι αρκετά) τιμήθηκαν και αναγνωρίστηκαν. Εκείνα που ξεχώρισαν και που είναι πιο οικεία σε μας δεν είναι άλλα από τον κ. Δημήτριο Κοντομηνά, Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο της INTERAMERIKAN, που συνέβαλε σαν ιδρυτικό μέλος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της LIMRA και μετέπειτα Πρόεδρός της. Αλλά και στην επί σειρά ετών ενεργό συμβολή του για την ανάπτυξη του θεσμού της LIMRA

στην Ευρώπη. Ένας άλλος ακούρατος εργάτης του θεσμού αυτού αλλά και στενός σύμβουλος, συνεργάτης και εκπαιδευτής για πολλούς από μας και τις εταιρίες μας, για μια ολόκληρη δεκαετία, είναι ο πολύ γνωστός και αγαπητός σε όλους μας Alek Merrifield.

Ο άνθρωπος αυτός πήρε τις περισσότερες περγαμηνές και του απεδόθησαν οι δέουσες τιμές για την δική του συμβολή, στην ανάπτυξη του θεσμού της LIMRA στην Ευρώπη και την ανάπτυξη του επαγγελματικού μάντζμεντ.

Οι εργασίες του Συνεδρίου διήρκεσαν δύο ολόκληρες ημέρες με δύο κυρίως α-

Πρωτοπόροι



και στην παιδική ασφάλεια



**ΕΛΛΗΝΟ
ΒΡΕΤΑΝΝΙΚΗ** Α.Ε.Α. ΖΩΗΣ

Ασφάλεια... μια ολόκληρη Ζωή

ξονες και σειρά ομιλητών και πανελίστες. Ο πρώτος άξονας και κεντρικό θέμα ήταν: «Οι στρατηγικές του 2001». Τα θέματα που αναπτύχθηκαν γύρω από αυτόν τον άξονα αφορούσαν τις προβλεπόμενες τάσεις, εξελίξεις, διαμόρφωση και ανάπτυξη των μελλοντικών και επερχομένων αγορών. Ένα γενικότερο συμπέρασμα που βγήκε από τις ομιλίες και συζητήσεις που ακολούθησαν του πρώτου αυτού θέματος είναι ότι θα αργήσει η ανάπτυξη της ενωμένης και ενιαίας Ευρωπαϊκής ασφαλιστικής αγοράς, σε αντίθεση με το τι συμβαίνει στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής. Τούτο διότι οι γλώσσες, οι πολιτισμοί και οι κουλτούρες των Ευρωπαϊκών Εθνών είναι βαθιά ριζωμένες στα ήθη και έθιμα των

λαών και αυτά θα συνεχίζουν να εμποδίζουν την ενοποίηση και ανάπτυξη της μιάς ενιαίας Ευρωπαϊκής ασφαλιστικής αγοράς για αρκετά χρόνια στο μέλλον.

Η δεύτερη ημέρα ήταν αφιερωμένη στην «Νέα Επερχόμενη Εποχή και τα Συστήματα Μάρκετινγκ των Ασφαλιστικών και Χρηματοοικονομικών Προϊόντων» (FINANCIAL PRODUCTS).

Εδώ τα κύρια θέματα ήταν: Η αποτελεσματικότητα του μάρκετινγκ των FINANCIAL SERVICES, η παρά πέρα ανάπτυξη του ρόλου του ασφαλιστή (παραγωγού) στην πώληση των ασφαλιστικών και χρηματοοικονομικών προϊόντων. Ένα τελευταίο θέμα ήταν: Κατά πόσο το Σύστημα Υποκαταστημάτων (AGENCY SYSTEM)

μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις και προκλήσεις του μέλλοντος. Εδώ ο ομιλητής υποστήριξε ότι το AGENCY SYSTEM θα πρέπει όχι μόνον να αντέξει τις δοκιμασίες του καιρού αλλά και να αναπτυχθεί επ' οφελεία παραγωγών και εταιριών. Αυτό υποστήριξε ο παρουσιαστής μπορεί να γίνει με μια, μεταξύ των άλλων βασική προϋπόθεση, ότι οι εταιρίες θα επενδύσουν στην παραπέρα εκπαίδευση και επιμόρφωση του ανθρώπινου παραγωγικού δυναμικού και στην εκπαίδευση μάνατζμεντ.

Το συνέδριο έκλεισε με πρόσκληση για το επόμενο ετήσιο Ευρωπαϊκό συνέδριο της LIMRA στην Μαδρίτη της Ισπανίας.

Δ□

Παρουσιάζουμε τα θέματα των ομιλιών του 15ου Ευρωπαϊκού Συνεδρίου της LIMRA με τα θέματα και τάσεις της τελευταίας 10ετίας του 1900 για να είναι και οι ασφαλιστές μας μέσα στα πράγματα

ΠΕΜΠΤΗ, 6 ΙΟΥΝΙΟΥ 1991

Κεντρικό θέμα: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΤΟΥ 2001

08:45-09:00 Πρόεδρος της Γαλλο-Βελγικής Επιτροπής κ. Pierre Labadie Συντονιστής Πρωινής Συνεδρίας κ. Denis Kessler, Πρόεδρος της Γαλλικής Ομοσπονδίας Γαλλικών Ασφαλιστικών Εταιριών

09:00-10:10 Θέμα: Η ΕΥΡΩΠΗ
Ομιλητές: κ. Jean Peyrelevade, Πρόεδρος της UAP Γαλλίας
κ. Henning Schulte-Noelle, Πρόεδρος ALIANZ Ζωής, Γερμανίας κ. Joe Melone, Πρόεδρος της EQUITABLE LIFE, Η.Π.Α.

10:40-11:50 Θέμα: Η ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ Ο ΚΟΣΜΟΣ
Ομιλητές: κ. Claude Bedear, Πρόεδρος AXA Γαλλίας κ. Jaap Van Rijn, Πρόεδρος Nationale-Nederlanden, Ολλανδίας κ. Lee Gammill, Πρόεδρος New York Life, Η.Π.Α.

12:00-13:25 Θέμα: ΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ
Ομιλητές: κ. Francois Heilbronner, Πρόεδρος GAN, Γαλλίας κ. Valere Croes, Διευθύνων Σύμβουλος AG, Βελγίου κ. Lars Lonnborg, Διευθύνων Σύμβουλος, Trygg Hansa Mutual Life, Σουηδία κ. Seamus Greedon, Διευθύνων Σύμβουλος, Lifetime, Ιρλανδίας

15:00-16:35 ΔΙΚΤΥΑ ΔΙΑΝΟΜΩΝ
Ομιλητές: κ. Michel Albert, Πρόεδρος, AGF, Γαλλίας κ. Jean Philip Thierry, Πρόεδρος, GPA, Γαλλίας κ. Carlo Galeazzi, Γεν. Διευθυντής La Fondiaria, Ιταλίας κ. Godfrey Bowles, Διευθύνων Σύμβουλος, AMP/Pearl, Αγγλίας κ. Bill Wallace, Πρόεδρος, Home Life, Η.Π.Α.

16:35-16:50 Συμπεράσματα: κ. Denis Kessler

ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ, 7 ΙΟΥΝΙΟΥ 1991

08:45-09:30 Η ΝΕΑ ΕΠΕΡΧΟΜΕΝΗ ΕΠΟΧΗ ΤΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ
Πρόεδρος - κ. Ανδρέας Γεωργίου, Πρόεδρος Universal Life, Κύπρου
Ομιλητές: κ. Thomas H. Kelly, Αντιπρόεδρος LIMRA Αμερικής κ. Walter H. Zultowski, Αντιπρόεδρος LIMRA Αμερικής

09:30-10:30 Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ MARKETING ΣΤΑ FINANCIAL SERVICES
Πρόεδρος: κ. Gunnar Lund, Διευθυντής Αγοράς Ατομικών, Vital, Νορβηγία
Ομιλητές: κ. Jonathan Bloomer, Συνέταιρος, Arthur Anderson, Αγγλίας κ. Thorstein Overland, Διευθύνων Σύμβουλος UNI Storebrand, Νορβηγία

11:00-12:30 Πρόεδρος κ. Ernie Gragg, Πρόεδρος LIMRA International
Ομιλητές: κ. Antonio Sanz, Διευθύνων Σύμβουλος, La Union y el Fenix, Ισπανίας κ. Andre Anderson, Mutual of Canada, Καναδάς κ. Antony Spanos, Ολική Ποιότητα Interamerican, Ελλάδα

14:00-15:20 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΟΥ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ
Πρόεδρος: κ. Maxime Flour, Διευθύνων Σύμβουλος GPA, Γαλλίας
Ομιλητές: κ. Brim Avery, Δ/ντής Sun Life Broker Services, Αγγλίας κ. Jean Patrik Chamaillard, Υπεύθυνος Αποστολής & Συντονισμού UAP, Γαλλίας κ. Lard Griesse, Αντιπρόεδρος Μάρκετινγκ, NOG, Ολλανδίας

15:20-15:40 ΕΚΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ
Ομιλητής: κ. Maxime Flour, Πρόεδρος Ευρωπαϊκής Επιτροπής LIMRA

15:40-16:00 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ (AGENCY SYSTEM) - ΘΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ Ομιλητής: κ. Brian Backhouse, Βοηθός Executive Director, Abbey Life, Αγγλίας

ΑΝ ΝΟΜΙΖΕΤΕ ΟΤΙ ΠΟΥΛΑΜΕ ΜΟΝΟ ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΚΑΝΕΤΕ ΛΑΘΟΣ!

Η ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ δεν είναι απλώς μια μεγάλη ασφαλιστική εταιρία. Είναι ένας δυναμικός χρηματοοικονομικός όμιλος εταιριών.

Σήμερα, πέρα από τις κάθε είδους ασφάλειες, προσφέρουμε δύο αμοιβαία κεφάλαια και μία πιστωτική κάρτα. Αύριο, στον όμιλό μας θα προστεθούν μια χρηματιστηριακή εταιρία και μία τράπεζα.

Όμως, το μεγαλύτερό μας κεφάλαιο είναι οι άνθρωποί μας. Σ' αυτούς επενδύουμε διαρκώς, δίνοντάς τους όλα τα εφόδια που χρειάζονται, ώστε να μεγιστοποιούν συνέχεια τις δυνατότητές τους.

Αν, λοιπόν, δεν θέλετε να είστε μόνο... ασφαλιστές, αλλά ολοκληρωμένοι χρηματοοικονομικοί σύμβουλοι, επικοινωνήστε μαζί μας. Ελάτε να συζητήσουμε από κοντά το μέλλον σας και τις δυνατότητες για μια γρήγορη εξέλιξη σ' ένα επάγγελμα με απεριόριστες προοπτικές.

Εμείς, σας δίνουμε τα φτερά.
Εσείς, απλώς ανοίγετε τα και πετάξετε!



ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ

για καλό και για κακό

ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ: ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ - ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ
ΕΔΡΑ: ΟΘΩΝΟΣ 4, 105 57 ΑΘΗΝΑ, ΤΗΛ.: 3224023-7, FAX: 3221409

• ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ & ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ

Γνωρίζετε τι είναι 4.517.862 Έλληνες;

Οι συνέπειες του δημογραφικού προβλήματος στον τομέα των ασφαλίσεων

Γράφει ο: **Κ. ΧΟΛΕΒΑΣ**
της **CONTINENTAL**

Σε λίγα χρόνια, σύμφωνα με τη σημερινή δημογραφική εξέλιξη στη Δύση, οι συνταξιούχοι, πέρα από το ότι θα ζουν τα ίδια χρόνια με αυτά που εργάστηκαν, θα αποτελούν και το 30% του συνολικού πληθυσμού. Θα είναι δηλαδή περισσότεροι από τους ανθρώπους ηλικίας 25-60 χρόνων, οι οποίοι παράγουν και το μεγαλύτερο μέρος του πλούτου ενός έθνους. Τι θα συμβεί λοιπόν; Είτε θα πιναχτούν στον αέρα τα ασφαλιστικά ταμεία, είτε θα είναι τέτοια η φορολογική αφαίμαξη των εργαζομένων για να καλύπτονται τα έξοδα για τις συντάξεις, ώστε οι τελευταίοι δεν θα θέλουν να εργάζονται. Υπάρχει στα θεμέλια των κοινωνιών μας μια φοβερή νάρκη, την οποία καμιά πολιτική εξουσία δεν προσπαθεί ν' αφοπλίσει. Αυτά τα πολύ αποκαλυπτικά δήλωσε προς τον ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΟ (26-10-89) ο Γάλλος Νομπελίστας και Καθηγητής της Ιατρικής Ζαν Μπερνάρ, εντοπίζοντας με μεγάλη οξυδέρκεια την επίπτωση του Δημογραφικού προβλήματος ως προς την Κοινωνική Ασφάλιση.

— Εισήγηση στην ημερίδα με θέμα το «Δημογραφικό πρόβλημα» που οργάνωσε ο Δήμος Αθηναίων στις 30 Μαΐου 1990 στο Μέγαρο της Παλαιάς Βουλής.

— Το περιεχόμενο της εισήγησης αποτελεί προσωπική άποψη του συγγραφέα και δεν δεσμεύει το ΙΑΔΗΠ.

Το πρόβλημα είναι όντως σημαντικό και προκαλείται από την αύξηση του ποσοστού των ηλικιωμένων ατόμων με αντίστοιχη μείωση του ποσοστού των νεότερων και παραγωγικών ηλικιών στην Ελληνική και στις περισσότερες Ευρωπαϊκές



Ο κ. Κ. Χολέβας

κοινωνίες. Ειδικά για την χώρα μας τον κώδωνα κινδύνου κρούει και ο Ο.Ο.Σ.Α. Σε μελέτη του Διεθνούς αυτού Οργανισμού, που εδόθη στην δημοσιότητα τον Δεκέμβριο του 1989, τονίζονται τα προβλήματα της Κοινωνικής Ασφάλισης στην Ελλάδα και υπογραμμίζεται ιδιαίτερος το θέμα της πληθυσμιακής γηράσκων. Συγκεκριμένα, στην έκθεση του Ο.Ο.Σ.Α. αναφέρεται ότι το 1979 σε 1 συνταξιούχο αντιστοιχούσαν 2,8 ασφαλισμένοι, ενώ το 1989 ο συνταξιούχος έπρεπε να βασιστεί στις εισφορές 2 μόνο ασφαλισμένων.

Συμφώνως προς την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδος και την δειγματοληπτική επεξεργασία των δελτίων της απογραφής του 1989, οι οικονομικός ενεργοί Έλληνες πολίτες ανέρχονται σε 3.543.797, ήδη λιγότεροι από τους μη ενεργούς που έφθαναν το 4.517.862. Από τους τελευταίους 1.057.130 είχαν ηλικία μεγαλύτερη των 65 ετών και αποτελούν το 13% του πληθυσμού. Η αντίστοιχη ηλικιακή κατηγορία ήταν το 11% του πληθυσμού το 1971 και 8% το 1961. Και ενώ οι γεννήσεις μειώνονται, οι συνταξιούχοι αυξάνο-

νται: Το 1983 οι λαβόντες κύρια σύνταξη από οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης ήταν 1.400.015 ενώ το 1984 ήταν 1.449.976.

Μετά τη γενική σημερινή χρεοκοπία των ασφαλιστικών ταμείων και την ανάγκη χρηματοδοτήσεώς τους από το Κρατικό θησαυροφυλάκιο και εάν μάλιστα εφαρμοσθεί και η μη φορολόγηση των συντάξεων, γίνεται αντιληπτό ότι οι Έλληνες εργαζόμενοι θα πρέπει από το προϊόν της εργασίας τους να τρέφουν όλο και περισσότερους συνταξιούχους, ακόμη κι αν υπολογιστεί το μερίδιο της προσφοράς των τελευταίων που έχει παρακρατηθεί με τη μορφή ασφαλιστικών κρατήσεων όσο εργάζονταν. Στον τομέα δε της περιθάλψεως το πρόβλημα είναι επίσης οξύ, καθώς η κοινωνία επιμένει στο αίτημά της να μένουν προσιτές στους συνταξιούχους όλες οι δαπανηρές δυνατότητες της ιατρικής τεχνολογίας, δυσκολεύεται όμως να στηρίξει οικονομικά την υλοποίηση του αιτήματος.

Η σοβαρότητα του προβλήματος γίνεται ακόμη πιο εμφανής αν παρακολουθήσουμε την γήρανση του ελληνικού πληθυσμού, δηλαδή την αύξηση του ποσοστού των ατόμων των άνω των 60 ετών στο σύνολο της ελληνικής κοινωνίας.

1950	10,1%
1960	12,3%
1970	15,9%
1980	17,0%
1985	18,4%
1990	22,3%
2000	23,9%
2010	23,9%
2020	26,1%
2025	27,4%

Τα 4 πρώτα ποσοστά προέρχονται από τις επίσημες απογραφές που πραγματοποιεί η Εθνική Στατιστική Υπηρεσία, ενώ οι προβλέψεις για το μέλλον βασίζονται σε επιστημονική προβολή του Καθηγητού Κ.



Γ. Τζιαφέτα και του Στατιστικολόγου κ. Ι. Τζουγά (1988).

Μ' άλλα λόγια οι εξελίξεις μας οδηγούν στις εξής δυνατότητες: α) Η να αυξηθούν οι εισφορές των εργαζομένων, ή β) να μειωθούν οι συντάξεις ή γ) επειδή οι δύο πρώτες λύσεις θα έχουν σημαντικό πολιτικό κόστος, να παρατείνεται η ελλειμματική κατάσταση των Κοινωνικών Ασφαλιστικών Ταμείων. Στο σημείο αυτό μία ακτίνα φωτός έρχεται από την πρόταση για μερική υποκατάσταση των Κοινωνικών Ταμείων από τον Ιδιωτικό Ασφαλιστικό Τομέα. Στην Ιδιωτική Ασφάλιση πρέπει να υπογραμμίσουμε ότι εφαρμόζεται το λεγόμενο Κεφαλαιοποιητικό Σύστημα, ενώ στην Κοινωνική Ασφάλιση αν και εφημέρο παλαιότερα το Κεφαλοποιητικό, σήμερα ισχύει το λεγόμενο Διανεμητικό Σύστημα.

Για να δώσουμε κάποιες απαραίτητες διευκρινίσεις σε όσους δεν γνωρίζουν την έννοια των δύο αυτών όρων πρέπει να πούμε ότι:

1) **Διανεμητικό Σύστημα** είναι εκείνο, συμφώνως προς το οποίο σε κάθε οικονομική κρίση υπολογίζονται οι παροχές και λαμβάνονται μέτρα ώστε οι εισφορές να καλύπτουν τις παροχές. Στην αρχή το ασφαλιστικό που απαιτεί το σύστημα αυτό είναι μικρό, με την πάροδο όμως των ετών αυξάνει λόγω της αύξησης των συντα-

ξιούχων. Γίνεται δε δυσβάσταχτο όταν οι προϋποθέσεις συνταξιοδοτήσεως του Ταμείου ευνοούν την έξοδο από την υπηρεσία σε μικρή ηλικία και όταν οι παροχές δεν κυμαίνονται σε χαμηλά επίπεδα.

2) Αντιθέτως το **Κεφαλαιοποιητικό Σύστημα** (ή του Μέσου Ασφαλιστρού) που εφαρμόζεται στην Ιδιωτική Ασφάλιση έναντι κινδύνων θανάτου ή μακροζωίας, καθορίζει ένα μέσο σταθερό ασφαλιστικό κανόν να καλύψει τόσο τις σημερινές όσο και τις μελλοντικές υποχρεώσεις της Εταιρείας (ή του Ταμείου) προς τους ασφαλισμένους του για μια μεγάλη χρονική περίοδο (π.χ. για μια 30ετία). Κατά τα πρώτα έτη λειτουργίας το ασφαλιστικό αποδίδει έσοδα μεγαλύτερα από τα έξοδα με αποτέλεσμα τη δημιουργία αποθεματικών. Η απόδοση των αποθεματικών αποτελεί ένα πρόσθετο ασφαλιστικό για την Εταιρεία και έτσι το ασφαλιστικό καθ' όλη την διάρκεια του ασφαλιστικού προγράμματος παραμένει σε σχετικά χαμηλά επίπεδα (Ίδε και την μελέτη του κ. Δημ. Κυριάκη με θέμα «Δημογραφία και Κοινωνική Ασφάλιση», ΑΘΗΝΑ 1988).

Υπό το πρίσμα αυτών των δεδομένων πιστεύουμε ότι οι ακόλουθες προτάσεις μπορούν να βοηθήσουν την οικοδόμηση μιας νέας ασφαλιστικής πολιτικής ικανής να αμβλύνει τα προβλήματα των Κοινωνικών Ταμείων.

1) Είναι αναγκαίο να γίνεται με ιδιωτικο-οικονομικά κριτήρια και χωρίς κρατικές παρεμβάσεις η διαχείριση των αποθεματικών και των λοιπών περιουσιακών στοιχείων των διαφόρων Ασφαλιστικών Ταμείων.

2) Πρέπει το συντομότερο να αποκαταθεί μια υγιής αναλογία μεταξύ των συνταξιούχων και των εργαζομένων που είναι ασφαλισμένοι στα διάφορα Ταμεία, με την κατάργηση μιας σειράς προνομίων που είχαν ως αποτέλεσμα την ανατροπή της βάσεως, επί της οποίας είχε αρχικώς σχεδιασθεί να λειτουργήσει το διανεμητικό σύστημα.

3) Πρέπει να καταργηθούν οι υφιστάμενες σήμερα ανισότητες μεταξύ των ποικίλων ασφαλιστικών Ταμείων, τόσο ως προς τον χρόνο και τις προϋποθέσεις συνταξιοδοτήσεως των εργαζομένων, όσο και ως προς το ύψος των συντάξεων.

4) Με ισχυρά φορολογικά κίνητρα οι Ασφαλίσεις Ζωής που προσφέρει ο Ιδιωτικός Τομέας μπορούν να αναπτυχθούν σε σημαντικό παράγοντα που θα συμπληρώνει την Κοινωνική Ασφάλιση. Έτσι θα ανακουφισθεί ο δημόσιος προϋπολογισμός και θα βελτιωθούν οι προσφερόμενες παροχές. Κρίνουμε σκόπιμο να υπενθυμίσουμε ότι η Ιδιωτική Ασφάλιση, παρά το γεγονός ότι έχει εν πρώτοις σκοπό της το κέρδος, είναι λόγω ανταγωνισμού πολύ πιο αποδοτική από τον δημόσιο φορέα, λιγότερο γραφειοκρατική, πιο αποκεντρωτική και λειτουργεί με μεγαλύτερη διαφάνεια (Αυστηρή Εποπτεία Υπουργείου Εμπορίου κ.λπ.). Γι' αυτό αρκετές χώρες της Ευρώπης άρχισαν να δίδουν στον ασφαλισμένο την δυνατότητα επιλογής μεταξύ Ιδιωτικού και Κοινωνικού ασφαλιστικού φορέως, αρχικά μεν για την Επικουρική Ασφάλιση, συντόμως δε αναμένεται η επέκτασή του δικαιώματος επιλογής και σε ευρύτερο φάσμα. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα του Γαλλικού Συνταξιοδοτικού Σχεδίου Ρ.Ε.Ρ., αλλά και οι σχετικές νομοθεσίες του Βελγίου και της Ελβετίας.

Φυσικά και η Ιδιωτική Ασφάλιση θα αντιμετωπίσει το πρόβλημα της γηράσκων του πληθυσμού, πρόβλημα όμως πολύ πιο αμβλυνόμενο και εξασθενημένο, χάρις στο Κεφαλαιοποιητικό σύστημα που αναφέραμε προηγουμένως. Εκείνο, πάντως, που πρόκειται είναι η ελάφρυνση του βάρους που φέρουν στους ώμους τους τα Κοινωνικά Ταμεία, ώστε να αποφευχθούν οι τρομακτικές συνέπειες που θα επιφέρει μία ενδεχόμενη πλήρης κατάρρευση τους.

Δ□

• ΣΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΜΙΑΣ ΝΕΑΣ ΕΠΟΧΗΣ

Θετικό κλίμα και κέρδη στην «ΕΘΝΙΚΗ»

Ανταποκρίθηκαν οι ασφαλιστές στο κάλεσμα του κ. Λ. Κόκκινου και έφεραν το 84% της αύξησης εσόδων που έγινε.

Τα συνολικά έσοδα της εταιρίας κατά το 1990 ανήλθαν σε 35.708 εκατ. δρχ., έναντι 24.151 εκατ. δρχ. που ήταν το αντίστοιχο ποσό για το 1989, δηλαδή αύξηση 11.557 εκατ. δρχ. ή 47,9%.

Τα έσοδα από τις ασφαλιστικές δραστηριότητες της εταιρίας ανήλθαν από 22.203 εκατ. δρχ. σε 31.884 εκατ. δρχ., δηλαδή αύξηση 9.681 εκατ. δρχ. ή 43,6% έναντι 14,7% το 1989.

Η αύξηση των εσόδων προήλθε κυρίως από τις ασφαλιστικές εργασίες που συνέβαλαν κατά 84% στην αύξηση που παρατηρήθηκε, ενώ το υπόλοιπο 16% καλύπτεται σχεδόν όλο από τα έσοδα επενδύσεων, που στην παρούσα χρήση παρουσίασαν εξαιρετικά μεγάλη αύξηση.

Τα συνολικά έξοδα της εταιρίας όπου συμπεριλαμβάνονται οι δαπάνες για τις ασφαλιστικές εργασίες, έξοδα λειτουργίας, επενδύσεων και συμπλήρωση των πάσης φύσης αποθεμάτων, ανήλθαν στο ποσό των 35.226 εκατ. δρχ. Παρουσίασαν δηλαδή αύξηση της τάξης του 38,2% ή 9.730 εκατ. δρχ., σε σχέση με τα συνολικά έξοδα

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ 1981 - 1990

ΕΤΟΣ	ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ ΠΟΣ.	ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ
1981	4.284	27,00%
1982	4.998	16,70%
1983	6.285	25,70%
1984	8.683	38,20%
1985	10.757	23,90%
1986	12.393	15,20%
1987	13.499	8,90%
1988	16.653	23,40%
1989	19.459	16,80%
1990	27.653	42,10%



Με τον κ. Λ. Κόκκινου η «ΕΘΝΙΚΗ» είδε κέρδη μετά από πολύ καιρό.

της προηγούμενης χρήσης που ήταν 25.496 εκατ. δρχ. Το κέρδος εκμετάλλευσης της χρήσης 1990 ανέρχεται σε 483 εκατ. δρχ. έναντι ζημιάς 1.344 εκατ. δρχ. το 1989.

Σημαντικό είναι να τονιστεί ότι τα μικτά αποτελέσματα εκμετάλλευσης είναι βελτιωμένα κατά πολύ. Το αρνητικό αποτέλεσμα 428 εκατ. δρχ. το 1989 στους κλάδους ζωής γίνεται το 1990 θετικό και μάλιστα ανέρχεται σε 841 εκατ. δρχ. Οι κλάδοι ζημιών υπερδιπλασιάστηκαν και το μικτό αποτέλεσμα τους από 625 εκατ. δρχ. το 1989 γίνεται 1.531 εκατ. δρχ. το 1990. Συνολικά το μικτό αποτέλεσμα από 198 εκατ. δρχ. το 1989 ανήλθε σε 2.372 εκατ. δρχ. το 1990, έχει δηλαδή σχεδόν δωδεκαπλασιασθεί.

Ένα άλλο σημαντικό στοιχείο είναι ότι τα έξοδα διοίκησης, διάθεσης και χρηματοοικονομικής λειτουργίας, ανήλθαν από 1.664 εκατ. δρχ. το 1989 σε 2.027 εκατ. δρχ. το 1990, δηλαδή σημειώθηκε αύξηση 363 εκατ. δρχ. ή 21,8%. Ρυθμός που είναι

μικρότερος από το επίπεδο αύξησης των τιμών το 1989.

Το θετικό αποτέλεσμα των 483 εκατ. δρχ. θα ήταν υψηλότερο, αν τα 49 εκατ. δρχ. που το 1989 ήταν η θετική διαφορά των ανοργάνων και εκτάκτων αποτελεσμάτων, το 1990 δεν διαμορφωνόταν σε αρνητικό ποσό 65 εκατ. δρχ.

Έτσι τα καθαρά κέρδη της χρήσης ανήλθαν σε 418 εκατ. δρχ. έναντι ζημιάς 1.296 εκατ. δρχ. το 1989.

Το κέρδος της χρήσης αυτής πρέπει να θεωρηθεί σημαντικό μετά από αρκετών ετών ζημιογόνα αποτελέσματα και αποτελεί μια πρώτη αλλά σοβαρή ένδειξη ότι τα μέτρα που έχουν ληφθεί αποδίδουν, βοηθώντας και του καλού αποτελέσματος των επενδύσεων στη παρούσα χρήση, αλλά και γιατί επιτεύχθηκε σε μια μεταβατική περίοδο σοβαρών ανακατατάξεων στην ασφαλιστική αγορά και αναδιάρθρωσης των μεγεθών της εταιρίας.

Το 1990 υπήρξε μια χρονιά θετικών εξελίξεων, ενίσχυσης και αναδιοργάνωσής της.

Τα θετικά στοιχεία είναι και πολλά και ποικίλα και έχουν επιτευχθεί σε διάφορους τομείς. Η παραγωγή αυξήθηκε πολύ ικανοποιητικά και σημείωσε την μεγαλύτερη αύξηση της τελευταίας πενταετίας. Νέες εργασίες σοβαρού ύψους προσκτήθηκαν από την εταιρία. Οι κλάδοι ζωής, ομαδικών και κυρίως ατομικών ασφαλίσεων παρουσίασαν αύξηση για μια ακόμη χρονιά. Επιπρόσθετα ο κλάδος πυρός παρουσίασε σημαντική ενίσχυση των εργασιών του, την μεγαλύτερη αύξηση της τελευταίας πενταετίας και ο κλάδος αυτοκινήτων διαφοροποίησε το χαρτοφυλάκιό του προς όφελος των κινδύνων που έχουν κατά τεκμήριο ικανοποιητικό τεχνικό αποτέλεσμα.

Ας σημειωθεί ότι οι αυξήσεις αυτές επιτεύχθηκαν σε μια χρονιά που δεν μπορεί

να χαρακτηριστεί από τις καλύτερες για την εθνική μας οικονομία, με διαιωνιζόμενο το πρόβλημα του ανεπαρκούς ασφαλιστικού στον κλάδο αυτοκινήτων, τον έντονο ανταγωνισμό και πίεση από τις ξένες εταιρίες που εισέρχονται στην αγορά μας και ακολουθούν όλο και περισσότερο επιθετικές πολιτικές προωθήσεων των πωλήσεων.

Ένα δεύτερο θετικό αποτέλεσμα υπήρξε η σχετική επιβράδυνση του ρυθμού αύξησης των εξόδων της Εταιρίας. Μέτρα που ελήφθησαν καθώς και ο εντονότερος έλεγχος και συνεχής παρακολούθηση των εξόδων, βοήθησαν προς την κατεύθυνση αυτή. Τα έξοδα παρουσίασαν αύξηση μεν σε απόλυτα ποσά, σαν ποσοστά, όμως, της παραγωγής έχουν μειωθεί κατά έξι (6) ποσοστιαίες μονάδες, δηλαδή από 35,7% το 1989 σε 29,7% το 1990.

Αντίθετα αυξήθηκε το τεχνικό αποτέλεσμα των κλάδων. Παρά τις ποσοστιαίες επιβαρύνσεις που προκύπτουν από την αυξημένη παραγωγή, το τεχνικό αποτέλεσμα των κλάδων παρουσίασε μεγαλύτερη αύξηση από αυτή της παραγωγής. Το στοιχείο αυτό αποδεικνύει την ποιοτική διάσταση που δόθηκε στην ανάπτυξη της παραγωγής, όπου απλώς δεν αυξήθηκε η παραγωγή, αλλά η αύξηση συνδυάστηκε με κατάλληλες επιλογές που φέρνουν στην εταιρία κερδοφόρες εργασίες.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΚΑΤΑ ΧΡΗΣΗ ΚΑΤΑ ΤΑ ΕΤΗ 1971 - 1990

ΕΤΟΣ	ΠΟΣΟΝ
1971	48.000.000
1972	53.000.000
1973	53.000.000
1974	48.000.000
1975	83.000.000
1976	*47.000.000
1977	*58.000.000
1978	128.000.000
1979	*129.000.000
1980	*66.000.000
1981	(68.000.000)
1982	173.000.000
1983	(122.000.000)
1984	17.000.000
1985	(468.000.000)
1986	(587.000.000)
1987	(406.000.000)
1988	(307.000.000)
1989	(1.296.000.000)
1990	418.000.000

Ομοίως αυξημένη ήταν και η απόδοση των επενδύσεων σε ποσά και ποσοστά πολύ μεγάλα για την εταιρία μας, επιβεβαιώνοντας έτσι τους επιτυχείς χειρισμούς που έγιναν και στον τομέα αυτό.

Τέλος η εταιρία αναδιοργανώθηκε με την εφαρμογή ενός νέου οργανωτικού σχήματος που αποσκοπεί στην αυξημένη λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα και σε νέες ευκαιρίες για το προσωπικό. Η εφαρμογή των πλέον προηγμένων μεθόδων management και τεχνικών διοίκησης συνεισέφερε θετικά στην συγκράτηση των εξόδων και κατ' επέκταση στην ενί-

σχυση του αποτελέσματος της εταιρίας μας.

Το καθαρό κέρδος, που μετά από μια σειρά ετών με ζημιές επιτεύχθηκε, πιστεύουμε ότι σηματοδοτεί μια νέα εποχή και επιτρέπει την αντιμετώπιση του μέλλοντος με μεγαλύτερη αισιοδοξία. Το αρνητικό κλίμα είναι πλέον παρελθόν, δικαιώνεται η συγκρατημένη αισιοδοξία μας για το μέλλον και ενδυναμώνεται η προσπάθεια Διοίκησης και προσωπικού για την υλοποίηση των σχεδιασμών που εκπονήθηκαν.

△ □

ΕΝΑ ΠΟΛΥ ΧΡΗΣΙΜΟ ΒΙΒΛΙΟ του καθηγητή Γιάννη Κ. Χολέβα

Περνάμε μια εποχή όπου τα οικονομικά ζητήματα είναι τα κρίσιμότερα.

Οι εφημερίδες, τα περιοδικά, γράφουν για οικονομικά θέματα, που οι περισσότεροι —και δικαιολογημένα— δεν καταλαβαίνουν.

Οι αρμόδιοι, καθημερινά, αναφέρουν οικονομικούς όρους, που όμως δεν μας φωτίζουν ιδιαίτερα.

Επί πλέον, τα «Οικονομικά», ζητούνται σαν γνώσεις σε κάθε μας βήμα, διδάσκονται όμως από επιστημονικά συγγράμματα, που είναι δυσνόητα για τους πολλούς.

Τα «Απλά Οικονομικά για όλους» του καθηγητή Γιάννη Κ. Χολέβα είναι βιβλίο πρωτότυπο (και όχι μόνο για τη χώρα μας), αποτελεί έναν απλό, μεθοδικό και διαφωτιστικό «Πανδέκτη Οικονομικών», ο οποίος απευθύνεται στο ευρύτερο κοινό, που διψάει για γνώση και ενημέρωση και σε όλους αυτούς, που έχουν λόγους να πάρουν, τις βασικές γνώσεις της Οικονομικής Επιστήμης, γρήγορα και εύκολα, χωρίς να είναι ή να θέλουν να γίνουν ειδικοί επιστήμονες.

Μετά την Γενική Εισαγωγή στην Οικονομική (στα «Οικονομικά»), περνάει στα εξής μέρη με τη σειρά: 1. Πολιτική Οικονομία ή σωστότερα Κοινωνική Οικονομική, Θεωρητική. 2. Πολιτική Οικονομία Εφαρμοσμένη ή Οικονομική Πολιτική. 3. Δημόσια Οικονομική. 4. Οικονομική των Επιχειρήσεων. 5. Το Μάνατζμεντ στην επιχείρηση. 6. Νεότεροι κλάδοι της Οικονομικής. 7. Οικονομικά συστήματα-Διάφορες μορφές οικονομίας (καπιταλιστική, μαρξιστική-κομμουνιστική, σοσιαλιστική μη κομμουνιστική, νεοφιλελεύθερη και μικτή). 8. Διεθνείς Οικονομικοί Οργανισμοί. 9. Η Ε.Ο.Κ. των 12 και η θέση της Ελλάδας σ' αυτή.

Έτσι, πιστεύουμε ότι γίνεται μια πλήρης ενημέρωση πάνω στη σύγχρονη Οικονομική.

Εκδότης: «Interlooks»
Ιποκράτους 18, Αθήνα
Τηλ.: 3633629

Δέκα καυτά ερωτήματα από Managers για Managers!

Τέθηκαν σε συνέδριο Συντονιστών
και περιμένουν απάντηση αρκετό καιρό!

1) Οι «μεταγραφές» τόσο συντονιστών όσο και παραγωγών αποτελούν σήμερα πραγματικότητα. Το ίδιο και το «σπάσιμο» των συμβολαίων που ακολουθεί αυτές τις μεταγραφές. Ποια η θέση των συντονιστών στο θέμα αυτό;

2) Πόσο επηρεάζει ο πρωταθλητισμός μεταξύ των ασφαλιστικών εταιριών για την παραγωγή ασφαλιστικού την ποιότητα:

- Του συντονιστή
- Του ασφαλιστή
- Του σωστού πελάτη-ασφαλισμένου

3) Γιατί, όμως, όλοι λέμε λόγια, αλλά δεν ενεργούμε τελικά;

4) Γιατί υπάρχουν κωδικοί αριθμοί για ανθρώπους που στην πραγματικότητα εργάζονται άλλοι γι' αυτούς;

5) Νομίζετε ότι η εκπαίδευση όπως είναι σήμερα, ανεξάρτητα από τον χρόνο, είναι επαρκής; Μήπως θα πρέπει να λειτουργήσει μία σχολή με υποχρεωτική φοίτηση και αποφοίτηση για τους παραγωγούς; Για τους συντονιστές πώς πρέπει να είναι η εκπαίδευση; Τα σημερινά πρότυπα είναι αρκετά εν όψει του 21ου αιώνα;

6) Τους Συντονιστές ποιος τους συντονίζει αντικειμενικά, ώστε και τα συμφέροντα των εταιριών τους να προωθούν και την ασφαλιστική ιδέα να υπηρετούν όχι ανταγωνιστικά.

7) Με το σημερινό σύστημα στρατολόγησης φαίνεται ότι φτιάχνουμε πιο πολλούς που δυσφημούν παρά υπηρετούν το επάγγελμα.

Μήπως το σύστημα στρατολόγησης είναι εσφαλμένο ή ανεπαρκές;

8) Πιστεύετε ότι με την υπάρχουσα ιδιομορφία της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς είναι εφικτή η πιστή εφαρμογή των μεθόδων στρατολόγησης (επιλογής-απόρριψης) της LIMRA;

Είμαστε σε θέση αυτή τη στιγμή στην Ελλάδα, να λειτουργήσουμε με μεθόδους που δοκιμάστηκαν σε ανθρώπους άλλης ασφαλιστικής νοοτροπίας (Αμερική, Καναδάς, Ευρώπη);

9) Ποιες ελλείψεις εντοπίζετε:

- α) Στην ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση.
- β) Στην εξωεπιχειρησιακή εκπαίδευση.

10) Πόσο συμβάλλει στην εκπαίδευση η ύλη των έγκυρων ασφαλιστικών περιοδικών και τι θα προτεινате για βελτίωση της εκπαιδευτικής τους ύλης;

Μ Π Ρ Ο Σ Τ Α

απο τις απαιτήσεις σας

Η Scoplife, απόλυτα εξειδικευμένη στις ασφάλειες ζωής και σταθερά προσανατολισμένη στην υψηλή ποιότητα, κάνει τώρα μια ξεχωριστή πρόταση για την επαγγελματική σας σταδιοδρομία. Μια πρόταση που βασίζεται στις διαμορφωμένες ποιοτικές αρχές της Scoplife και ανταποκρίνεται στις υψηλές απαιτήσεις και προσδοκίες.

Η πρόταση της Scoplife προβλέπει:

Επαγγελματική εξέλιξη με κριτήρια προκαθορισμένα και ποιοτικά.

Στη Scoplife τα κριτήρια αξιολόγησης είναι προκαθορισμένα και συγκεκριμένα. Σύμφωνα με το ποιοτικό μοντέλο αξιολόγησης Scoplife, εκτιμάται και επιβραβεύεται όχι μόνο το ύψος του χαρτοφυλακίου σας, αλλά και ο τρόπος διαχείρισής του.

Διαφοροποιημένο σύστημα αμοιβών που μεγιστοποιεί και παρατείνει το οικονομικό σας όφελος.

Η Scoplife, προσφέρει ένα ελκυστικό πακέτο αμοιβών που αποτελεί πραγματική πρόκληση για τους ικανούς manager. Σύμφωνα με αυτό, η Scoplife αμοιβεί ξεχωριστά την ετήσια παραγωγικότητά σας αλλά και την ποιότητα της δουλειάς σας, για πολλά χρόνια. Έτσι σας δίνεται η δυνατότητα, διατηρώντας τη συνεργασία σας με τη Scoplife, να μεγιστοποιήσετε το οικονομικό σας όφελος.

Αν σας ενδιαφέρει να συνδέσετε το μέλλον σας με τη Scoplife και έχετε τουλάχιστον 2-3 χρόνια επιτυχημένη προϋπηρεσία σε θέση manager, στείλτε μας το βιογραφικό σας σημείωμα ή επικοινωνήστε με τη Δ/ση Πωλήσεων (Γ. Κλόγκα) στα τηλέφωνα 685.1609, 684.6267.

Θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια.

Δ/ση: Κηφισίας 64, 15125 Μαρούσι, FAX: 683.2991



Δυναμική υποστήριξη

Η Scoplife υποστηρίζει πολύπλευρα τις δικές σας ενέργειες και εγγυάται την επιτυχία σας. Το μοναδικό on-line σύστημα που διαθέτει σας παρέχει τη δυνατότητα γρήγορης και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πελατών σας. Η στενή συνεργασία των τμημάτων Marketing και Πωλήσεων, προσφέρει ολοκληρωμένη ποιότητα επικοινωνίας με τους υποψήφιους πελάτες σας. Τα προγράμματά της Scoplife είναι εξειδικευμένα, ευέλικτα και πρωτοποριακά, γι' αυτό διαφοροποιούνται προεξοφλώντας την επιτυχία σας.

Υποστήριξη Scottish

Provident

Παράλληλα, πρόσθετη εγγύηση για την επιτυχία σας είναι η οικονομική δύναμη και η τεχνογνωσία της μητρικής Εταιρίας της Scoplife, της

Scottish Provident.

Η Scottish Provident διαθέτει 150 χρόνια εξειδικευμένης πείρας στις ασφάλειες ζωής στη Μ. Βρετανία και τα Μετοχικά της Κεφάλαια ανέρχονται σήμερα στα 2,4 δισ. λίρες (782 δισ. δρχ.).

Η Scoplife, ιδρύθηκε από την Scottish Provident το 1989 και άρχισε τις εργασίες της με 1 δισ. δρχ., 7 φορές

δηλαδή πάνω από τις απαιτήσεις της ΕΟΚ. Ένα δείγμα ακόμα της δύναμης της Scoplife που σας εγγυάται επιτυχία!

SCOPLIFE
ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΖΩΗΣ
Θυγατρική της SCOTTISH PROVIDENT

Ασφαλιστικές Ειδήσεις

ALICO

Δύο ισχυροί όμιλοι επιχειρήσεων στον τομέα των χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών, ανακοίνωσαν το ξεκίνημα της συνεργασίας τους.

Πιο συγκεκριμένα, η γνωστή Διεθνή Ασφαλιστική εταιρία Ζωής ALICO-AMERICAN LIFE και η Ευρωπαϊκή Τράπεζα, που ανήκει στον Όμιλο Τραπεζών Λάτση, εγκαινιάζουν τη συνεργασία τους στο χώρο των Αμοιβαίων Κεφαλαίων.

Η ALICO (American Life Insurance Company) είναι μία από τις μεγαλύτερες α-

σφαλιστικές εταιρίες στον κόσμο. Ειδικεύεται αποκλειστικά στις ασφάλειες Ζωής και Υγείας και αυτή η φιλοσοφία της δίνει τη δυνατότητα να προσφέρει, με πλήρη γνώση και εμπειρία, πρωτοποριακές και αποτελεσματικές ασφαλιστικές υπηρεσίες και στις 5 ηπείρους. Η ALICO είναι θυγατρική εταιρία του AMERICAN INTERNATIONAL GROUP (A.I.G.), ενός παγκοσμίου χρηματοοικονομικού οργανισμού, με δραστηριότητες σε 130 χώρες του κόσμου και σύνολο ενεργητικού που ξεπερνάει τα 7,5 τρισεκατομμύρια δραχμές. Η ALICO, στα 27 χρόνια της έντονης παρουσίας της στην Ελλάδα, κατέχει τη Νο. 1

θέση μεταξύ των διεθνών ασφαλιστικών εταιριών Ζωής.

Η Ευρωπαϊκή εταιρία είναι το πέμπτο και νεότερο μέλος τραπεζών του ομίλου Λάτση με παρουσία στο Λονδίνο, τη Γενεύη, το Λουξεμβούργο και το Μονακό, με εξειδίκευση στο χώρο του Private Banking και τη διαχείριση διαθεσίμων αποταμιεύσεων και ιδιωτών και θεσμικών επενδυτών. Η Ευρωπαϊκή ιδρύθηκε πρόσφατα με ίδια κεφάλαια 4.0 δισ. δρχ. και αυτή τη στιγμή έχει σύνολο ενεργητικού 20 δισ. δρχ. περίπου. Στόχος της είναι να προσφέρει συμβουλές και επενδυτικά προϊόντα που να εκμεταλλεύονται όχι μόνο τις δυνατότητες της ελληνικής κεφαλαιαγοράς αλλά και τις ευκαιρίες που διανοίγονται διεθνώς με τη δεδομένη πλέον απελευθέρωση κεφαλαίων.

Κοινή πεποίθηση των δύο εταιριών αποτελεί το γεγονός ότι η ποιότητα, όπως αυτή εκφράζεται σε κάθε βαθμίδα λειτουργίας μιας επιχείρησης, αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της επιτυχίας. Γι' αυτό το λόγο, η διαδικασία της οργάνωσης των εργασιών, όσον αφορά τη συγκεκριμένη συνεργασία, ήταν μακροχρόνια ενώ εμφανής υπήρξε η προσπάθεια αποφυγής βιαστικών ενεργειών ή κινήσεων εντυπωσιασμού.

Λόγω της σοβαρότητας της προσπάθειας αυτής, στις διαβουλευσεις και καίριες αποφάσεις που οδήγησαν στη δημιουργία του σχεδίου έχουν συμμετάσχει τα ανώτατα στελέχη ή/και οι μέτοχοι των δύο συγκροτημάτων.

Για τις τελικές συζητήσεις ευρίσκονται στην Αθήνα ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της ALICO παγκοσμίως, ο Πρόεδρος της ALICO Ευρώπης, καθώς και άλλα κορυφαία στελέχη των Financial Services του A.I.G. από την Ευρώπη και τις Η.Π.Α.

Η απόλυτη εξειδίκευση και η επιτυχημένη πορεία κάθε μιας από τις δύο εταιρίες στο δικό της τομέα αποτελεί την καλύτερη εγγύηση ότι το επίπεδο υπηρεσιών και στο χώρο των Αμοιβαίων Κεφαλαίων θα είναι αντάξιο των προσδοκιών του επενδυτικού κοινού.

Η δραστηριοποίηση της ALICO και της Ευρωπαϊκής στα Αμοιβαία Κεφάλαια αποτελεί το πρώτο βήμα μιας ευρύτερης συνεργασίας μεταξύ του A.I.G. και του ομίλου Λάτση.



ΕΘΝΙΚΗ

Στις 22-2-1991 έγιναν τα εγκαίνια ενός ακόμα παραγωγικού Γραφείου της ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ στο Αιγάλεω.

Την εκδήλωση των εγκαίνιων τίμησαν με την παρουσία τους, οι Δήμαρχοι Αιγάλεω και Περιστερίου κ.κ. Σπηλιόπουλος και Δημητράκοπουλος, ο αναπληρωτής Νομάρχης Δυτ. Αττικής κος Κανέλλος Αλεξανδρόπουλος, η αντιδήμαρχος Αιγάλεω κ. Σπηλιόπουλος, Δημοτικοί Σύμβουλοι, ο κ. Γ. Περιστέρης απ' τον τομέα Πωλήσεων Ασφαλίσεως Προσώπων της ΕΘΝΙΚΗΣ, ο Διευθυντής Κλάδου Ζωής, κ. Εμμανουήλ, προϊστάμενοι τμημάτων της εταιρίας, Επιθεωρητές πωλήσεων και Προϊστάμενοι γραφείων, πολλοί φίλοι και συνεργάτες.

Βιογραφικό σημείωμα Γ. ΚΑΡΑΜΟΥΖΗ

Γεννήθηκε στις 4-4-1961 στην Αθήνα.

Το 1982 πρωτοασχολήθηκε με τις ασφάλειες βοηθώντας τον πατέρα του Κώστα Καραμούζη, πράκτορα της ΕΘΝΙΚΗΣ.

Τον Γενάρη του 1987 αναλαμβάνει τη δημιουργία Γραφείου Ζωής στο Περιστερι, επί της οδού Μεσολογγίου 12 και Π. Τσαλδάρη, σαν ανεξάρτητος ομαδάρχης.

Την προσπάθειά του υποστηρίζουν δραστήριοι και μεθοδικοί συνεργάτες και από 1-7-1989 σαν ομαδάρχης ο κ. Κιουπέλογλου Νίκος.

Τον Σεπτέμβριο του 1989 επεκτείνεται δημιουργώντας νέο γραφείο Ζωής, επί της οδού Πολυκράτους 9 και Π. Τσαλδάρη στο Περιστερι.

Τον Νοέμβριο του 1990 οι εργασίες μας επεκτείνονται και στο Αιγάλεω. (Ιερά Οδός και Πανόρμου 1).

Η συνολική παραγωγή το 1990 ήταν 65.000.000 στον κλάδο Ζωής. Σήμερα στο Αιγάλεω υποστηρίζονται από τον από 1-4-1991 ομαδάρχη Γιώργο Κασκάνη.

Η πρόβλεψη παραγωγής το 1991 είναι 150.000.000 στον κλάδο Ζωής.

INTERASSISTANCE

Ενας Οργανισμός άμεσης και ολοκληρωμένης προσωπικής βοήθειας, με παγκόσμια εμβέλεια, αρχίζει να προσφέρει τις υπηρεσίες του και στο ελληνικό κοινό. Πρόκειται για την «INTERASSISTANCE, Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρία Βοήθειας και Ζημιών Α.Ε.» του Ομίλου INTERAMERICAN, η οποία με την ίδρυση της έρχεται να καλύψει ένα μεγάλο κενό στο πλέγμα των παρεχόμενων ασφαλιστικών υπηρεσιών στη χώρα μας.

Αποκλειστικός σκοπός της εταιρίας είναι να βρίσκεται αμέσως κοντά στους ασφαλισμένους της και στα εξαρτώμενα μέλη των οικογενειών τους για να βοηθήσει 24 ώρες το 24ωρο στην αντιμετώπιση δύσκολων στιγμών οπουδήποτε και αν βρίσκονται στην Ελλάδα και σε 140 άλλες χώρες.

Η INTERASSISTANCE στελεχωμένη με ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό είναι εξοπλισμένη με τα πιο σύγχρονα μέσα παροχής βοήθειας (ασθενοφόρα αυτοκίνητα - ελικόπτερα - αεροπλάνα).

Κινητοποιείται αμέσως με ένα τηλεφώνημα στη «Γραμμή Ζωής» (01) 168 ή το (01) 9430401, σε περίπτωση απρόβλεπτου περιστατικού, όπως ξαφνική ασθένεια ή τραυματισμό από ατύχημα και προσφέρει συνεχή φιλική και ψύχραιμη βοήθεια



στους παθόντες και στους συνταξιούχους ασφαλισμένους της μέχρι να βρεθούν ασφαλείς στο σπίτι τους.

Συγκεκριμένα, το πρωτοποριακό πρόγραμμα της INTERASSISTANCE, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα, περιλαμβάνει:

- * Υγειονομική μεταφορά παθόντος.
- * Επαναπατρισμό συνταξιούχων.
- * Φροντίδα ανηλίκων αβοήθητων παιδιών.
- * Χορήγηση εισιτηρίου πρόωρης επιστροφής κι επαναμετάβασης στον τόπο του ταξιδιού.
- * Έξοδα νοσοκομειακής περίθαλψης στο εξωτερικό μέχρι ποσού 500.000 δρχ.
- * Παροχή εγγύησης για την άρση προσωρινής κράτησης μέχρι ποσού 1.000.000 δρχ.

* Επαναπατρισμό σορού.

* Ιατρικές συμβουλές στους ταξιδιώτες σχετικά με κάθε απρόβλεπτο περιστατικό και πληροφορίες υγειονομικής εξυπηρέτησης.

Αξίζει να σημειωθεί ότι όλα τα μέλη της INTERASSISTANCE εφοδιάζονται με ειδική προσωπική κάρτα στην οποία αναγράφονται στοιχεία χρήσιμα σε περιπτώσεις επείγουσας ανάγκης, όπως: Ομάδα αίματος, αλλεργίες κ.λπ.

Η INTERASSISTANCE έρχεται να καλύψει ανάγκες που δημιουργούν στο σύγχρονο άνθρωπο οι συχνές μετακινήσεις του με τα ταξίδια που πραγματοποιεί τώρα πλέον σε όλο τον κόσμο.

ΑΣΤΗΡ

Στα πλαίσια του εορτασμού των 60 χρόνων της η ασφαλιστική εταιρία «ΑΣΤΗΡ» βράβευσε, σε εκδήλωση που έγινε στο Ναυτικό Όμιλο Ελλάδος στον Πειραιά, το Λιμενικό Σώμα σε ένδειξη αναγνώρισης των υπηρεσιών του προς την Ελληνική Εμπορική Ναυτιλία και συγκεκριμένα στους Τομείς Έρευνας και Διάσωσης στη θάλασσα και Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος.

Τις τιμητικές διακρίσεις επέδωσε στον αρχηγό του Λιμενικού Σώματος ο Πρόεδρος της Α.Α.Ε. «ΑΣΤΗΡ» και Υποδιοικητής Ε.Τ.Ε. κ. Γ. Αρχοντής, ο οποίος έκανε γνωστό ότι ο ΑΣΤΕΡΑΣ προσφέρει χρηματικό ποσό για την ανάπτυξη της έρευνας των ανωτέρω υπηρεσιών.

Σε σύντομο χαιρετισμό του ο Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής της Εταιρίας κ. Μ. Ζόανος παρουσίασε τη σημερινή εικόνα του ΑΣΤΕΡΑ και αναφέρθηκε κυρίως στον κοινωνικό του ρόλο.

Στην εκδήλωση παρέστη ο υπουργός Εμπορικής Ναυτιλίας κ. Αρ. Παυλίδης ο οποίος σε σύντομη ομιλία του αναφέρθηκε

σε την πλούσια και κοινωνικού χαρακτήρος δράση του Λιμενικού Σώματος και ευχαρίστησε τον Πρόεδρο του ΑΣΤΕΡΑ κ. Γ. Αρχοντή για την επιλογή του να επαινέσει το Α.Σ. Παρέστησαν επίσης ο αρχηγός της υπαρχηγός του Λιμενικού Σώματος κ.κ. Γ. Βασόπουλος και Ν. Χασιώτης, ο κεντρικός λιμενάρχης κ. Τζελέπης και πολλοί τοπικοί παράγοντες.

AGF ΚΟΣΜΟΣ

Ο όμιλος ασφαλιστικών εταιριών AGF ΚΟΣΜΟΣ και η εταιρία holding SOCIETE GENERALE TOUCHE REMNANT (S.G.T.R.) ASSET MANAGEMENT έλαβαν την έγκριση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς για την σύσταση Ανώνυμης Εταιρίας Διαχείρισεως Αμοιβαίου Κεφαλαίου. Η εταιρία θα έχει μετοχικό κεφάλαιο 50.000.000 δραχμές και θα διαχειριστεί μικτό αμοιβαίο κεφάλαιο αρχικού ενεργητικού 1 δισ. δραχμών.

Θεματοφύλακας του αμοιβαίου θα είναι η τράπεζα SOCIETE GENERALE. Η διάρθρωση του χαρτοφυλακίου προβλέπεται να είναι η ακόλουθη:

Τίτλοι σταθερού εισοδήματος 40%
Μετοχές στο Χ.Α.Α. 30%
Μετοχές στα ξένα χρηματιστήρια 10%
Λοιποί τίτλοι εξωτερικού 10%
Μετρητά, καταθέσεις, πιστοποιητικά καταθέσεων 10%

Οι εταιρίες του ομίλου AGF ΚΟΣΜΟΣ εκπροσωπούν στην Ελλάδα το γαλλικό group των ASSURANCES GENERALES DE FRANCE από το 1986 με δυναμική παρουσία στον ασφαλιστικό χώρο. Ο κύκλος εργασιών του ομίλου το 1990 ανήλθε σε 4.2 δισ. δρχ., τα ίδια κεφάλαια σε 1,5 δισ. δρχ. με σύνολο ενεργητικού 5,7 δισ.

Η SGTR ASSET MANAGEMENT είναι εταιρία γαλλικού δικαίου που κατέχει τις συμμετοχές του Ομίλου SOCIETE GENERALE σε εταιρίες διαχείρισεως και διανομής Αμοιβαίων Κεφαλαίων εκτός Γαλλίας. Φροντίζει να συντονίζει την ανάπτυξη στο εξωτερικό της διαχείρισης κινητών αξιών.

Η διάθεση των μεριδίων του Α/Κ με την επωνυμία «ΚΟΣΜΟΣ-INVEST» θα αρχίσει στα τέλη του 1991 και θα στηριχθεί στο δίκτυο της ασφαλιστικής εταιρίας και στην τράπεζα θεματοφύλακα.

Γνωρίζετε την INTERTYΠ;

Συμπληρώθηκαν τρία χρόνια από την ίδρυση της INTERTYΠ, θυγατρικής εταιρίας της INTERAMERICAN στο χώρο των γραφικών τεχνών, η οποία κατάφερε παρά το μεγάλο ανταγωνισμό να εξελιχθεί σε μια από τις πιο παραγωγικές μονάδες του είδους.

Η INTERTYΠ, ιδρύθηκε τον Μάιο του 1988 από ανθρώπους με πολύχρονη πείρα και γνώση, σε ό,τι αφορά το έντυπο.

Από τους πρώτους μήνες της λειτουργίας της, απέκτησε την εμπιστοσύνη των πελατών της, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται, αυτοκινητοβιομηχανίες, εφοπλιστικά γραφεία, ασφαλιστικές εταιρίες, τράπεζες κ.ά., χάρις την ποιότητα, την ταχύτητα της εκτέλεσης της εργασίας και την εξυπηρέτηση.

Η INTERTYΠ έχει επενδύσει πολλά εκατομμύρια δραχμές σε τεχνολογικό εξοπλισμό από τους πιο προηγμένους της αγοράς και έχει την ικανότητα να παράγει κάθε είδους έντυπο. Από κάρτες έως βι-

βλία πολυτελείας και αφίσες. Καλύπτει όλες τις τυπογραφικές, λιθογραφικές, βιβλιοδετικές ανάγκες, ενώ ακόμη παρέχει τη δυνατότητα για τετραχρωμία σε φάκελο, μπλοκ κ.ά. Επίσης, προσφέρει πλαστικοποίηση ολική ή μερική, βερνίκι γυαλιστερό, ανάγλυφα και εσώγλυφα, ειδικά κοπτικά και ειδική μηχανή για ημερολόγια.

Όλες αυτές οι δυνατότητες της INTERTYΠ παρέχουν στον πελάτη πλήρη

κάλυψη των αναγκών του και κυρίως τον βοηθούν να κερδίζει χρόνο, χρήμα, σε συνδυασμό με πιστοποιημένη ποιότητα.

Η απόκτηση μάλιστα ενός νέου ψηφιακού εκτυπωτικού μηχανήματος που επιτυγχάνει ποιότητα και πιστότητα 100% δίνει στην INTERTYΠ ένα ακόμη προβάδισμα, για ειδικές τυπογραφικές εργασίες, που εξασφαλίζει στην εταιρία την προτίμηση μεγάλων και επώνυμων πελατών.

Τιμή για Ασφαλιστή και εταιρία!

ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΟΝ προς την INTERAMERICAN

Ευχαριστούμε θερμά, μέσα από τα βάθη της ψυχής μας την **INTERAMERICAN**, Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής Α.Ε. για την αποζημίωση των 5.250.000 δραχμών που μας έδωσε για τον τραγικό θάνατο του συζύγου και πατέρα μας **ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ ΦΩΤΕΙΝΗ** που απεβίωσε στην Πυλώνα την 20.4.1991 και είχε ασφαλιστήριο συμβόλαιο ζωής.

Ευχαριστούμε επίσης ολόψυχα την ασφαλιστρια Ελευθερία Δανελλάκη και τον σύζυγό της Γιάννη, για τις προσπάθειες που κατέβαλαν συγκεντρώνοντας όλα τα δικαιολογητικά και στοιχεία με αποτέλεσμα να πάρουμε την αποζημίωση σε διάστημα ολίγων ημερών και για την ανθρώπινη συμπαράστασή τους στο δράμα μας.

Η σύζυγος Θαρρενή Φωτεινή, τα τέκνα Μιχάλης, Ευτυχία, Μαρία.

SCOPLIFE

Συνεχίζεται η ανάπτυξη του δικτύου πωλήσεων της SCOPLIFE. Από 7ης Μαΐου δημιουργήθηκε και η 2η Περιφερειακή Διεύθυνση Πωλήσεων την οποία ανέλαβε ο κ. Δημ. Λάμπρου.

Σε μήνυμά του ο Διευθύνων Σύμβουλος και Γενικός Διευθυντής της SCOPLIFE, κ. Χρ. Νικολάου, τόνισε: «Η προαγωγή του κ. Δ. Λάμπρου σε Περιφερειακό Διευθυντή ήταν η φυσική συνέχεια της ποιοτικής ανάπτυξης των πωλήσεων που ήδη μας έχει προσφέρει. Είμαι σίγουρος ότι ο επαγγελματισμός, το ήθος και η ποιότητα που τον διακρίνουν θα αποτελέσουν και τη βάση ανάπτυξης της Περιφερειακής του Διεύθυνσης».

CONTINENTAL

Πολλοί από τους παρατηρητές της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς χαρακτήρισαν την CONTINENTAL ως την ανερχόμενη δύναμη στις ασφάλειες Ζωής, επισημαίνοντας την πορεία της ε-

ταιρίας κατά τα τελευταία 2 έτη. Το χαρακτηρισμό αυτό έρχονται να δικαιώσουν και οι αριθμοί.

Συγκεκριμένα, όπως ανακοίνωσε ο Διευθύνων Σύμβουλος της CONTINENTAL κ. Σπύρος Αλεξανδράτος, κατά το πρώτο 4μηνο του 1991 η παραγωγή ασφαλίσεων ήταν κατά 150% μεγαλύτερη από

εκείνη του αντιστοίχου 4μήνου του 1990. Εξάλλου, το ανθρώπινο δυναμικό των Πωλήσεων στην περίοδο Ιανουαρίου-Απριλίου 1991 αυξήθηκε κατά 215% σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 1990, βοηθώντας έτσι την επέκταση του δικτύου υποκαταστημάτων σε πολλές πόλεις της Ελλάδος.

ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ

Η ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ επιβράβευσε τους νικητές του μεγάλου διαγωνισμού του 1990.

Η επιβράβευση ήταν ένα ταξίδι 11 ημερών στην Άπω Ανατολή.

Οι πρωτεύσαντες ασφαλιστές Ζωής συνοδευόμενοι από τους κ.κ. Γ. Λαπατά, Γεν. Διευθυντή και Β. Μπακούση Διευθυντή Πωλήσεων επισκέφθηκαν τις παραδεισένιες πόλεις Μπαγκόνγκ, Πατάγια και Σιγκαπούρη.



LIMRA: Ευρωπαϊκή Επιτροπή Ελλάδος-Κύπρου

Την 5η και 6η Ιουνίου, πραγματοποιήθηκε στις Κάννες της Γαλλίας το 15ο Ευρωπαϊκό Περιφερειακό Συνέδριο της LIMRA.

Το κύριο θέμα του Συνεδρίου ήταν: «Στρατηγικές το 2001».

Κάτω από αυτόν τον τίτλο, καλύφθηκαν σημαντικά ζητήματα της ασφαλιστικής αγοράς για την τρέχουσα και τη επομένη δεκαετία, όπως:

— Προοπτικές Ανάπτυξης της Ευρωπαϊκής Ασφαλιστικής Αγοράς

— Ευρωπαϊκή και Παγκόσμια Ασφαλιστική Αγορά

— Σχέσεις Τραπεζών και Ασφαλιστικών Εταιριών

— Συστήματα Πωλήσεων προϊόντων σε Ευρώπη και Η.Π.Α.

— Επίδραση του Marketing στις Οικονομικές Υπηρεσίες κ.α.

Κορυφαίοι παράγοντες της Ευρωπαϊκής και Β. Αμερικανικής Ασφαλιστικής Αγοράς, με τις εισηγήσεις τους, έδωσαν ιδιαίτερο βάρος στις τοποθετήσεις αλλά και στα συμπεράσματα του Συνεδρίου. Παραθέτουμε μερικούς από τους ομιλητές που είναι πρόεδροι των μεγαλύτερων ασφαλιστικών εταιριών όπως:

των UAP, AGF, AXA, GAN, GRA.N.Y. LIFE, EQUITABLE LIFE-USA, HOME LIFE-USA και διευθύνοντες σύμβουλοι όπως των ALLIANZ, της Α.Ο. Βελγίου, LIFE TIME Ιρλανδίας, PEARLE U.K., FENIX.

Τα βασικά συμπεράσματα του Συνεδρίου ήταν τα εξής:

— Τα μεγάλα Ευρωπαϊκά ασφαλιστικά συγκροτήματα επεκτείνονται με γρήγορους ρυθμούς τόσο σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες (Ανατολικές και Δυτικές), όσο και στις Η.Π.Α. και Ν.Α. Ασία.



— Οι Αμερικανικές ασφαλιστικές εταιρίες προτιμούν να επεκτείνονται στην Β. Αμερική και στην Ν.Α. Ασία, αφήνοντας την Ευρώπη για «μεγάλα παιχνίδια» στο μέλλον.

Οι Ιαπωνικές ασφαλιστικές εταιρίες, παρά το γεγονός ότι δεν δείχνουν ιδιαίτερα άμεσο ενδιαφέρον για την επέκτασή του στην Ευρώπη, θεωρείται βέβαιο ότι αυτό θα γίνει μελλοντικά και μάλιστα σε μεγάλη κλίμακα.

— Η επέκταση των μεγάλων εταιριών στις τοπικές αγορές, βασίζεται πάνω στην αναγνώριση των ιδιαιτεροτήτων που παρουσιάζει κάθε χώρα από πλευράς δημοσιονομικής πολιτικής, οικονομικής ανάπτυξης και νοοτροπίας των κατοίκων της. Στηρίζεται δε στο τοπικό management.

— Μετά το 2000, θα επιβιώσουν οι μικρές εξειδικευμένες ασφαλιστικές εταιρίες και τα μεγάλα συγκροτήματα. Οι «μεσαίες» θα εκλείψουν.

— Οι τράπεζες λόγω της συγγένειας των προϊόντων τους με τα ασφαλιστικά και κυρίως τα επενδυτικά, έχουν εισχωρήσει δυναμικά στις ασφαλιστικές εργασίες και μάλιστα με πολύ επιτυχία τα

τελευταία δύο χρόνια.

— Για την επέκταση των ασφαλιστικών εργασιών τους, οι τράπεζες χρησιμοποιούν τα πελατολόγια τους και την επιρροή που μπορούν να ασκήσουν στους πελάτες τους.

— Για να καλύψουν τη γνώση που χρειάζεται, είτε προσλαμβάνουν ειδικούς ασφαλιστικούς τεχνικούς, είτε κάνουν Joint Venture με ασφαλιστικές εταιρίες.

Υπήρχε διχογνωμία για το αν το φαινόμενο αυτό θα συνεχιστεί ή τελικά οι τράπεζες και οι ασφαλιστικές εταιρίες θα περιορισθούν στις παραδοσιακές δικές τους εργασίες.

Τέλος έγινε αναφορά για μια ακόμη φορά στην αποδοτικότητα το «Agency System» για την πώληση ασφαλίσεων ζωής αλλά και τα άλλα κόστη που δημιουργεί. Εξετάστηκαν διάφοροι τρόποι μείωσης του κόστους με την χρήση τεχνολογίας και τεχνογνωσίας, με σύγχρονη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πελάτες.

Μεταξύ των ομιλητών ήταν και ο κ. Α. Σπανός ανωτ. στέλεχος της INTERAMERICAN, ο οποίος μίλησε για το «TOTAL Quality». Αναφέρθηκε στην ανάγκη υιοθετήσεως της Ολικής Ποιότητας σαν στρατηγικό πλεονέκτημα και κινητήρια δύναμη κάθε δραστηριότητας με στόχο την ικανοποίηση του πελάτη. Περιέγραψε συνοπτικά τα άριστα επιτεύγματα της εταιρίας του στα πλαίσια αυτής της διεθνούς εξελίξεως.

Στα πλαίσια των προηγουμένων του συνεδρίου συναντήσεων των επιτροπών έρευνας και εκπαίδευσης της LIMRA Ευρώπης, οι κ.κ. Τ. Λυσιμάχου και Ζ. Δημητρίου, Α και Β αντιπρόεδροι της Ελληνοκυπριακής Επιτροπής της LIMRA, αντίστοιχα, εξελέγησαν Αντιπρόεδροι της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Έρευνας και Εκπαίδευσης ομοίως αντίστοιχα.

Τέλος, αναγγέλθηκε επίσημα η αποχώρηση από τη γενική διεύθυνση της LIMRA Ευρώπης, του κ. Α. Merrifield και της Γ. Γραμματέως Jean Liffen λόγω λήξεως της 10 ετούς συμβάσεως εργασίας και σε ειδική τελετή απονεμήθηκε στον κ. Α. Merrifield ο τίτλος του επίτιμου προέδρου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και εδόθησαν αναμνηστικά δώρα.

Στη ίδια τελετή επιμήθησαν ομοίως οι μέχρι τώρα Πρόεδροι των Ευρωπαϊκών περιοχών LIMRA μεταξύ των οποίων και ο πρόεδρος της INERAMERICAN, κ. Δ. ΚΟΝΤΟΜΗΝΑΣ.

Το επόμενο συνέδριο (16ο) ορίστηκε για τις 6 και 7 Ιουνίου 1992 στη Μαδρίτη.

Όπως αναφέρθηκε από τον Πρόεδρο της Ελληνοκυπριακής Επιτροπής κ. Β. Καλτσά, το Συνέδριο εστέφθη από πλήρη επιτυχία, το παρακολούθησαν πάνω από 200 ανώτατα στελέχη των ασφαλιστικών εταιριών από σχεδόν όλα τα κράτη της Ευρώπης, της Σκανδιναβίας, το Ισραήλ και την Β. Αμερική.

Από την Ελλάδα και την Κύπρο παρακολούθησαν το Συνέδριο οι παρακάτω:

CONTINENTAL: Σ. Αλεξανδράτος, Κ. Χολέβας, ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ: Δ. Κοντογούλας, Γ. Καραμολέγκος, INTERAMERICAN: Δ. Κοντομηνάς, Β. Καλτσάς, Ν. Παππάς, Γ. Ψαρράς, Α. Σπανός, Ε. Θωμόπουλος, Κ. Τσαμπούκος, Ε. Νεοκλέους, Β. Μπαλλής, ΛΑΪΚΗ: Α. Πολίτης, Θ. Κολοκότσης, ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ: Τ. Παγώνης, ΜΕΤΡΟΛΙΦ: Τ. Λυσιμάχου, Α. Κατσάρας, Μ. Φιλίππου, Ν.Ν.: Τ. Καραλής, Μ. Ανδρόνικος, SCHWEIZ: Π. Καπαντάς, SCOPLIFE: Χ. Νικολάου, ΕΘΝΙΚΗ: Μ. Καρακώστας, Ν. Νικολόπουλος, ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ: Γ. Λαπατάς, Β. Μπανούσης, UNIVERSAL: Α. Γεωργίου, ΠΑΝΕΥΡΩΠΑΪΚΗ: Ζ. Δημητρίου, MINEPBA: Κουτσοκούμης, EUROLIFE: Προδρόμου

Σπουδαία η συνεισφορά της N/N Ελλάδος στην ηγετική θέση του ομίλου της INTERNATIONALE-NEDERLANDEN

Ομιλία του κ. J.J. van Rijn, Προέδρου του Συμβουλίου Διοικήσεως του Ομίλου των Εταιριών της INTERNATIONALE-NEDERLANDEN στα εγκαίνια των κεντρικών γραφείων της N/N Ελλάδος στις 20/6/1991.

Κυρίες και Κύριοι,

Τα επίσημα εγκαίνια των κεντρικών γραφείων της NATIONALE-NEDERLANDEN στην Αθήνα αποτελούν ένα ιστορικό βήμα στην ανάπτυξη των εργασιών μας στην Ελλάδα και επιβεβαιώνουν την δέσμευσή μας στην Ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Μας χαροποιεί που τόσο πολλοί αντιπρόσωποι του οικονομικού και του ασφαλιστικού τύπου δέχθηκαν την πρόσκλησή μας να έλθουν σ' αυτή την συνέντευξη.

Ο κ. Τάκης Καραλής ο Γενικός Διευθυντής της NATIONALE-NEDERLANDEN στην Ελλάδα θα σας αναπτύξει τα σχετικά με την θεαματική ανάπτυξη των εργασιών μας στην Ελλάδα. Πριν του παραχωρήσω το βήμα θα ήθελα να σας σκιαγραφήσω την εικόνα του ομίλου της NATIONALE-NEDERLANDEN και επίσης την αντίληψη για την Ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Η NATIONALE-NEDERLANDEN είναι κατά πολύ η μεγαλύτερη ασφαλιστική εταιρία της Ολλανδίας και με βάση τα εισπραχθέντα ασφάλιστρα του 1989 κατατάσσεται 6η στην Ευρώπη και 30η σε όλο τον κόσμο. Λειτουργούμε σε 22 χώρες σ' όλο τον κόσμο με περίπου 26.000 άτομα προσωπικό. Δίδουμε έμφαση στην Ευρώπη, την Βόρειο Αμερική και Άπω Ανατολή. Τα έσοδά μας το 1990 ανήλθαν σε 2,2

τρισεκατομμύρια δραχμές και το 49% προήλθε από τις διεθνείς μας δραστηριότητες.

Η NATIONALE-NEDERLANDEN είναι πολύ μεγάλη και ισχυρή για να περιορίσει τις δραστηριότητες της στην σχετικά μικρή αγορά της Ολλανδίας. Μακροπρόθεσμα ένα παγκόσμιο δίκτυο προσφέρει τις καλύτερες δυνατότες εγγυήσεις κατανομής των κινδύνων ασφαλείας και σταθερότητας για τους πελάτες, τους ασφαλιστές, τους μετόχους και το προσωπικό μας.

Σε αντίθεση με τις εταιρίες που ασχολούνται με καταναλωτικά αγαθά εμείς δεν έχουμε μια παγκόσμια εμπορική στρατηγική. Στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε κάθε χώρα που λειτουργούμε απαιτείται μια διαφορετική προσέγγιση λόγω του διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου και των διαφορών που υπάρχουν στο νομοθετικό και φορολογικό πλαίσιο.

Πολλές από αυτές τις διαφορές θα παραμείνουν και μετά την δημιουργία της ενιαίας Ευρωπαϊκής Αγοράς και θα συνεχίσουμε να εργαζόμαστε μέσω των τοπικών μονάδων μας εξυπηρετώντας τις τοπικές αγορές.

Παρ' ότι οι εταιρίες μας στην Ελλάδα λειτουργούν σαν υποκαταστήματα των μητρικών εταιριών της Ολλανδίας στην πραγματικότητα είναι Ελληνικές εταιρίες

με ελληνική διοίκηση με προσωπικό και ασφαλιστές Έλληνες και προϊόντα που έχουν ειδικά σχεδιαστεί για την Ελληνική αγορά.

Πιστεύουμε στην τοπική αυτονομία, βεβαίως με κοινή ευθύνη της διοικήσεως του ομίλου αλλά εκχωρούμε όσο το δυνατό περισσότερες αρμοδιότητες στις τοπικές εταιρίες.

Είμαστε πεπεισμένοι ότι αυτή η πρακτική δίνει την δυνατότητα στις τοπικές διοικήσεις να εκτελούν τα σημαντικά τους καθήκοντα με πλήρη ευθύνη αλλά και την ευελιξία να προσαρμόζονται στις αλλαγές των συνθηκών της αγοράς. Με τον τρόπο αυτό βρίσκονται στην θέση να παρέχουν στον πελάτη τις καλύτερες δυνατότες υπηρεσίες και ταυτόχρονα να είναι καλυμμένοι από ένα ισχυρό οικονομικό διεθνή όμιλο.

Οι τοπικές μας εταιρίες επωφελούνται από την οικονομική δύναμη του ομίλου αλλά και την πείρα του σε θέματα μηχανογράφησης, μάρκετινγκ, επενδύσεων. Επί πλέον υπάρχει μια συνεχής ανταλλαγή τεχνογνωσίας μέσα στον Όμιλο. Ένα πρόσφατο παράδειγμα είναι η βοήθεια που η διεύθυνση της Ελλάδος έδωσε στους συναδέλφους τους της Ουγγαρίας που εργάζονται σήμερα στην νεοσύστατη ασφαλιστική εταιρία τους, προκειμένου να αρχίσει να λειτουργεί πριν το τέλος του χρό-

Από αριστερά:
Π. Καραλής
Γ. Δ/ντής της
N/N Ελλάδος,
J. J. van Rijn
Πρόεδρος και
J. H. Holsboer,
μέλος του
Συμβ. Διοικήσεως
της N/N



νου. Είναι μεγάλη φιλοφρόνηση στην Ελληνική διοίκηση και προσωπικό το ότι έχουν φθάσει σε σημείο επαγγελματικής ωριμότητας ώστε να μπορούν να συνεισφέρουν στην εκπαίδευση νέων εταιριών στον Όμιλό μας. Οι Έλληνες γνωρίζουν πως να εξάγουν ποιότητα και σ' αυτό έχω μεγάλη εκτίμηση.

Είμαστε υπερήφανοι για τις επιχειρήσεις μας στην Ελλάδα που από ένα ταπεινό ξεκίνημα το 1980 έφθασαν με ένα άπιστο ρυθμό σε δεσπόζουσα θέση στην Ελληνική ασφαλιστική αγορά ζωής. Στις επισκέψεις μου στην Ελλάδα πάντοτε εντυπωσιάζομαι από τον ενθουσιασμό και την αφοσίωση του προσωπικού μας και των ασφαλιστών, προσόντα που νομίζω ότι αποτελούν το κλειδί της επιτυχίας της NATIONALE-NEDERLANDEN στην Ελλάδα.

Η Ελληνική αγορά ασφαλείας ζωής έχει επιδείξει ένα υψηλό ρυθμό αύξησής τα τελευταία χρόνια και είναι πάρα πολύ ευχάριστο το ότι η ελληνική μας εταιρία κατάφερε να ξεπεράσει σημαντικά το μέσο όρο αυξήσεως.

Η Ελληνική αγορά αναπτύσσεται ραγδαία και προσπαθούμε να συμβαδίσουμε μ' αυτό το ρυθμό και να ικανοποιούμε τις πολλές και ποικίλες ανάγκες αυτής της αγοράς. Ένα πρόσφατο παράδειγμα της ανταπόκρισής μας σ' αυτές τις εξελίξεις είναι η δημιουργία του Αμοιβαίου Κεφαλαίου της NATIONALE-NEDERLANDEN. Επιπροσθέτως βέβαια το χαρτοφυλάκιο Γενικών Ασφαλειών πραγματοποιεί μια σπουδαία αύξηση.

Στους σκοπούς μας είναι να ενισχύσουμε την θέση μας και να εκμεταλλευ-

τούμε με τον καλύτερο τρόπο τις σπουδαίες δυνατότητες της Ελληνικής αγοράς. Τα επίσημα εγκαίνια των νέων κεντρικών γραφείων μας στην Αθήνα είναι μια χειροπιαστή απόδειξη της εμπιστοσύνης μας στην Ελληνική ασφαλιστική αγορά. Επί πλέον είμαι στην ευχάριστη θέση να σας αναγγείλω ότι έχουμε εγκρίνει την κατασκευή ενός δευτέρου κτιρίου στην Θεσσαλονίκη που θα μας βοηθήσει να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας προς τους πελάτες μας στην Βόρειο Ελλάδα. Οι εργασίες κατασκευής προγραμματίζεται να αρχίσουν το 1992.

Αναφερόμενος στο 1992 οι εξελίξεις προς την ενιαία ευρωπαϊκή αγορά όπως επίσης την κατάργηση των ορίων μεταξύ ασφαλιστικών και τραπεζικών εργασιών έχουν επηρεάσει την στρατηγική μας.

Ανταποκριθήκαμε στις εξελίξεις αυτές με την συγχώνευσή μας με τον όμιλο της

NMB POSTBANK, την τρίτη μεγαλύτερη Τράπεζα της Ολλανδίας. Ο όμιλος της NMB POSTBANK έχει ένα αξιόλογο δίκτυο πωλήσεων στην Ολλανδία το οποίο συμπληρώνει το δικό μας. Επίσης είναι ένας ταχύτατα αναπτυσσόμενος διεθνής οργανισμός.

Ο νέος όμιλος λειτουργεί σε 41 χώρες με 48.500 άτομα προσωπικό. Τα καθαρά προς διανομή κέρδη το 1990 ανέρχονται σε 139 δισεκατομμύρια δραχμές. Η καθαρή θέση σε 1,25 τρισεκατομμύρια δραχμές και το σύνολο των κεφαλαίων και αποθεματικών σε 25,6 τρισεκατομμύρια δραχμές. Μετά τις εταιρίες ROYAL DUTCH και UNILEVER ο όμιλος της INTERNATIONALE NEDERLANDEN κατατάσσεται τώρα τρίτος στο χρηματιστήριο του Άμστερνταμ και είναι ο μεγαλύτερος οικονομικός οργανισμός της Ολλανδίας.

Από την ισχυρή θέση του στην σημαντική Ολλανδική αγορά ο όμιλος της INTERNATIONALE NEDERLANDEN θα μπορέσει να καταλάβει μια ηγετική θέση στις αγορές οικονομικών υπηρεσιών της Ευρώπης. Είμαι πεπεισμένος ότι η NATIONALE-NEDERLANDEN Ελλάδος θα έχει μια σπουδαία συνεισφορά στην επίτευξη αυτού του στόχου.

Απόψε εγκαινιάζουμε τα νέα μας γραφεία στην λεωφόρο Συγγρού. Ένα μοντέρνο κτίριο σε αντίθεση με τους ιστορικούς θησαυρούς για τους οποίους η Αθήνα φημίζεται παγκοσμίως, το οποίον όμως ταιριάζει με την αρχιτεκτονική των άλλων κτιρίων στην ίδια περιοχή.

Ένα κτίριο που είναι το σπίτι της εταιρίας που δεσμεύεται να παρέχει στους Έλληνες οικονομική ασφάλεια υψηλού επιπέδου.

Ο κ. Τ. Καραλής μεταξύ των άλλων τόνισε στην τελετή των εγκαίνιων του νέου κτιρίου της NN:

Θα συνεχίσουμε την παραγωγική μας δραστηριότητα με έμφαση στην προσφορά καλύτερων ασφαλιστικών και επενδυτικών υπηρεσιών. Στα σχέδια μας είναι:

- η επέκταση του δικτύου των υποκαταστημάτων και γραφείων μας.
- η ανέγερση ενός αναλόγου κτιρίου στην Θεσσαλονίκη για να καλύψει τις ανάγκες μας στην Βόρειο Ελλάδα.
- περαιτέρω επέκταση στο χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.
- απώτερος στόχος μας είναι πέραν της επιχειρηματικής επιτυχίας η συνεισφορά μας στο κοινωνικό σύνολο και στην διαμόρφωση μιας Ευρωπαϊκής νοοτροπίας η οποία θα βοηθήσει την χώρα μας στην παραπέρα πορεία της στην ενωμένη Ευρώπη.



ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ

«Το όριο είναι ο ουρανός»

Η πρώτη ασφαλιστική εταιρία στην Κρήτη βραβεύει τους πρώτους συνεργάτες της, στο πρώτο ξενοδοχειακό συγκρότημα του νησιού.

Με ιδιαίτερη επιτυχία πραγματοποιήθηκε το Σάββατο, 1η Ιουνίου 1991, στο ξενοδοχείο CRETA PALACE, η ετήσια εκδήλωση του ομίλου εταιριών της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ.

Σκοπός της εκδήλωσης ήταν να βραβευτούν οι συνεργάτες του ομίλου από την Νότια Ελλάδα οι οποίοι διακρίθηκαν ιδιαίτερα μέσα στο 1990.

Όπως είναι γνωστό, στην Κρήτη, περίπου 4 στους 10 ασφαλισμένους προτιμούν την ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ.

Κι αυτό είναι πολύ φυσικό.

Η ασφαλιστική εταιρία ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ δημιουργήθηκε το 1944, και έχει ήδη συμπληρώσει μια 45ετία συνεχούς παρουσίας και προσφοράς στην ασφαλιστική αγορά.

Σήμερα, η ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ έχει μπει δυναμικά στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Εκτός από την εταιρία ασφαλειών ζωής, δημιούργησε μια ξεχωριστή εταιρία γενικών κλάδων, μια εταιρία διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων και μια εταιρία πιστωτικής κάρτας, σε συνεργασία με τη CITIBANK. Ακόμα, επέκτεινε τις δραστηριότητές της και στην Κύπρο, δημιουργώντας εκεί μια θυγατρική εταιρία ασφαλειών ζωής.

Ο λόγος που η ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ μπήκε στο χρηματοοικονομικό χώρο, είναι γιατί θέλει να εξυπηρετήσει τους πελάτες της όσο καλύτερα μπορεί. Γιατί ο πελάτης της ασφάλειας ζωής είναι πελάτης και των άλλων υπηρεσιών που προσφέρει.

Η διοίκηση της εταιρίας, με επικεφαλής το διευθύνοντα σύμβουλο της κ. Παύλο Ψωμιάδη, είναι ικανοποιημένη από την έως τώρα πορεία.

Τα παραγωγικά αποτελέσματα για το 1990 ήταν εντυπωσιακά και κατατάσσουν

Ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου Εταιριών της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ, κ. Παύλος Ψωμιάδης, συγχαιρεί τους συνεργάτες του ομίλου για τα εξαιρετικά αποτελέσματα που πέτυχαν το 1990.



την ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ μεταξύ των πρώτων πέντε εταιριών του κλάδου ζωής.

Με 115 υποκαταστήματα σ' όλη την Ελλάδα, 1200 ασφαλιστές και 120.000 ασφαλισμένους, η ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ έχει 5,5 Δισ. Κεφάλαια και αποθέματα, ενώ τα ασφαλισμένα κεφάλαιά της ανέρχονται στα 90 δισ.

Η εταιρία διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων έχει αποφέρει τα καλύτερα αναμενόμενα αποτελέσματα. Ήδη λειτουργούν δύο Αμοιβαία Κεφάλαια. Το ΑΣΠΙΣ Αμοιβαίο Κεφάλαιο Εισοδήματος και Υπεραξίας και το ΑΣΠΙΣ Εισοδήματος για τους πιο συντηρητικούς επενδυτές.

Παρ' όλα αυτά, η ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ δεν επαναπαύεται.

Σε συνεργασία με τον Ολλανδικό Κολοσσό Aegon, αναπτύσσεται δημιουργικά με γοργούς ρυθμούς. Στα σχέδιά της περιλαμβάνονται η είσοδος της εταιρίας σε τραπεζικούς τομείς και ειδικά στο χώρο των υποθηκών, με τη δημιουργία κτηματικών εταιριών, σύμφωνα με τα πρότυπα των αγγλικών building societies.

Τον Σεπτέμβριο του 1991 υπολογίζεται η ίδρυση μιας χρηματοπιστωτικής εταιρίας, ενώ ήδη έχουν αρχίσει οι διαδικασίες για την ίδρυση Τράπεζας.

Παρ' όλα αυτά, οι ασφάλειες ζωής παραμένουν ο κορμός των δραστηριοτήτων

της εταιρίας. Σ' αυτόν τον τομέα προσφέρει μια σειρά πρωτοποριακών προϊόντων που είναι σχεδιασμένα για να καλύπτουν όλες τις ανάγκες της ζωής του σύγχρονου ανθρώπου.

Την εκδήλωση της εταιρίας, που έγινε στο εντυπωσιακό περιβάλλον του CRETA PALACE, του καλύτερου ξενοδοχειακού συγκροτήματος της Κρήτης, τίμησαν με την παρουσία τους ο Δήμαρχος Ρεθύμνου, καθώς και εκπρόσωποι των δικαστικών, στρατιωτικών και άλλων αρχών της περιοχής.

Από την ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ ήταν παρόντες ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρίας, κ. Παύλος Ψωμιάδης, ο Διευθυντής Πωλήσεων Ν. Ελλάδας και Κύπρου, κ. Κωστής Λουλουδάκης, ο Διευθυντής Δημοσίων Σχέσεων, κ. Χρήστος Δημόπουλος, οι Διευθυντές Υποκαταστημάτων και οι συνεργάτες από την Κρήτη και τη Ρόδο.

Βραβεία αξίας δόθηκαν στους συνεργάτες της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ από την περιοχή της Ν. Ελλάδας που κατέλαβαν τις πρώτες θέσεις την περυσινή χρονιά.

Συγκεκριμένα, βραβεύθηκαν οι ασφαλιστές Ανδρέας Ανδρουλιδάκης, Γεώργιος Αποστολάκης, Νικόλαος Γιατρουδάκης, Κωνσταντίνος Κοσμαδάκης, Αναστάσιος Μαρκετάκης, Βασίλειος Παπαδάκης, Ευθύμιος Παπαδάκης και Νικόλαος Φιτσα-



Οι συνεργάτες της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ, στο προαύλιο του ξενοδοχείου CRETA PALACE. Κάτω αριστερά: Ο Δ/ντής Πωλήσεων Νοτίου Ελλάδος και Κύπρου, κ. Κ. Λουλουδάκης, αναπτύσσοντας τους στόχους της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ.



ντωνάκης, και οι διευθυντές υποκαταστημάτων Αλή Κιοζεκλη (Ρόδος), Γεώργιος Κυριακάκης, Αρχέλαος Λεβέντης, Νικόλαος Μαντωνανάκης και Γεώργιος Πολυμήλης.

Τιμητική διάκριση δόθηκε επίσης στον διευθυντή πωλήσεων κ. Κωστή Λουλουδάκη για την αμείωτη προσπάθεια που καταβάλλει ώστε να διατηρεί την ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ πάντα πρώτη και καλύτερη στην Κρήτη.

Μετά το τέλος της τελετής των βραβεύσεων, επακολούθησε δείπνο με εντυπωσιακό μπουφέ στην ταβέρνα του CRETA PALACE. Το γλέντι συνεχίστηκε με μπαλέτα, τραγούδι, και ξέφρενο χορό ως τις πρωινές ώρες της Κυριακής.

Η ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ δεν προσπαθεί να είναι είναι η πρώτη. Θέλει απλώς να είναι η καλύτερη. Κι αυτό γιατί οι εταιρίες δεν διακρίνονται τόσο για το μέγεθός τους,

αλλά για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν.

Για τον όμιλο εταιριών της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ δεν υπάρχει τέλος στην προσπάθεια

για βελτίωση. Όπως χαρακτηριστικά, επισημαίνει συχνά ο διευθύνων σύμβουλος, κ. Παύλος Ψωμιάδης, «το όριο είναι ο ουρανός»!

35 καλοί λόγοι για να επικοινωνήσεις με τους ασφαλισμένους

- 1 Να προβλέψεις την αλλαγή της ηλικίας
- 2 Να ευχηθείς στον ασφαλισμένο για τα γενέθλιά του
- 3 Να ελέγξεις την διεύθυνση
- 4 Να επαναφέρεις σε ισχύ ένα συμβόλαιο
- 5 Να προστατέψεις ένα δάνειο ασφαλιστηρίου συμβολαίου
- 6 Να προτείνεις έναν τρόπο αποπληρωμής του ανωτέρω δανείου
- 7 Να βεβαιωθείς ότι τα ασφάλιστρα πληρώνονται με δόσεις στις οποίες μπορεί να ανταπεξέλθει ο πελάτης
- 8 Να μάθεις εάν υπάρχει δυνατότητα επίσης πληρωμής
- 9 Να μάθεις εάν τα ασφάλιστρα μπορούν να μειωθούν ή να περιοριστούν, βάσει της σημερινής καταστάσεως υγείας
- 10 Να τον ενημερώσεις ότι μπορούν να μετατραπούν οι όροι του συμβολαίου
- 11 Να συγχαρείς τον ασφαλισμένο για κάποια προαγωγή ή για αλλαγή θέσεως
- 12 Να μάθεις εάν οι δικαιούχοι είναι εν ζωή
- 13 Να μάθεις ποιος έχει την κηδεμονία του συμβολαίου
- 14 Να μάθεις εάν οι δικαιούχοι έχουν γραφτεί όπως πρέπει
- 15 Να μάθεις εάν υπάρχουν παιδιά που δεν έχουν προστεθεί στους δικαιούχους
- 16 Να εξηγήσεις τη σημασία του πιθανού δικαιούχου
- 17 Να ξεκαθαρίσεις τα προτερήματα και τους κινδύνους του αμετάκλητου δικαιούχου
- 18 Να προσφέρεις έναν καθαρό φάκελο για το συμβόλαιο
- 19 Να ελέγξεις για αμέλεια πληρωμής των ασφαλιστρών
- 20 Να συζητήσεις ένα προϋπολογιστικό σχέδιο οικονομικών
- 21 Να προτείνεις τη σύνταξη μιας διαθήκης
- 22 Να εισηγηθείς μια αλλαγή
- 23 Να τον ενημερώσεις για την αξία μίας ασφάλισης ζωής για το παιδί
- 24 Να ζητήσεις το όνομα ενός μελλοντικού ασφαλιστή
- 25 Να εξασφαλίσεις μερικές επαφές με φίλους ή συγγενείς
- 26 Να προτείνεις ένα καθορισμένο πρόγραμμα για να αυξηθεί η ασφαλιστική του περιουσία
- 27 Να κανονίσεις μια οικονομική αποκατάσταση
- 28 Να συζητήσεις πώς τα μερίσματα θα πληρωθούν σε περίπτωση θανάτου
- 29 Να εξηγήσεις πώς μια ασφάλιση θα λήξει σαν μικτή
- 30 Να συζητήσεις πιθανές ανάγκες για φόρους μετά θάνατον
- 31 Να τακτοποιήσεις το εισόδημα ενός ηλικιωμένου
- 32 Να προτείνεις ένα κεφάλαιο για τη μόρφωση των παιδιών
- 33 Να εξηγήσεις τη χρήση διαφόρων τρόπων διάθεσης των μερισμάτων
- 34 Να εξηγήσεις το νέο πρόγραμμα ασφάλισης
- 35 Να εξηγήσεις την ιδέα της ασφάλειας ζωής σαν ένα δώρο (Χριστουγέννων, γενεθλίων, αποφοίτησης).

• Η ΣΩΣΤΗ ΜΕΘΟΔΟΣ

TARGET MARKETING

Από το μαζικό Marketing στο Marketing επιλογής...

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις καλούνται να επαναπροσδιορίσουν τις αγορές τους, να ταξινομήσουν τις ομάδες πελατών στη βάση των εξειδικευμένων χαρακτηριστικών και των ιδιαίτερων αναγκών τους και, τέλος, καλούνται να ξανασχεδιάσουν τα προϊόντα τους σε τρόπο που αυτά να μην εξυπηρετούν γενικά, αλλά να ικανοποιούν ειδικά και σαφώς τις ιδιαίτερες απαιτήσεις ομοειδών αγορών πελατών.

Του ΝΙΚΟΥ Δ. ΣΩΦΡΟΝΑ
Υπεύθυνου Τμήματος
Ερευνών
Marketing & Πωλήσεων I-
NTERAMERICAN

Marketing και Ανάπτυξη Πωλήσεων: Μια Διαχρονική Παρουσίαση...

Εάν κανείς θελήσει να εξετάσει τον τρόπο με τον οποίο αναπτύχθηκαν οι εργασίες των ασφαλιστικών εταιριών στην Ελλάδα, τότε θα δει πως η τακτική διείσδυσης στις αγορές πελατών ήταν συνολική και γενική - χωρίς στρατηγικές ιδιαιτερότητες ή στοιχεία εξειδίκευσης.

Πραγματικά, κατά της διάρκεια των πρόσφατων δεκαετιών, πλείστες όσες ελληνικές ή ξένες ασφαλιστικές επιχειρήσεις εδραίωσαν την παρουσία τους στην αγορά βλέποντας την τελευταία σαν ένα ομοιογενή και ενιαίο χώρο, σαν ένα χώρο που δεν εμφανίζει διαφορετικότητες και δεν έχει ξεχωριστά στοιχεία.

Η πρακτική (ενδεχομένως όχι και η αντίληψη) αυτή των επιχειρήσεων επισημασθηκε από τη σχεδίαση και την προώθηση προϊόντων που, στη γενικότητά τους, θα μπορούσαν να εξυπηρετήσουν

και να ικανοποιήσουν τις βασικές ασφαλιστικές ανάγκες των πελατών -όσο και αν οι τελευταίοι μπορεί να διαφέρουν επαγγελματικά, κοινωνικά ή οικονομικά μεταξύ τους.

* * *

Τα βήματα ανάπτυξης που ακολούθησαν οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις ήταν στις δεκαετίες που αναφερόμαστε, σωστά και ενδεδειγμένα.

Πράγματι, οι ασφαλιστικές υπηρεσίες παρέμεναν σαν «κάτι το καινούργιο και το άυλο» έως πρόσφατα: επομένως, σε αυτές τις συνθήκες δε μπορεί παρά κανείς να επιθυμεί την πλατύτερη δυνατή αξιοποίηση της αγοράς, έτσι ώστε να επιτύχει παράλληλη και πλατιά γνωστοποίηση και αναγνώριση του «καινούργιου και κάπως άυλου» προϊόντος που διαθέτει.

* * *

Σήμερα, όμως, που οι συνθήκες αλλάζουν, οι άνθρωποι εξελίσσονται και γίνονται απαιτητικότεροι, ποια πρέπει να είναι η παραπέρα στρατηγική ανάπτυξης εργασιών των ασφαλιστικών εταιριών;

Η Ανάγκη Κατάτμησης της Αγοράς: Ο Ρόλος του Target Marketing

Απάντηση στο προτιθέμενο ερώτημα δίνουν οι ίδιες οι συνθήκες και οι αλλαγές

στα σχετικά πρότυπα της ελληνικής οικονομικοκοινωνικής ζωής.

Η ένταξη της χώρας μας στην Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα «άνοιξε» τους ορίζοντες της οικονομίας μας και έφερε τους Έλληνες πιο κοντά στη σύγκριση με ξένα προϊόντα, ξένες υπηρεσίες και τρόπους ζωής.

Το βιοτικό επίπεδο και το καταναλωτικό πρότυπο του μέσου Έλληνα βελτιώθηκαν και, επομένως, σήμερα φθάνουν πιο κοντά σε ποιοτικές επιλογές απ' ό,τι έφθαναν χθες.

Τα αυξημένα ποιοτικά κριτήρια που διαθέτει σήμερα ο μέσος Έλληνας, οδηγούν τις επιχειρήσεις στην ανάγκη βελτίωσης των προϊόντων ή υπηρεσιών τους, έτσι ώστε να προσαρμόζονται καλύτερα και να ικανοποιούν περισσότερο τις απαιτήσεις του πελάτη.

Οι εξελίξεις που προαναφέραμε δείχνουν πως η ελληνική κοινωνία γίνεται ολοένα και περισσότερο επιλεκτική σε ό,τι αφορά την ικανοποίηση των αναγκών της -και αυτό είναι κάτι που πρέπει να προσέξουν οι ασφαλιστικές εταιρίες στους τομείς που τους ενδιαφέρει.

Έτσι, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις καλούνται να επαναπροσδιορίσουν τις αγορές τους, να ταξινομήσουν τις ομάδες πελατών στη βάση των εξειδικευμένων

χαρακτηριστικών και των ιδιαίτερων αναγκών τους και, τέλος, καλούνται να ξανασχεδιάσουν τα προϊόντα τους σε τρόπο που αυτά να μην εξυπηρετούν γενικά, αλλά να ικανοποιούν ειδικά και σαφώς τις ιδιαίτερες απαιτήσεις ομοειδών αγορών πελατών. (Βλ. Σχήμα 1)

Με τον τρόπο αυτό οι ασφαλιστικές εταιρίες ουσιαστικά συνδέουν τις υπηρεσίες τους με τις ιδιαιτερότητες των πελατών τους και, συνεπώς, στηρίζουν τη στρατηγική τους τόσο στην καταγραφή συγκεκριμένων καταναλωτικών αναγκών ό-

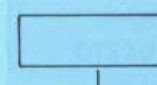
σο και στην ικανοποίησή τους μέσα από κατάλληλα προσανατολισμένα και σχεδιασμένα προϊόντα.

Αυτή ακριβώς η στρατηγική Target Marketing που συνδέει συγκεκριμένες αγορές πελατών με κατάλληλα σχεδιασμένα ασφαλιστικά προϊόντα, μπορεί να θεωρηθεί σαν η πλέον ενδεδειγμένη αναπτυξιακή στρατηγική.

Τούτο συμβαίνει επειδή κατά την εφαρμογή της οι επιχειρηματικοί στόχοι ανάπτυξης αγορών προϋποθέτουν την προηγούμενη αναγνώριση συγκεκριμέ-

Σχήμα 1

ΟΙ ΦΑΣΕΙΣ ΚΑΤΑΤΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ



Μαζικό Marketing χωρίς αναφορά σε ειδικά χαρακτηριστικά επιμέρους ομάδων ή υποαγορών πελατών



Κατάτμηση της αγοράς σε επιμέρους ομοειδείς υποαγορές πελατών, βάσει των ειδικότερων χαρακτηριστικών τους



Επιλογή συγκεκριμένων υποαγορών προς αξιοποίηση

νων ανθρώπων αναγκών και την ικανοποίησή τους.

Ο Ρόλος του Ασφαλιστή στη Στρατηγική Target Marketing

Είναι προφανές ότι η επιτυχημένη εφαρμογή διείσδυσης σε συγκεκριμένες αγορές (Target Marketing) εξαρτάται σημαντικά από τον ίδιο το συνεργάτη του παραγωγικού δικτύου της ασφαλιστικής επιχείρησης.

Επομένως, είναι ο ασφαλιστής εκείνος που θα αναλάβει να συνδέσει τα προϊόντα της εταιρίας του με τις ανάγκες των πελατών και της αγοράς. Και πρέπει αυτές τις ανάγκες να διερευνηθούν και να καταγραφούν σωστά, εάν είναι να επιτύχει η εφαρμοζόμενη στρατηγική Target Marketing.

Τι πρέπει, όμως, να προσέξει ο ασφαλιστής στην προσπάθειά του να επιλέξει και να διεισδύσει σε συγκεκριμένες αγορές πελατών;

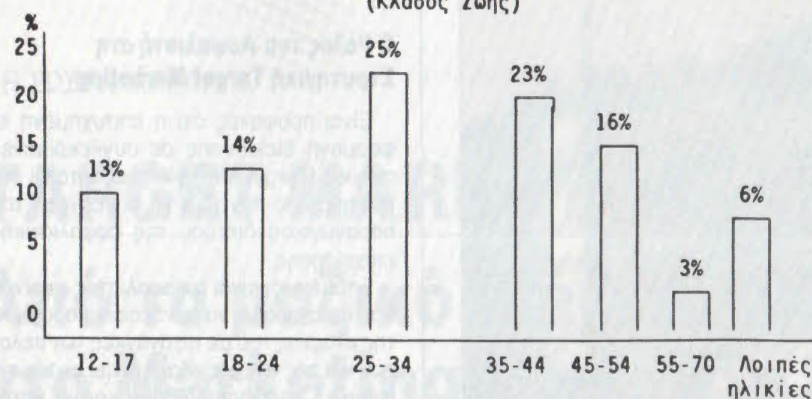
Κατ' αρχήν, η επιλεγόμενη αγορά πρέπει να διαθέτει ισχυρή οικονομική υποδομή, έτσι ώστε οι εξειδικευμένες υπηρεσίες που παρέχονται να μπορούν να αγορασθούν. Η οικονομική ευρωστία των μελών της συγκεκριμένης αγοράς (δηλ. των υποψηφίων πελατών) είναι ένα πρώτο βασικό στοιχείο που προέχει να εξετάσει ο ασφαλιστής.

Η κοινωνική υποδομή της συγκεκριμένης αγοράς πρέπει επίσης να αποτελέσει μέλημα του ασφαλιστή και να τον απασχολήσει σοβαρά. Ιδιαίτερα σήμερα που τα Κοινωνικά Ταμεία διατρέχουν περίοδο έντονης κρίσης και τα συνακόλουθα κοινωνικοασφαλιστικά κενά μεγαλώνουν, ο ασφαλιστής πρέπει να καταγράψει τις δημιουργούμενες ανάγκες και να τις συνδέσει και να τις καλύψει με τα κατάλληλα εξειδικευμένα προϊόντα που διαθέτει.

Πέραν των προηγούμενων κριτηρίων διείσδυσης σε συγκεκριμένες αγορές, η δημογραφική ανάλυση είναι επιθυμητή. Μέσα από μια τέτοια ανάλυση ο ασφαλιστής μπορεί να προσδιορίσει τα ηλικιακά κλίμακα των υποψηφίων πελατών του (μελών της συγκεκριμένης αγοράς) και έτσι μπορεί (α) να τυποποιήσει «πακέτα» προϊόντων προσανατολισμένα σε ηλικιακές ομάδες και (β) να προβλέψει την πορεία των εργασιών του βάσει της «ζωντανίας» ή της γήρανσης της αγοράς όπου διεισδύει.

Για παράδειγμα, με βάση τα δεδομένα του σχετικού πίνακα, ο ασφαλιστής θα προτιμούσε να διεισδύσει σε αγορές που κυριαρχούνται από νεαρές και μεσαίες ηλικίες, παρά σε αγορές που κυριαρχούνται από μεγάλες ηλικίες. Αυτό, βέβαια, οφείλεται στο γεγονός ότι οι πρώτες ηλικίες

Σχήμα 2

Η ΖΗΤΗΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΤΑ ΗΛΙΚΙΕΣ
(Κλάδος Ζωής)

είναι πρακτικά πιο ασφαλίσιμες απ' ό,τι είναι οι δεύτερες και άρα, υπόσχονται περισσότερα οφέλη στον ασφαλιστή που θα τις εξυπηρετήσει. (Βλ. Σχήμα 2)

Στο ίδιο πλαίσιο της δημογραφικής (αλλά και της οικονομικοκοινωνικής) ανάλυσης της συγκεκριμένης αγοράς κινείται και η επαγγελματική ταξινόμηση των υποψηφίων πελατών. Έτσι ο ασφαλιστής θα μπορέσει να έχει την «εικόνα» των αναγκών κάθε επαγγελματικής ομάδας υποψηφίων πελατών και ανάλογα να τις ικανοποιήσει προσφέροντάς τα κατά περίπτωση κατάλληλα προγράμματα.

Η διερεύνηση της οικονομικής ευρωστίας, της κοινωνικής σύνθεσης και της δημογραφικής σύστασης της αγοράς -θέματα που μόλις συζητήσαμε- βοηθούν τον ασφαλιστή (α) να προβλέψει ποια προϊόντα πωλούνται σε κάθε αγορά, (β) να προσανατολίσει «πακέτα» προϊόντων στις ανάγκες κάθε αγοράς και (γ) να προβλέψει την ίδια τη ζήτηση ασφαλιστικών υπηρεσιών στις αγορές που τον ενδιαφέρουν.

Επομένως, μέσα από τη διαδικασία Target Marketing ο ασφαλιστής ενισχύει το ρόλο του σαν ευρύτερου Οικονομικού Συμβούλου -αφού η έρευνα της αγοράς του επιτρέπει να προσφέρει ουσιαστικές, εμπεριστατωμένες λύσεις στις συγκεκριμένες ανάγκες των πελατών του.

* * *

Το συμπέρασμα που προκύπτει από τις προηγούμενες σκέψεις είναι πως ο ρόλος του ασφαλιστή στην εφαρμογή της στρατηγικής Target Marketing είναι πραγματικά νευραλγικός. Ο ασφαλιστής είναι εκείνος που επιτυγχάνει την υλοποίηση της στρατηγικής Target Marketing που εφαρμόζει η ασφαλιστική εταιρία. Συνεπώς, ο ασφαλιστής συνδέει την πολιτική της εταιρίας με τις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού -και σε αυτή την έννοια η συμβολή του θεωρείται σαν ο «ακρογωνιαίος λίθος» κάθε επιχειρησιακής προσπάθειας

επαφής με το κοινό, γενικά, ή με συγκεκριμένες ομάδες πελατών, ειδικότερα.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΛΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΓΙΑ TARGET MARKETING

Η αγορά πρέπει να είναι:

- Γεωγραφικά Συμπυκνωμένη
- Οικονομικά Ισχυρή
- Δημογραφικά και Κοινωνικά Κατάλληλη
- Πληθυσμιακά Επαρκής
- Συνειδητοποιημένη ως προς τις Ανάγκες της
- Πρόθυμη να Δώσει Λύσεις στις ανάγκες της
- Ομαδοποιημένη με Κοινά Χαρακτηριστικά (κοινά επαγγελματικά γνωρίσματα, κοινές βασικές ανάγκες, παραπλήσια οικονομική υποδομή, κ.λπ.).

Ο Ρόλος του Υποκαταστήματος στη Στρατηγική Target Marketing

Όσο νευραλγικός είναι ο ρόλος του ασφαλιστή στη διαδικασία εφαρμογής της στρατηγικής Target Marketing, εξ ίσου σημαντικός είναι και ο σχεδιαστικός και υποστηρικτικός ρόλος του υποκαταστήματος στην υλοποίησή της.

Πραγματικά, το υποκατάστημα καλείται να αναλάβει ενεργό ρόλο στη δημιουργία υποδομής Target Marketing ή, διαφορετικά, στη δημιουργία βάσης δεδομένων και πληροφοριών που θα στηρίξουν τη στρατηγική Target Marketing. (Βλ. Σχήμα 3)

Έτσι, σε αυτό το πλαίσιο, ο μηχανισμός του υποκαταστήματος είναι σκόπιμο να συνεργασθεί με τους τομείς Marketing και Πωλήσεων της εταιρίας, ώστε από κοινού να προχωρήσουν:

(α) Στην Έρευνα Αγοράς - προσπάθεια

που θα καταγράφει τα οικονομικοκοινωνικά και δημογραφικά δεδομένα της περιοχής δράσης του υποκαταστήματος.

(β) Στην Κατάτμηση της Αγοράς σε επιμέρους ομοιογενείς ομάδες (υποαγορές) υποψηφίων πελατών - με κριτήριο και κοινό χαρακτηριστικό το επάγγελμά τους, το Κοινωνικό Ταμείο τους, κ.ο.κ.

(γ) Στη Μελέτη των Στοιχείων Υποαγορών - προσπάθεια που θα αναλύει τις διαθέσιμες οικονομικοκοινωνικές και δημογραφικές πληροφορίες που θα αφορούν στα μέλη των υποαγορών. Έτσι θα αποκτάται το «profile» των ομάδων υποψηφίων πελατών και θα μπορούν ο ασφαλιστής και το υποκατάστημα να επιλέξουν τα κατάλληλα «πακέτα», σύμφωνα ακριβώς με το «profile» των ομάδων πελατών τους.

(δ) Στην Κατανομή των Υποαγορών σε ασφαλιστές - ενέργεια η οποία απαιτεί την εξειδίκευση των τελευταίων στις ιδιαιτερότητες, τα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες των υποψηφίων πελατών/μελών των υποαγορών.

(ε) Στην Παροχή Πληροφοριών Αγοράς σε ασφαλιστές - έργο που βοηθά τους τελευταίους να γνωρίσουν και να εξοικειωθούν με τις ομάδες υποψηφίων πελατών / υποαγορές που έχουν αναλάβει να εξυπηρετούν.

(στ) Στο Σχεδιασμό Στρατηγικής Target Marketing στη βάση των αναγκών των υποαγορών. Εξυπακούεται πως τα προηγούμενα βήματα πρέπει να συστηματοποιηθούν σ' ένα ενιαίο και λειτουργικό σύνολο διαδοχικών ενεργειών που, υλοποιούμενες, θα διευκολύνουν τη διεύθυνση του ασφαλιστή στην αγορά-στόχο. Η συστηματοποίηση των βημάτων και η συνειδητή διακοινωνήσής τους στον ασφαλιστή είναι έργο του υποκαταστήματος που, έτσι, συμβάλει στην ενίσχυση της στρατηγικής Target Marketing.

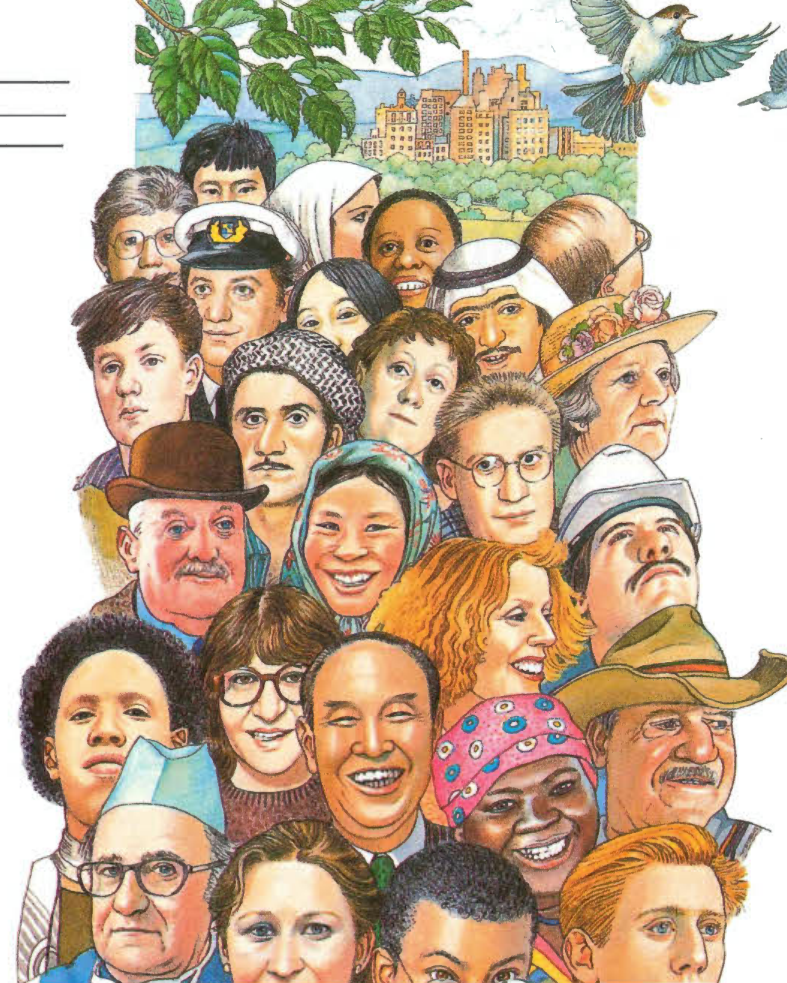
Η Εταιρία και η Στρατηγική Target Marketing: Επίλογος

Η συνέχιση της πρακτικής Μαζικού Marketing - πρακτικής που de facto παρα-

Σχήμα 3

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΟ TARGET MARKETING

- Έρευνα Αγοράς
- Κατάτμηση Αγοράς σε Υποαγορές
- Μελέτη Στοιχείων Υποαγορών σε Ασφαλιστές
- Παροχή Πληροφοριών Αγοράς σε Ασφαλιστές
- Σχεδιασμός Στρατηγικής Target Marketing Βάσει Αναγκών (Υπο)Αγοράς



γνωρίζει ιδιαιτερότητες και γνωρίσματα επιμέρους ομάδων πελατών ασφαλώς δεν μπορεί να θεωρείται πλέον η ενδεδειγμένη στρατηγική ανάπτυξης πωλήσεων των ασφαλιστικών εταιριών. Τούτο συμβαίνει κυρίως επειδή ο πελάτης επιθυμεί να αισθάνεται «μοναδικός», δηλ. θέλει να χρησιμοποιεί προϊόντα που απηχούν τις δικές του σαφείς ανάγκες.

Επομένως, η εγκατάλειψη της πρακτικής Μαζικού Marketing και η στροφή στο Marketing Επιλογής (Target Marketing) θα επιτρέψει στην εταιρία να ικανοποιήσει την αίσθηση «περί μοναδικότητας» του πελάτη αφού ήδη θα έχει διαγνώσει την «εικόνα» του και θα έχει διερευνήσει τις ανάγκες του.

ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ TARGET MARKETING

- Ανάπτυξη Εξειδικευμένων «πακέτων» Προϊόντων
- Προϊοντική Διαφήμιση
- Κίνητρα Πώλησης Εξειδικευμένων «πακέτων» Προϊόντων

Πώς, όμως, μπορεί η ασφαλιστική επιχείρηση να αξιοποιήσει την εφαρμογή της στρατηγικής Target Marketing?

Κατ' αρχήν, όπως έχουμε ήδη σημειώσει, βασικός όρος επιτυχίας της στρατηγικής Target Marketing είναι η έρευνα αγο-

ράς - ενέργεια που δίνει την «εικόνα» του χώρου που επιθυμεί να διεισδύσει η επιχείρηση.

Ακολουθώντας, με βάση τόσο τα πορίσματα της έρευνας αγοράς όσο και τις πελατειακές ανάγκες που απορρέουν, η ασφαλιστική επιχείρηση πρέπει να προχωρήσει:

(α) Στην Ανάπτυξη Εξειδικευμένων «Πακέτων» Προϊόντων, με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας αγοράς και τις δια-

πιστωμένες ανάγκες των αγορών-στόχων.

(β) Στην Προβολή και Γνωστοποίηση των Εξειδικευμένων «Πακέτων» Προϊόντων κάτι που σημαίνει πως η σημερινή εταιρική διαφήμιση (Company Advertising) πρέπει να ενισχυθεί με προϊοντική διαφήμιση (Product Advertising).

(γ) Στην Παροχή Κινήτρων Πώλησης Εξειδικευμένων «Πακέτων» Προϊόντων, έτσι ώστε να αποφεύγεται «κανιβαλισμός» μεταξύ προϊόντων. Το τελευταίο αυτό σημείο είναι κρίσιμο και προϋποθέτει αρμονία και επικοινωνία στη δράση εταιρίας-υποκαταστημάτων-ασφαλιστών. Αυτή η επικοινωνία πραγματικά ερμηνεύεται σαν «ένωση δυνάμεων» του ασφαλιστικού οργανισμού για την επίτευξη του στόχου διείσδυσης σε αγορές-στόχους, μέσα από «πακέτα» προϊόντων που αντανακλούν τις ανάγκες των συγκεκριμένων αγορών.

* * *

Συμπερασματικά, η μέθοδος Target Marketing αποτελεί την ενδεδειγμένη, σύγχρονη στρατηγική ανάπτυξης των πωλήσεων μιας ασφαλιστικής επιχείρησης.

Είναι η στρατηγική εκείνη που αναδεικνύει τη «μοναδικότητα» του πελάτη, ικανοποιώντας τις διαπιστωμένες ανάγκες του με κατάλληλα σχεδιασμένα, προσανατολισμένα και εξειδικευμένα «πακέτα» προϊόντων.

Η εφαρμογή και η υλοποίηση της στρατηγικής απαιτούν την αρμονική επικοινωνία εταιρίας-υποκαταστημάτων-ασφαλιστών και αυτή η «ένωση δυνάμεων» του ασφαλιστικού οργανισμού είναι ένα επιπρόσθετο πλεονέκτημα που καθιστά τη στρατηγική Target Marketing παραγωγική και, γιατί όχι, αναγκαία.

Δ □

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Ο Νίκος Δ. Σωφρονάς είναι Οικονομολόγος (B.A., M.A., Ph.D. Cand.) με ανώτατες και μεταπτυχιακές σπουδές στους τομείς Management και Οικονομικών Επιστημών των Πανεπιστημίων Northeastern Illinois University και Roosevelt University of Chicago.

Κατά το παρελθόν έχει εργασθεί στις Διευθύνσεις Marketing και Εκπαιδεύσεως οργανισμών τόσο στις Η.Π.Α. όσο και στην Ελλάδα.

Ειδικότερα έχει συνεργασθεί με την εταιρία J & M Company of Chicago ως Marketing Planner και με το Αμερικανικό Κολλέγιο Southeastern College ως καθηγητής Management.



Με την INTERAMERICAN συνεργάζεται από τον Μάιο 1988 και σήμερα είναι υπεύθυνος του Τμήματος Ερευνών Marketing και Πωλήσεων της εταιρίας.

Καθαρός πλανήτης - Καθαροί άνθρωποι!

Η οικολογία πέθανε. Ζήτω η οικοσοφία

Τι να τον κάνει τον καθαρό πλανήτη όταν κατοικείται από ψυχικούς βρομιάρηδες;

Κάτι τέτοιο ρωτάει ο Φέλιξ Γκουαταρί στις «Τρεις Οικολογίες» (εκδ. Αλεξάνδρεια) - και απαντάει: Τίποτα. Πρέπει μαζί με τους αγώνες για τη διάσωση των κολεοπτέρων, ν' αγωνιστούμε λιγάκι και για τη διάσωση του εγκεφάλου μας - τη **νοητική οικολογία**. Και μαζί με τη ρύπανση των ποταμών να νοιαστούμε λίγο και για τις **κοινωνικές λέρες που κυκλοφορούν**.

Διότι δείτε, κύριοι: Τα σπία σαπίζουν από την κατανάλωση των mass media, τα ταξίδια είναι πια ένα τροχάδην **επιτόπου**, οι «διαφορετικοί» έχουν χάσει κάθε αιχ-

μηρότητα και οι συμπεριφορές είναι καμιά δεκαριά γιγαντιαία στερεότυπα.

Οι άνθρωποι δεν εκφράζουν κανένα πραγματικό στοιχείο του εαυτού τους. Αντί να εκρήγνυνται, μπεμπεκίζουν ηθικώς και **ενδορρηγνύονται**. Δηλαδή καταρρέουν εσωτερικά — με απορρόφηση και εξουδετέρωση, αντί για έκρηξη, των δυναμικών στοιχείων τους. **Αυτοδιασπώνται** σαν το Tide - που πλένει βιολογικά - και σέρνουν το κάρο με τα σκουπίδια τραγουδώντας (Rico Suave).

Λοιπόν, η **νέα οικολογία** που ευαγγελίζεται ο Φελίξ καλεί τα **μοναχικά** τυπάκια με το υψωμένο φρύδι και την καρδιά από μαρουλόφυλλα να γίνουν ταυτοχρόνως

αλληλέγγυα και ολοένα πιο **διαφορετικά**. Να τολμήσουν να είναι ο εαυτός τους και να δώσουν ένα τέρμα στην trendy παθητικότητα και το σκοτεινίσιμα της ζωής.

Λέγεται αυτό οικολογία; Μάλλον όχι. Ας πούμε ότι το λένε οικολογία κι ενώνει όσους θέλουν να βγουν από το νευροληπτικό μανδύα των media και την αισθηματική βαρεμάρα του πλήθους. Όσους θέλουν να έχουν το copyright της ζωής τους. Και αυτή τη ζωή να την κάνουν απρόβλεπτη, αταξινόμητη και ευδαιμονική.

(Αλλά ποιός ενδιαφέρεται πια για όρους...)

16/6/1991

Απορίες κανείς; Κυριακάτικη «Ε»

ΣΤΑΘΗΣ ΤΣΑΓΚΑΡΟΥΣΙΑΝΟΣ

Ο αμίαντος είναι μίasma!

Η απειλή του αμιάντου

Ο αμίαντος είναι ένα είδος βράχου με μαλακή ινώδη υφή. Τα πιο συνηθισμένα είδη είναι ο άσπρος, ο καφέ και ο μπλε αμίαντος. Όταν χρησιμοποιείτε, εκατομμύρια μικρές ίνες, αόρατες στο γυμνό μάτι, σπάζουν και κινούνται στον αέρα. Με την αναπνοή οι ίνες αυτές συγκρατούνται από τους πνεύμονες. Οι μεγάλες ίνες σταδιακά αποβάλλονται, αλλά οι μικρές αγκαθωτές ίνες του αμιάντου εγκλωβίζονται κι αρρώστιες που εκδηλώνονται μετά από 10-40 χρόνια είναι η αμιάντωση, ο καρκίνος του πνεύμονα και το μεσοθελίωμα. Δεν υπάρχουν ασφαλή όρια για έκθεση στις ίνες αμιάντου. **Αρκεί μια ίνα** για να προκαλέσει το θάνατο και μάλιστα σε άτομα που δεν έρχονται άμεσα σε επαφή (π.χ. παιδιά που γονείς τους δουλεύουν σε εργοστάσια αμιάντου).

Ο αμίαντος βρίσκεται παντού γύρω μας σ' εκατοντάδες προϊόντα: φύλλα και σωλήνες αμιαντοσιμεντου, πλαστικά πλακάκια τοίχου και δαπέδων, μονωτικά φύλλα, ρούχα για προστασία από θερμότητα, φίλτρα, σόμπες και φούρνοι, φρένα αυτοκινήτων, ασφαλτος οδοστρωμάτων, «πιστολάκια» για τα μαλλιά κ.λπ.

Ποιος θα μας γιατρέψει από τους γιατρούς;

Ιατρική και ασθένεια

Εδώ και δέκα περίπου χρόνια, η **ιατρική αρρωσταίνει περισσότερους ανθρώπους απ' όσους θεραπεύει**. Έχει γίνει η πιο σπάταλη, ρυπαντική και παθογενής απ' όλες τις βιομηχανίες. Με τον ισχυρισμό ότι θεραπεύει τον κάθε άνθρωπο, σε κάθε περίπτωση και πληθυσμούς όλο και πιο φιλάσθενους, συγκαλύπτει τις βαθιές αιτίες των ασθενειών τους, που είναι κοινωνικές, οικονομικές και πολιτισμικές. Με τον ισχυρισμό ότι ανακουφίζει όλους τους πόνους και τις αγωνίες, ξεχνά ότι, σε τελευταία ανάλυση, τα άτομα έχουν ερειπωθεί στο σώμα και τον ψυχισμό τους εξαιτίας του τρόπου ζωής. Η ιατρική, βοηθώντας να ανέχονται ό,τι τους καταστρέφει, συντελεί, τελικά σ' αυτήν την καταστροφή.

Η υγεία δεν είναι βιολογικό δεδομένο αλλά, όπως λέει ο Illich, «ένα **καθήκον**: η ικανότητα προσαρμογής σε ένα περιβάλλον που αλλάζει (μέχρις ενός ορίου φυσικά), η ικανότητα να μεγαλώνουμε, να γερνάμε, να γιατρευόμαστε όταν έχουμε προσβληθεί, να γεννάμε, να υποφέρουμε, να αντικρίζουμε ειρηνικά το θάνατο...», να ζούμε με την αγωνία του... Όταν, η ανάγκη εξειδικευμένων φροντίδων ξεπερνά ένα ορισμένο όριο, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η κοινωνία δεν είναι υγιής στην οργάνωση και στους στόχους της. **Το να παραμένουμε τότε σε καλή υγεία γίνεται μια δραστηριότητα ανατροπής της κοινωνικής τάξης**».

Σε πολλές χώρες της Ευρώπης, όπου και πρώτα εντοπίστηκε το πρόβλημα (Σουηδία, Μ. Βρετανία, Δανία, Δ. Γερμανία κ.λπ.) **έχει ήδη απαγορευτεί η χρήση του μπλε αμιάντου**, ενώ σταδιακά **αντικαθίστανται και τα προϊόντα του άσπρου αμιάντου** από άλλα υλικά.

Στο Συμβούλιο των Ευρωπαϊκών Κοινο-

τήτων από το 1982 υιοθετήθηκε μια ντερεκτίβα —που επικύρωσε και η Ελλάδα— που απαγορεύει τη χρήση του **μπλε** αμιάντου —εκτός από το αμιαντοσιμεντό— και υποχρεώνει όλα τα προϊόντα αμιάντου να φέρουν μια ειδική αναγνωριστική ετικέττα που να προειδοποιεί και να επιδεικνύει τρόπους προφύλαξης.



Κάτι που δεν κάνει πια εντύπωση

Η βιομηχανία της υγείας

Η δομή και ο τρόπος λειτουργίας της σύγχρονης κοινωνίας, χωρίς να στηρίζεται πάντα σε εξόφθαλμα καταπιεστικές μεθόδους, παράγει μια νέου τύπου **ψυχή σκλάβου**: τον άνθρωπο χωρίς προσωπικότητα, αλλά ιδιοτελή, χωρίς αυτοπεποίθηση, αλλά εγωιστή, πλημμυρισμένο από άγχη και φοβίες, αλλά χωρίς διάθεση ν' αντισταθεί. «Ο φόβος ανήκει στον καπιταλισμό, όχι επειδή είναι παράγωγο του, αλλά σαν μέρος της κατασκευής του, σαν δομικός λίθος, που χωρίς αυτόν θα κατέρρεε το παν». (D. Duhm). Μέσα σε μια κοινωνία που γεννάει το άγχος, είναι αδύνατο να ξεχωρίσει κανείς καθαρά τους νευρωτικούς απ' τους «υγιείς», μια **και αυτοί** έχουν αρρωστημένους χαρακτήρες, επακόλουθα του άγχους: φόβος και αναστολές για τις διαθέσεις των άλλων, μπροστά σε θεσμούς, στολές και προϊσταμένους, κατά τη διάρκεια της συνουσίας, φόβος αποτυχίας, αρρώστιας, θανάτου κ.λπ. Όταν όμως ολόκληρη η κοινωνία είναι άρρωστη,

τότε «το να είναι κανείς υγιής σημαίνει το μέσο όρο αρρώστιας, κάτι δηλαδή που **δεν κάνει πια εντύπωση**». Σε μια απελπισμένη προσπάθεια να υπάρξει το άτομο, ξεφεύγοντας απ' τον κλοιό του άγχους, «βρίσκει διέξοδο στη πλατειά διαδεδομένη **νεύρωση** κάθε είδους, με τα ψυχοσωματικά του επακόλουθα (πονοκέφαλοι, αϋπνίες, σεξουαλική ανικανότητα, κατάθλιψη, στομαχικές διαταραχές κ.λπ.) βρίσκει ακόμα διέξοδο στη διαστροφή, το μίσος, το φθόνο, τη μοναχικότητα, τον αλκοολισμό, τα ναρκωτικά, τον ναρκισσισμό, τις διάφορες ψυχώσεις, την αυτοκτονία, το σεξουαλικό έγκλημα το βιασμό» (Μ. Γαζής). Αντί οι άνθρωποι να επικοινωνήσουν, να αγαπήσουν, να ζήσουν, αντιμετωπίζοντας την κοινή τους μοίρα, πιάνονται απ' τα υποκατάστατα κάθε είδους, περιορίζοντας το δικαίωμα της εκλογής, την αυτοεπιβίωση, την εμπειρία του καινούργιου στο χώρο της αγοράς και της βιομηχανίας της ευτυχίας, την εκμετάλλευση δηλ. της δυστυχίας τους για κερδοσκοπικούς λόγους. Η ίδια η ιατρική

συμβάλλει στον **πολλαπλασιασμό των ασθενειών**, με δύο τρόπους:

α. Σαν κοινωνικός θεσμός, έχει επιφορτισθεί με τον **μετριασμό** των συμπτωμάτων που κάνουν τους αρρώστους ακατάλληλους για το ρόλο που η κοινωνία τους αναθέτει. Παρακινώντας τους ανθρώπους να πάνε στο γιατρό, η κοινωνία τους αποτρέπει να ασχοληθούν με τις βασικές και μόνιμες αιτίες της κακοδιαθεσίας τους. Με το να μεταχειρίζεται τις αρρώστιες σαν ατομικές και τυχαίες ανωμαλίες, η ιατρική καλύπτει τις **δομικές αιτίες τους**, που είναι κοινωνικές, οικονομικές, πολιτικές. Μεταμορφώνεται σε μια τεχνική που κάνει παραδεκτά τα απαράδεκτα.

β. Στην υπηρεσία μιας μυθικής ιδέας για την υγεία, η ιατρική κάνει να πιστεύουμε ότι **η υγεία μπορεί ν' αγοραστεί**: ότι θα μπορούσε να εξαρτηθεί από την κατανάλωση εξειδικευμένων φροντίδων και φαρμάκων και ότι κάθε όργανο και κάθε βιολογικό περιστατικό, κάθε ηλικία, κάθε πάθηση και η ίδια η αγωνία, θα μπορούσαν να έχουν κάποιον ειδικό. Ενθαρρύνοντας έτσι την ιατρική εξάρτηση τόσο των υγιών ανθρώπων όσο και των αρρώστων, η ιατρική κατεβάζει το όριο της αρρώστιας και προσθέτει τα δικά της δηλητήρια, στα δηλητήρια του βιομηχανικού τρόπου ζωής.

Η υπεριατρικοποίηση δεν είναι βέβαια ο πιο βασικός λόγος της συνεχούς αύξησης της νοσηρότητας, εδώ και δέκα χρόνια: ο πιο βασικός λόγος, πρέπει ν' αναζητηθεί στο γεγονός ότι η κατακερματισμένη μισθωτή εργασία και οι εμπορευματικές σχέσεις καταστρέφουν την αυτονομία του ατόμου και τις ψυχολογικές αντιδράσεις που το κάνουν ικανό να αποδεχτεί τη ζωή του, την υγεία του, τις παθήσεις και το θάνατό του.

Τα θεμέλια της υγείας είναι εξωιατρικά: όπως λόγου χάρη η συμφιλίωση των ανθρώπων με την εργασία τους, με το περιβάλλον τους, με την κοινότητά τους.

Σε μια **επαναστατική προοπτική**, η υγεία και το πρόβλημά της πρέπει να έχουν απο-ιατρικοποιηθεί και το ένα και το άλλο πηγάζουν όχι από το γιατρό και την ιατρική, αλλά και την **υγιεινή**. Η ιατρική είναι στην πραγματικότητα ένα σύνολο από φροντίδες και κωδικοποιημένους χειρισμούς που παρέχει στους ανθρώπους ένα σώμα εξειδικευμένων επαγγελματιών. Η υγιεινή είναι ένα σύνολο οδηγιών και κανόνων που οι ίδιοι οι άνθρωποι ακολουθούν για να διατηρήσουν ή να ανακτήσουν την υγεία τους.

ΣΤΟ ΕΠΟΜΕΝΟ
Κυκλοφορεί το Σεπτέμβριο 1991

"ΝΑΙ"!

**ΚΑΤΕΚΤΗΣΕ
ΤΗΝ ΠΡΩΤΗ ΘΕΣΗ
ΣΤΙΣ ΚΑΡΔΙΕΣ
ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΩΝ**

ΝΑΙ! το περιοδικό που συμβουλεύονται
οι επιτυχημένοι και όσοι
ενδιαφέρονται για τους επιτυχημένους!

ΙΑΒΑΣΤΕ — ΧΑΡΗΤΕ — ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΤΟ ΕΠΟΜΕΝΟ "ΝΑΙ"!



L. BENETTON:

«Θέλω να είμαι πάντα πρώτος!»
Παρουσίαση από τον
Αθ. Χ. Παπανδρόπουλο
εγκαινιάζοντας την μόνιμη
συνεργασία του με το ΝΑΙ.



ΑΧ. ΝΙΝΟΣ:

«Θέλει
ειδικά προσόντα
να είσαι
Manager Ασφαλιστών!»



**ΜΠΙΜΠΙΡΗ
ΔΑΦΝΗ:**

«Είμαι πρώτη
για 3η
συνεχή
χρονιά
στην
Αγροτική
Ζωής
και να τα μυστικά μου!»

ακόμα

Κ. Μπράκος της Αγροτικής Ασφαλιστικής: «Αυτοί είναι οι στόχοι μας!» ★ Σταμ. Ντόντου: Υπάρχουν 50 αιτήσεις ξένων εταιριών για εργασίες στην Ελλάδα, αλλά; ★ Γ. Σκούρτης: Πού πήγαν τα λεφτά του ΣΕΠΤΑ που μάζευαν ασφ. και ασφαλιστικές εταιρίες; ★ Οικονομικο-πολιτική ανάλυση και τοποθέτηση της πορείας των χωρών Ανατολικής Ευρώπης από ειδικό Συνεργάτη. ★ Γιατί οι προετοιμασμένες παρουσιάσεις είναι καλύτερες; ★ Ξέρετε να αντιμετωπίζετε αντιρρήσεις; ★ Συμβουλές για ωφέλη στην παράδοση Συμβολαίου.

και

★ Στήλη άλατος: Εγκαινιάσθηκε μια νέα στήλη και ψάξτε εκεί να βρήτε τον εαυτό σας.
★ Ο καθηγητής ιατρός Δ. Λινός στα ιατρικά μας θέματα γράφει για τον θυροειδή.

και

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΙΔΗΣΕΙΣ, ΘΕΜΑΤΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ - SERVICE - ΕΞΕΥΡΕΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

**ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΔΙΜΗΝΙΑΙΟ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ
ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ**

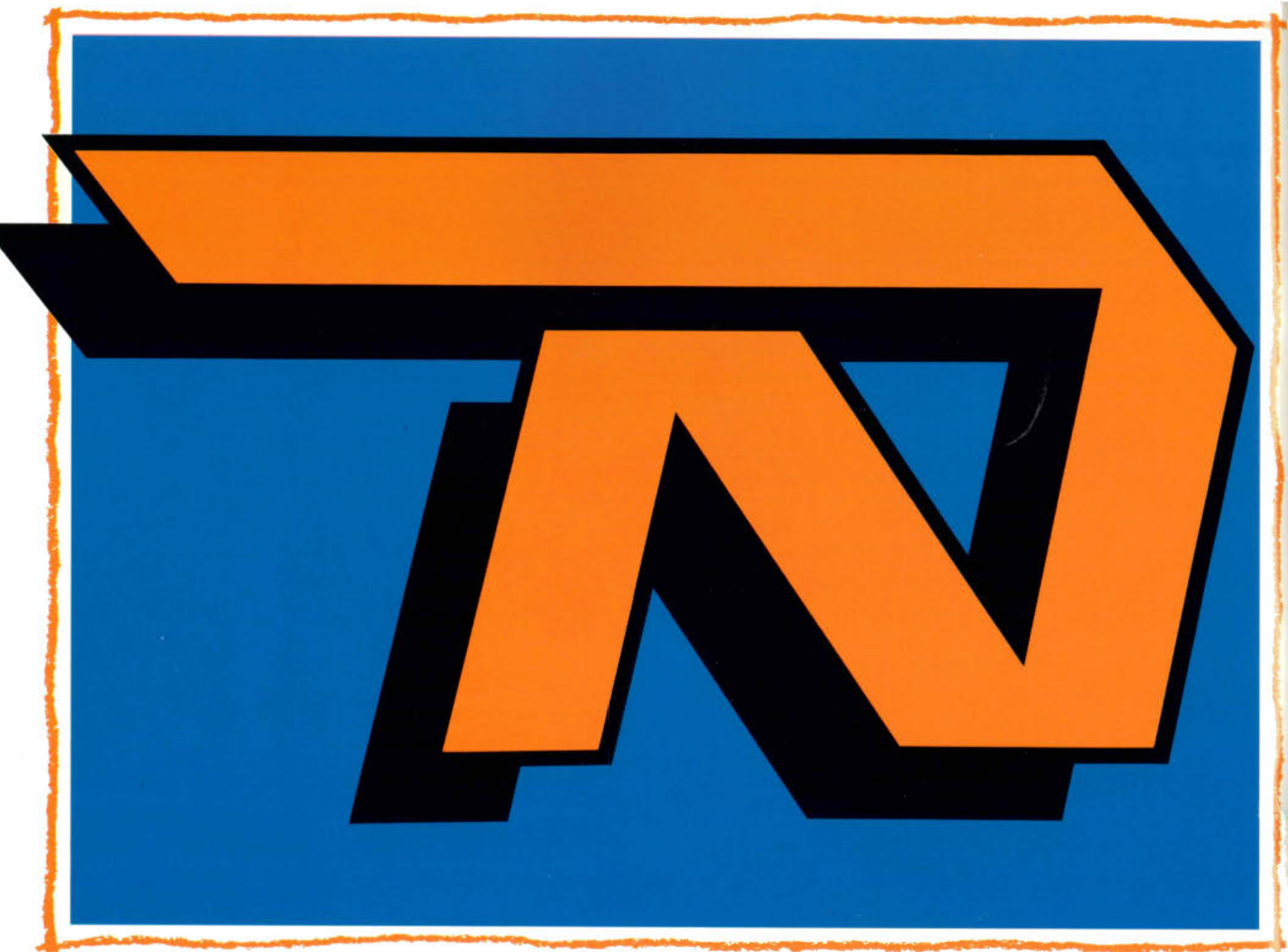
ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ - ΕΚΔΟΤΗΣ: ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ Γ. ΣΠΥΡΟΥ (κατοικία: Προμηθέως 11 - Μαρούσι 151 26 FAX: 3221525) **ΣΥΝΤΑΞΗ:** ΕΥΑΓ. Γ. ΣΠΥΡΟΥ Manager ασφαλιστών (Όθωνος 6 - Αθήνα 105 57 - ΤΗΛ.: 3229973-8067181 - ΕΔΡΑ: Προφ. Ηλία 13 - Αγία Παρασκευή Α.Φ.Μ. 19581649) **ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ - ΕΠΙΤΑΓΕΣ:** ΕΥΑΓ. Γ. ΣΠΥΡΟΥ (Όθωνος 6 - Αθήνα 105 57 - ΤΗΛ.: 3229973-8067181 FAX: 3221525) **ΤΙΜΗ ΤΕΥΧΟΥΣ ΔΡΧ. 700 - ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗ:** Ασφαλιστές: 4.000 δρχ. - Εταιρίες-Οργανισμοί: 15.000 δρχ. - Φοιτητές: 2.000 δρχ. **ΑΡΙΘΜ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΕΘΝ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΓΙΑ ΠΛΗΡΩΜΗ ΣΥΝΔΡΟΜΩΝ:** 51342181/104 **ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΔΡΟΜΩΝ:** ΑΛΕΞΗΣ ΔΕΡΒΕΝΤΖΑΣ - ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΜΑΝΤΖΟΥΡΑΝΗ ΤΗΛ.: 3229973 **ΕΙΔΙΚΟΙ ΜΟΝΙΜΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ:** ΝΙΚ. ΠΑΠΠΑΣ (Θέματα εκπαίδευσης μάντζμεντ - μάρκετινγκ ζωής) ΑΝΔΡΕΑΣ Κ. ΤΣΩΚΟΣ (ειδικός δικηγόρος ασφαλιστικών θεμάτων ΤΗΛ.: 3601623-6535690) **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ - ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ:** ΚΩΣΤΑΣ ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ, Ph.D. (οικονομολόγος - καθηγητής ΑΣΟΕΕ επενδύσεις-αμοιβαία κεφάλαια ΤΗΛ.: 6399384-5228912) **ΙΑΤΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ:** ΔΗΜ. ΛΙΝΟΣ, (ιατρός καθηγητής παν/μίου Αθηνών - Βασ. Σοφίας 110 - ΤΗΛ.: 7771023) **ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ:** Β. ΣΕΡΦΙΩΤΗΣ ΤΗΛ.: 9915396 **ΦΩΤΟΣΥΝΘΕΣΗ:** ΧΑΡ. ΠΑΝΟΣ ΤΗΛ.: 3645361 - FAX: 3602435 **ΦΙΛΜΣ ΜΟΝΤΑΖ:** ΓΡΑΦΩΣ, (Ερεσσού 12, ΤΗΛ.: 3636288) **ΕΚΤΥΠΩΣΗ:** INTERTYPA.E. (Λ. Βουλιαγμένης 429, Ηλιούπολη - ΤΗΛ.: 9933033) **ΤΑ ΕΠΩΝΥΜΑ ΑΡΘΡΑ ΕΚΦΡΑΖΟΥΝ ΘΕΣΕΙΣ ΤΩΝ ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΟΧΙ ΤΟΥ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΥ «ΝΑΙ»**

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ - ΠΩΛΗΤΕΣ FINANCIAL SERVICES

**Στην
πνευματική δύναμη**



Όθωνος 6, Αθήνα 105 57 Τηλ.: 3229973 - Fax: 3221525



9 τρισεκατομμύρια κεφάλαια και αποθεματικά, στη γλώσσα των αριθμών σημαίνει Nationale-Nederlanden.

Με 9 τρισεκατομμύρια δρχ. κεφάλαια και αποθεματικά σε όλο τον κόσμο, εκατομμύρια ασφαλισμένοι στη Nationale-Nederlanden νιώθουν ασφάλεια στη ζωή τους! Σ' αυτό το ιλιγγιώδες ποσόν, προσθέστε περισσότερες από 700 εταιρίες σε όλο τον κόσμο. Για την Ελλάδα, συνυπολογίστε 8,5 δισεκατομμύρια δραχμές σε ασφάλιστρα και 65% ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης το 1990...

Είναι φανερό ότι η γλώσσα των αριθμών εξηγεί καλύτερα πού οφείλεται η απίστευτη ανοδική πορεία της Nationale-Nederlanden στην Ελλάδα, όπως και σε όλο τον κόσμο.



Nationale-Nederlanden

εγγύηση για το παρόν και το μέλλον

ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΕΤΑΙΡΩΝ ΤΗΣ NATIONALE-NEDERLANDEN 9 ΤΡΙΣΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΔΡΧ.