

ΝΑΙ!



Ε. ΣΠΥΡΟΥ:

Τι είναι ο Διευθυντής Ασφαλιστών;

ΕΥΑ ΚΑΝΕΛΛΟΠΟΥΛΟΥ:

Ποιά είναι καλή γραμματεύς;

Ε. ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ:

Ξέρετε να κάνετε καλό ραντεβού;



Μήπως...

ύστερα από 10 χρόνια κυκλοφορίας
της «ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ»
ΠΕΙΣΘΗΚΑΤΕ να γίνετε συνδρομητές της;
Εαν ΝΑΙ...
τηλεφωνήστε στα γραφεία μας 32 46 468-32 35 074
Εαν ΟΧΙ...
θα προσπαθήσουμε να σας πείσουμε...
τα επόμενα 10 χρόνια!

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Μηνιαία Οικονομική Ασφαλιστική Επιθεώρηση
ΙΔΡΥΤΗΣ: ΜΑΚΗΣ ΡΟΥΧΩΤΑΣ
ΕΚΔΟΤΗΣ: ΔΗΜ. ΡΟΥΧΩΤΑΣ

ΝΑΙ!

ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ
επικοινωνίας ασφαλιστών

Όθωνος 6 - Αθήνα
ΤΗΛ.: 3229973

ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ - ΕΚΔΟΤΗΣ - Δ/ΤΗΣ:

Ε. ΣΠΥΡΟΥ

Όθωνος 6 - Αθήνα

ΦΩΤΟΣΥΝΘΕΣΗ:

Χ. ΠΑΝΟΣ - ΤΗΛ.: 3645361 - 3602435

ΚΑΣΣΕ - ΣΕΛΙΔΟΠΟΙΗΣΗ -

ΦΙΛΜΣ - ΜΟΝΤΑΖ -

ΑΤΕΛΙΕ ΓΡΑΦΙΚΩΝ ΤΕΧΝΩΝ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΜΟΥΣΑΤΣΟΣ

ΤΗΛ.: 3638844

ΕΚΤΥΠΩΣΗ

Γ. ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ

ΤΗΛ.: 3638844

ΑΠΟ ΤΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	ΣΕΛ.
<input type="checkbox"/> ΝΑΙ! Ε. ΣΠΥΡΟΥ	5
<input type="checkbox"/> Οργανωθείτε για να πετύχετε Γράφει ο Unit Manager Γ. Δημόπουλος	7
<input type="checkbox"/> Διατηρώ σημαίνει: αγαπώ τον πελάτη κ. Ασφαλιστικός Σύμβουλος Ν. Παναγιωτόπουλος	9
<input type="checkbox"/> Πολλά συμβόλαια, περισσότερη προστασία Γράφει ο ειδικός Σύμβουλος Τηλέμαχος Καραγιάννης	10
<input type="checkbox"/> Ποιά είναι καλή Γραμματεύς; απ' την Εύα Κανελλοπούλου	13
<input type="checkbox"/> Τρόποι εξεύρεσης πελατών από την ασφαλίστρια Ε. Καλτσώνη	18
<input type="checkbox"/> Κάντε σωστό ραντεβού	22
<input type="checkbox"/> Κάντε τη δουλειά σας ευχάριστη Γράφει η Μαίρη Μπαλάσκα	23
<input type="checkbox"/> Εκπαίδευση - Παραγωγή Χ. Αλεξανδράτος	26
<input type="checkbox"/> Πώς μπήκα στην INTERAMERICAN Γράφει η Α: Αντωνάτου	27
<input type="checkbox"/> Πώς σας βαθμολογούν οι πελάτες σας;	28

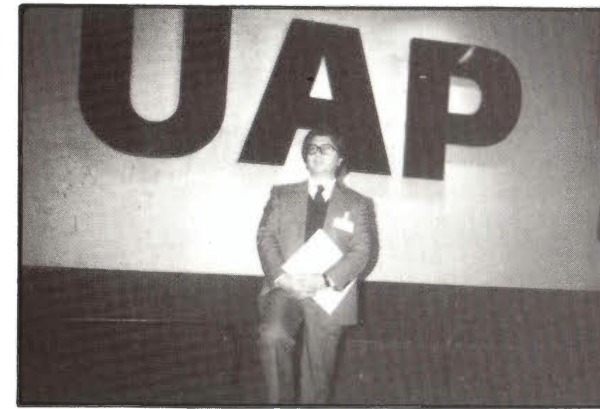
ΝΑΙ!

Είναι καιρός να βάλουμε τις δυνάμεις μας όλες σε κίνηση για μια πραγματική αλλαγή προς το καλύτερο όλων. Το 1988 θα 'ναι καθοριστικό από πολλές απόψεις, γιατί η τύχη της μεγάλης ένταξης στην εποχή του 1992, της ΕΟΚ ουσιαστικά γίνεται τώρα που μπαίνουν τα θεμέλια.



Τον Ιούλιο του '87 η εταιρία μας συνδέθηκε με τη γαλλική εταιρία UAP αρχίζοντας δυναμική τη μάχη για να κερδίσει η ΕΟΚ και το 1992 στο Λονδίνο ξεκίνησε η INTERLIFE, στη Νέα Υόρκη ξεκίνησε άλλη δραστηριότητα, πριν 2 μήνες έγινε αγορά 1 δισ 600 εκατομμύρια, στη λεωφόρο Κηφισίας για νέες εγκαταστάσεις INTERAMERICAN συζητήσεις, επιτροπές, συμβούλια γίνονται καθημερινά για μια νέα τοποθέτηση και βελτίωση των πάντων μέσα σ' ένα κλίμα αυξανόμενης παραγωγής σ' όλους τους τομείς με ένα αρχηγό, τον κ. Κοντομηνά που γευματίζει στην Αθήνα, ξυπνά στο Παρίσι και νυχτώνει στη Νέα Υόρκη.

Τα γεγονότα αυτά αντανακλούν τον έντονο ρυθμό των καιρών μας στην INTERAMERICAN, μιας περιόδου μεγάλων επιχειρημάτων, επανεκτιμήσεων και αυξανόμενων ελπίδων, μεγάλου ενθουσιασμού για νίκη της νέας εποχής. Είναι δύσκολη εποχή αλλά ασυνήθιστα ενδιαφέρουσα, μέσα σ' ένα κλίμα ωρίμανσης των στελεχών και παραγωγικής έξαρσης της μεγάλης ομάδας των ασφαλιστών.



Η τελευταία 10ετία είναι γεμάτη εμπειρίες, πλούσια σε αλλαγές και μια 10ετία είναι γενικά μια μικρή περίοδος για μια μεγάλη εταιρία που πριν περάσει τα παιδικά της χρόνια μεγαλόφερνε και την φώναζαν μεγάλη. Μόνο τα πρώτα βήματα έγιναν. Το κύριο, το μεγάλο έργο, άρα και το πιο δύσκολο, βρίσκεται μπροστά μας.

Είναι καιρός να βάλουμε τις δυνάμεις μας όλες σε κίνηση για μια πραγματική αλλαγή προς το καλύτερο όλων. Το 1988 θα 'ναι καθοριστικό από πολλές απόψεις, γιατί η τύχη της μεγάλης ένταξης στην εποχή του 1992, της ΕΟΚ ουσιαστικά γίνεται τώρα που μπαίνουν τα θεμέλια.

Η ένταξη είναι πραγματικότητα και όχι μια ιδέα για συζήτηση, μας αρέσει δεν μας αρέσει. Όλοι μπήκαν στο παιχνίδι και το πράγμα φαίνεται πως πάει καλά. Δεν υπάρχει τομέας και δραστηριότητα που να μην έχει και ΕΟΚ μέσα...

Πίσω μας έχουμε μια καλή πείρα και ένα καλό δυναμικό, οικονομικό, επιστημονικό και μάχημό πρώτης γραμμής με υψηλές επιδόσεις, talέντα, και ικανότητα, να κάνουν τα όνειρα πραγματικότητα.

Οι ασφαλιστές που είναι η κύρια δύναμη στους



σημερινούς μετασχηματισμούς, απλώνουν το χέρι στο διοικητικό προσωπικό καλώντας συμμαχία, βοήθεια για το ανέβασμα.

Οι προσδοκίες μεγαλώνουν κι όπως είναι φυσικό η νέα πρόκληση δεν βολεύει όλους. Ορισμένοι ενθαρρύνθηκαν, άλλοι έμειναν αμήχανοι, σε μερικούς δεν άρεσαν οι αλλαγές. Δεν μπορεί, έντιμοι και μη, δουλεутαράδες και τεμπέληδες, δραστήριοι και μη, να συμφωνούν. Όμως όλοι πρέπει να καταλάβουν πως μπήκαμε στο παιχνίδι, όλοι πρέπει να πεισθούν για την ορθότητα της νέας κατάστασης. Η νέα εποχή της ΕΟΚ, η εποχή μας ανταποκρίνεται στα συμφέροντά μας. Νέες δουλειές, νέα προγράμματα, νέες ιδέες, μεγαλύτερη αγορά, μεγαλύτερες προσδοκίες, μεγαλύτερες και περισσότερες ευκαιρίες. Θέλει όμως δουλειά, πειθαρχία, υπευθυνότητα η νέα τάξη πραγμάτων. Θέλει από τώρα να καταπιαστούμε μ' αυτά τα θέματα και όχι κατόπιν εορτής.

Ό,τι και να γίνει, κεντρικό κύτταρο της όλης στρατηγικής παραμένει ο ασφαλιστής, για την παραγωγή, ο υπάλληλος για την υποστήριξη του έργου του ασφαλιστή. Χωρίς αυτούς δεν γίνεται τίποτε. Η δου-



λειά, το έργο που κάνει είναι το μόνο κριτήριο για την αμοιβή και τύχη του. Ο κακός, ο τεμπέλης, «ο υπνα-

ράς» χωρίς όνειρα ας μη φωνάζει, θα εισπράξει κατά τα έργα του.

Υπάρχουν οι αντίπαλοί μας που θά 'θελαν να μας δουν στην αποτυχία, και μας παρακολουθούν κάποτε και με εχθρότητα. Έχουμε και πολλούς, τους περισσότερους, που είναι φίλοι μας εδώ και έξω, καθώς και τις χιλιάδες των πελατών μας που παρακολουθούν με ελπίδα, εμπιστοσύνη και μεγάλες προσδοκίες, αυτές τις αλλαγές μας.

Η επιτυχία θα κριθεί στο τί θα κάνει ο καθένας μας στον τομέα του. Στο γραφείο του, στο υποκατάστημα, στον πελάτη του, στο χωριό, στην πόλη, στην καθημερινή μάχη προς το στόχο του. Όσο πιο καλά και πετυχημένα εκπληρώνουμε τα καθήκοντά μας τόσο πιο ηχηρά και δυνατά θα ακούγεται το όνομα INTERAMERICAN. Οι καθημερινές νίκες του καθένα μας κάνει τη νίκη της INTERAMERICAN τη νίκη προς την πρόοδο.

Το υποκατάστημα που έχω την τιμή να διευθύνω, μαζί με μερικές άλλες εκδηλώσεις, κυκλοφορεί αυτό το περιοδικό με ιδέες και γνώσεις ασφαλιστικές από συναδέλφους, για περισσότερη γνωριμία και βοήθεια όλων μας στον ευγενικό αγώνα που κάνουμε στη νέα εποχή της INTERAMERICAN.

Είμαστε αισιόδοξοι, λέμε ΝΑΙ στην πρόοδο, λέμε ΝΑΙ στη χαρά της ζωής, λέμε ΝΑΙ στα μεγάλα όνειρα, αγωνιζόμαστε χαρούμενοι, ονειρευόμενοι καλύτερο κόσμο, καλύτερες αμοιβές, ανθρωπινότερη συμπεριφορά, ονειρευόμενοι καλύτερο σπίτι, καλύτερη γειτονιά, καλύτερο σχολείο και μέλλον για τα παιδιά μας, ονειρευόμαστε καλύτερες στιγμές και χαμόγελο στη δυσκολότερη ώρα των πελατών μας, δίνοντάς τους αποζημίωση και ελπίδα πως όλα θα πάνε καλά...

Ευαγ. Σπύρου
Δ/ντής υπ/τος



INTERAMERICAN
σας προσέχει

**Οργανωθείτε
για να πετύχετε**



Όταν στις 8 Σεπτεμβρίου 1888 ο ΦΡΕΝΤ ΝΤΙΟΥ-ΧΑΡΣΤ σημείωνε το πρώτο γκος σε επίσημο ποδοσφαιρικό αγώνα δεν θα μπορούσε ποτέ να φαντασθεί ποιά θα ήταν η εξέλιξη του Αθλήματος. Το σύστημα του τότε «κλότσου και τρέχει» σήμερα έχει μετατραπεί σε επιστήμη. Προπονητές, γυμναστές, μάντζερ, φυσικοθεραπευτές, ψυχαναλυτές, και άλλοι πολλοί που ασχολούνται με το σπορ αυτό καθημερινά προσπαθούν να βελτιώσουν ο καθένας από την μεριά του την οργάνωση που απαιτείται για να επιφέρουν το όσο δυνατόν καλλίτερο αποτέλεσμα.

Θα μπορούσα εδώ να αναφέρω άπειρα παραδείγματα δυναμικής εξέλιξης που στηρίχθηκαν πάνω στην αποτελεσματική οργάνωση, στόχος μου όμως είναι με λίγες λέξεις μέσα από τις γραμμές που ακολουθούν να δώσω μια ανάλυση της έννοιας «ΟΡΓΑΝΩΣΗ».

Οργάνωση λοιπόν μια μαγική λέξη που σίγουρα οδηγεί στην επιτυχία.

Άραγε τί σημαίνει οργάνωση;

Αν θέλουμε να δώσουμε μια ερμηνεία της λέξεως θα μπορούσαμε, να πούμε ότι «οργανώνω» σημαίνει ρυθμίζω τις ενέργειές μου ώστε να μπορώ να βρίσκομαι σε συνεχή δράση, τακτοποιώ δηλαδή τα μέρη ενός συνόλου ώστε να λειτουργεί αποτελεσματικά.

Η οργάνωση είναι μια συνεχής διαδικασία η οποία περνάει μέσα από τον ΚΑΘΟΡΙΣΜΟ ΤΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ τον ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΗΣ ΔΟΜΗΣ και την ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΣΤΟΧΩΝ.

Άραγε πόσα στελέχη επιχειρήσεων, πόσοι ελεύθεροι επαγγελματίες, πόσοι φοιτητές, πόσοι μαθητές, έχουν πλήρη γνώση της αποστολής τους;

Η εμπειρία έχει αποδείξει ότι ο καθορισμός της

αποστολής του καθένος μας είναι μια δύσκολη υπόθεση που περνά μέσα από τα εξής βήματα.

Βήμα Α: Από την μελέτη των αναγκών του κοινού στο οποίο απευθυνόμαστε.

Βήμα Β: Από την μελέτη των δυνατοτήτων μας για ικανοποίηση των αναγκών αυτών.

Βήμα Γ: Από την ικανότητα να προσαρμοζόμαστε στις προκλήσεις της εποχής.

Αφού έχουμε καθορίσει την αποστολή μας η επόμενη κίνηση είναι ο προσδιορισμός της Δομής δηλαδή του σκελετού πάνω στον οποίο θα στηριχθούν οι λειτουργίες οι οποίες που θα εξασφαλίσουν την υλοποίηση της αποστολής.

Αλλά ούτε ο καθορισμός της αποστολής και ο προσδιορισμός της Δομής μπορούν να επιτύχουν την Μεγιστοποίηση του αποτελέσματος αν δεν συνοδεύονται και με την διατύπωση συγκεκριμένων στόχων. Στόχοι οι οποίοι θα έχουν τα εξής γνωρίσματα.

Θα είναι ξεκάθαροι, ρεαλιστικοί, συνεχείς, ελεγχόμενοι προκλητικοί και οποσδήποτε αποτελεσματικοί.

Υπάρχουν πολλοί λόγοι που κάνουν την θέση των στόχων απαραίτητη ένας από αυτούς είναι ότι διευκρινίζουν που θέλουμε να πάμε και βοηθάνε στην κατανόηση του πως θα πάμε, επίσης διευκολύνουν την επικοινωνία σχετικά με την δουλειά μας και συντονίζουν τις εργασίες του κάθε εργαζόμενου.

Χωρίς στόχους ο άνθρωπος είναι σαν ένα καράβι στην μέση του ωκεανού χωρίς πυξίδα ποτέ δεν ξέρεις πότε και σε ποιά στεριά θα βγει.

Γεώργιος Μ. Δημόπουλος
Unit Manager

ΔΙΑΤΗΡΩ: ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΑΓΑΠΩ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ Ο κύριος 100%

Η έρημος που κλαίει

Υπάρχει μια θαυμάσια Αραβική παροιμία: Όταν τις άναστρες και σιωπηλές νύχτες ένας άνεμος απαλός διατρέχει την αμμουδερή έρημο και στροβιλίζει εκατομμύρια κόκκους άμμου στην ατμόσφαιρα, ακούγεται, από βαθιές λες, κάτι σαν παραπονεμένο βογγητό θηρίου που το χτύπησαν θανάσιμα.

«Ακούστε!» λέει τότε ο άραβας οδηγός του καραβανιού στους ξένους. «Είναι η έρημος που κλαίει. Κλαίει την ερήμωσή της. Αναστενάζει ποθώντας τους ανθισμένους κήπους, τα στάχια που κυμάτιζαν στα χωράφια, τους ολόδροσους καρπούς, που κάποτε τη στόλιζαν πριν γίνει η φλογερή και άγονη έρημος που είναι σήμερα».

Έρχονται Χριστούγεννα.

Νάξερεις πόσες καρδιές έρημες, άγονες, πονεμένες, αναστενάζουν γύρω μας! Από έξω δίνουν την εντύπωση πως όλα είναι εν τάξει. Μα μέσα η καρδιά κλαίει τα μαραμένα λουλούδια της, τις φυλορροημένες χαρές της, τα χαμένα όνειρα, τις σβυσμένες ελπίδες!

Έρχονται Χριστούγεννα.

Και οι άνθρωποι θ' αλλάξουν τα προγράμματα στο ραδιόφωνο, θα πυκνώσουν τις διαφημίσεις στο γιορταστικό χρώμα στην τηλεόραση, θα στολίσουν γιορτινά τις βιτρίνες στ' ακριβά μαγαζιά, θα βάλουν την Γέννηση του Χριστού με μοντέρνες κούκλες στα εξώφυλλα των περιοδικών που μόλις στο προηγούμενο στόλιζαν κάποια ηθοποιό, θα μπερδέψουν παιδικά χρόνια, στερήσεις κι αναμνήσεις στον μεσόχρονο με τα περιττά κιλά και την ψευτοευτυχία στο τριάνρι των στοιβαγμένων ασφυκτικά πολυκατοικιών, θα σταματήσουν κάποιο πόλεμο λόγω των εορτών, θα πουν «αύριο με υγεία» ή «Χρόνια πολλά» ή «και του Χρόνου» θα φορτωθούν με άγχος γιατί δεν βρίσκουν δώρα που δεν χρειάζονται για το «κάτι άλλο», θα θυμηθούν να στείλουν κάρτες, θα ξεπνήσουν το πρωί να πεταχτούν λίγο στο μαγαζί ή στο γραφείο μια και είναι αργία ή ημιαργία, και θα νοιώσουν άκεφοι μέχρι να ξαναμπούν στην μονοτονία της καθημερινότητας απορώντας: μα γιατί τόσα «έξοδα για μια μέρα» και ν' απαντήσουν μονότονα «δεν βαρύνει», «το καλούν οι μέρες»...

Έρχονται Χριστούγεννα.

Κι αυτό που λέμε «ποιότητα ζωής» υποβαθμίζεται μέρα τη μέρα. Το φυσικό και πνευματικό οξυγόνο λιγοστεύει. Τα ήθη και έθιμα νοθεύονται. Η φύση και το περιβάλλον το φυσικό και πνευματικό, μολύνονται. Η σαπίλα κατατρώει το είναι μας. Διαπιστώσεις καθημερινές, συμπεράσματα όλο ανησυχία.

Έρχονται Χριστούγεννα.

Και μεις, μέσα στην άφεγγη νύχτα ακούμε την αγωνία μας, περιμένουμε το σεισμό μιας καταστροφής, μπλεγμένοι στην παρακμή, στο άγχος, παγωμέ-

νοι στην σύγχυση. Κι όμως χαρούμενες θ' αντηχήσουν και πάλι, ναι, χαρούμενες θ' αντηχήσουν οι καμπάνες των μηνυμάτων των Χριστουγέννων και θα γεμίσουν τα πέρατα μ' ελπίδες, θα χαράξουν της χαράς το χαμόγελο, θα ζεστάνουν κρύες στιγμές με αγάπη.

Έρχονται Χριστούγεννα.

Μπροστά στην φτωχική φάτνη, έσκυψαν και βρήκαν αγάπη να πάρουν να χορτάσουν και να μοιράσουν απλο, ανώνυμοι, περηφανείς και επώνυμοι, φτωχοί και πλούσιοι, σοφοί και αγράμματοι αφανείς και μεγάλοι, φιλόσοφοι, μουσουργοί, ποιηταί, ζωγράφοι και λάμπρυναν τον κόσμο με την προσφορά τους.

Έρχονται Χριστούγεννα.

Και δεν μπορούμε να μείνουμε ασυγκίνητοι. Πρέπει να πιάσουμε το μήνυμα της αγάπης για να ομορφύνει η ζωή μας. Φαντάσου τον κόσμο χωρίς τη δύναμη της αγάπης των Χριστουγέννων, και θα δεις τί θα έχανε. Ξεσήκωσε τους καλύτερους πίνακες ζωγραφικής και τα εξαιρετικότερα αγάλματα από τα μουσεία, γιατί είναι δημιουργήματα της αγάπης των Χριστουγέννων. Κάψε τα καλύτερα έργα του Χαέντελ, του Μπετόβεν, του Μότσαρτ, του Ροσσίνι, του Μπαχ, είναι εμπνευσμένα από το πνεύμα των Χριστουγέννων. Θα πρέπει ακόμα να κατεδαφίσεις τα νοσοκομεία, τα ορφανοτροφεία, τα άσυλα του πόνου, γιατί αποτελούν εμπνεύσεις της Αγάπης. Αφαίρεσε κι ένα σωρό άρθρα και θεσμούς των πολιτισμένων χωρών κι ανατρίχιασε από φρίκη βλέποντας το κενό στο παρελθόν της ανθρωπότητας.

Χριστούγεννα.

Το μήνυμα των Χριστουγέννων είναι αγάπη. Όσοι είναι απλοί σαν τους βοσκούς ή σοφοί σαν τους Μάγους το βρίσκουν, το γιορτάζουν, το χαιρούνται κι ομορφαίνουν τη ζωή τους. Οι άλλοι προσπερνούν και δεν βρίσκουν τίποτε. Ψάχνουν στη νύχτα χωρίς αστέρια, ταξειδιώτες χωρίς πατρίδα, ορφανοί, τσακισμένοι στη θλίψη, ανικανοποίητοι, απατημένοι, γελασμένοι, με την πικρή γεύση του τίποτα.

Είμαστε σε μια εργασία που χρειάζεται πολύ αυτό το μήνυμα της Αγάπης.

Θα μπορούσαμε ν' ανοίξουμε την καρδιά μας να μη ο ήλιος της αγάπης;

Έρχονται Χριστούγεννα.

«Ο άνθρωπος» λέει ο Πασκάλ, «είναι στη μέση, ανάμεσα στο τίποτε και στο παν». Ωστόσο από τότε που μπήκαν τα Χριστούγεννα στη ζωή μας σταματήσαμε νάμαστε μετέωροι. Είμαστε κάτι σημαντικό. Μπαίνουμε και μετράμε με τις πράξεις Αγάπης στην αιωνιότητα.

Έρχονται Χριστούγεννα.

Βαγγέλης Γ. Σπύρου
Αθήνα

INTERAMERICAN
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ Α.Ε.

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΟΘΩΝΟΣ 6
105 57 ΑΘΗΝΑ
ΤΗΛ. 3229973 - 3229974

Κάθε φορά που βλέπω την Ανθούλα, τη γυναίκα μου, να περιποιείται τα λουλούδια σπίτι μας, θυμάμαι τους πελάτες μου. Κάπως έτσι φροντίζω τον καθένα τους: τους αγαπώ όλους γι' αυτό και νιώθω όμορφα σαν φίλος μαζί τους. Δεν τους πρόδωσα και δεν με πρόδωσαν. Είμαστε μαζί και το νούμερο 100% δείχνει πως έχουμε πολλούς λόγους νάμαστε μαζί. Μια ακύρωση ζημιώνει και τους δυο μας. Μια ακύρωση είναι ένα ξερό λουλούδι που κάποιος δεν το φρόντισε, δεν το πότισε, δεν το κλάδεψε.

Προσπαθώ να με νιώθουν ότι είμαι μαζί τους. Ασφάλιση σημαίνει να τους πω τί χρειάζεται μια ασφάλιση και πότε, και να καταλάβουν ότι είμαι εκεί να στηριχθούν πάνω μου. Θα είμαι μαζί τους στη δύσκολη ώρα όταν οι άλλοι θα τον εγκαταλείψουν. Ο κ. Σπύρου με έμαθε να γίνομαι ταύρος και να τα βάζω με τους πάντες που θα τολμούσαν να χαλάσουν αυτή την εικόνα. Ειδικά αυτό το μήνυμα το επισημαίνω στον κλάδο αποζημιώσεων με τον οποίο έχω άριστη συνεργασία και με βοηθούν πολύ στο έργο μου. Ποτέ και με τίποτε δεν πρέπει να κλονισθεί η εμπιστοσύνη του πελάτη μου σε μένα και την εταιρία. Μπροστά στον πελάτη εγώ είμαι η εταιρία, ο θεσμός, τα πάντα.



Άρα εγώ παίζω τον πρώτο και το τελευταίο ρόλο στη διατήρηση ή όχι.

Δεν πουλάω ποτέ περισσότερα απ' όσα αντέχει να πληρώνει ο πελάτης, δεν πουλάω πρόγραμμα που δεν είναι κατάλληλο για τον πελάτη μου, δεν πουλάω στο πόδι «πάντα αναλύω πλήρως το πρόγραμμα, δεν πουλάω «αορίστως» αλλά καλύπτω συγκεκριμένο πρόβλημα, δεν πιέζω για να πάω κάποιο ταξίδι ή συνέδριο, είμαι επιτυχημένος σε όλους τους διαγωνισμούς από το 1979 ως σήμερα. (Εδώ θά 'θελα να πω ένα παράπονο. Έξι χρόνια συνεχώς 100% διατηρησιμότητα με προδιαγραφές LIMRA δεν θά 'πρεπε η εταιρία να μου πει, πάρε δώρο κι ένα ταξιδάκι «τιμής ένεκεν»)



Άκυρα συμβόλαια εκτός από την προσβολή, γιατί είναι προσβολή να φεύγει ο πελάτης σου, είναι και απώλεια εισοδήματος για τον ασφαλιστή. Και δεν θέλω ποτέ ο ιδρώτας μου να σπαταληθεί άδοξα.

Επισκέφτομαι ή έχω επαφή με όλους τους πελάτες μου τουλάχιστον μια φορά το χρόνο. Εξηγώ τα προγράμματα.

Συνεργάζομαι πάντα με τον Δ/ντή μου και για οτιδήποτε ζητώ τη γνώμη του. Πληρώνω μόνος μου μια γραμματέα να με βοηθάει στις χειρονακτικές δουλειές γιατί πάντα ο κ. Σπύρου φωνάζει πως η δουλειά μας γίνεται με το μυαλό και όχι με τα πόδια. Λέει, «ένα μυαλό αξίζει περισσότερο από 100 ποδάρια...»

Δεν λείπω ποτέ απ' το γραφείο μου και επί εννέα χρόνια είμαι πάντα καθημερινά στο γραφείο μου. Από κει ξεκινάω τα πάντα. Το νιώθω δεύτερο σπίτι μου. Και βέβαια πρώτη θέση έχει το πρώτο σπίτι μου και η γυναίκα μου Ανθούλα που τόσο με στηρίζει ψυχολογικά και με βοηθά. 100% την αγαπώ, 100% αγαπώ και το μέλλον μου, 100% αγαπώ και τους πελάτες μου, γι' αυτό και θέλω 100% να μείνουμε φίλοι, μαζί τώρα και στο αύριο. Διατηρώ σημαίνει αγαπώ.

ΝΙΚ. ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ
Ασφ. Σύμβουλος

Για όσο θα υπάρχουν ανασφάλιστοι δεν θα με χωράει η καρέκλα να κάτω



Δια δυο συνεχείς χρονιές, το 1985 και 1986, βραβεύτηκα στις 10 πρώτες θέσεις νέας παραγωγής ελπίζοντας πως και το 1987 θα είμαι μεταξύ των πρώτων. Το 1987 ήμουνα ειδικός Ασφαλιστικός Σύμβουλος και για το 1988 έχω εξασφαλίσει τις προϋποθέσεις να παραμείνω στην κορυφαία διάκριση των ασφαλιστών.

Συνεχώς ακούω διάφορους και κυρίως αυτούς που έχουν χαμηλή απόδοση να λένε διάφορες σκέψεις περί δήθεν χαμηλής ποιότητας εργασίας όταν παράγεις πολλά, πως η πολλή παραγωγή είναι σε βάρος της ποιοτικής εργασίας και διάφορα τέτοια.

Η ποιοτική εργασία δεν είναι αποτέλεσμα λίγης ή πολλής εργασίας. Η δουλειά που κάνουμε δεν είναι χειρονακτική για να συνδέεται με την παρουσία τη σωματική ή το χρόνο που διαθέτουμε. Όλη η δουλειά μας θέλει μυαλό, τεχνική, μέθοδο. Αυτός που δεν έχει μέθοδο στη δουλειά του και μόρφωση επαγγελματική, ούτε να διατηρεί ποιοτικά, ούτε να παράγει μπορεί.

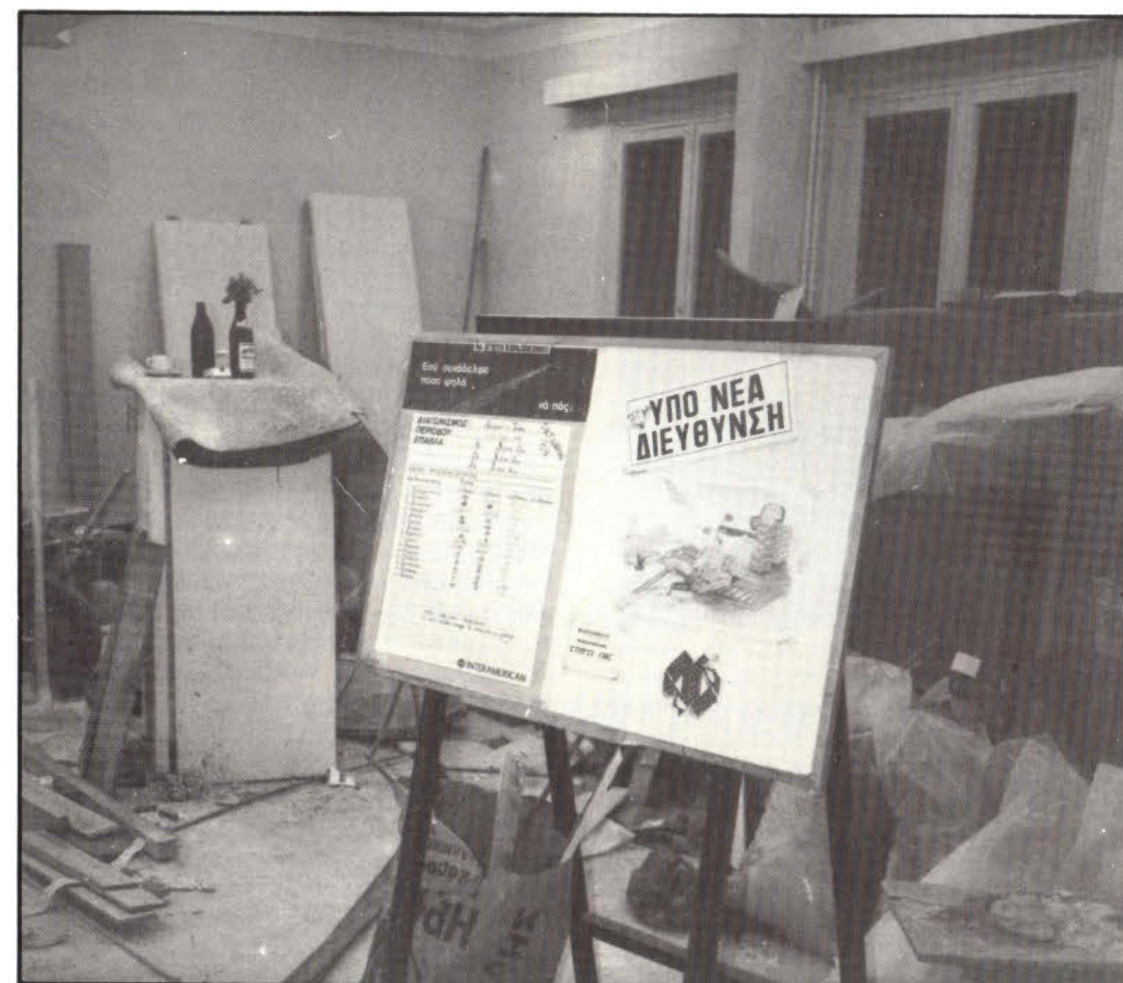
Πιστεύω πως κάνοντας πολλά συμβόλαια εξασφαλίζω προστασία σε περισσότερες οικογένειες. Πολλά συμβόλαια σημαίνει πολλές χήρες θα βρουν χρήματα να συντηρήσουν την οικογένεια, πολλά ορφανά θα συνεχίσουν να πηγαίνουν σχολείο, πολλά σπιτικά θάχουν φαγητό στο ψυγείο, θα έχουν ρούχα, θα έχουν αξιοπρέπεια.

Τους αγαπώ όλους τους πελάτες μου και εφαρμόζω αυτές τις απλές σκέψεις που έμαθα από τον Δ/ντή μου κ. Σπύρου. Χειρονακτικές δουλειές τις κάνουν οι εισπράκτορες, η γραμματέας, η γυναίκα μου, η κόρη μου. Εγώ συνεχώς μιλάω για το αγαθό της ασφάλισης, πείθω τους πελάτες μου για την αξία που έχει ένα συμβόλαιο κι από κει και πέρα συμπεριφέρομαι σαν φίλος. Ένα φίλο δεν τον κρίνεις από μια είσπραξη ή αν θα πας ένα χαρτί ή όχι. Ο φίλος φαίνεται στη δύσκολη ώρα κι εκεί στην αρρώστια του ή το ατύχημα στέκομαι δίπλα του. Γίνομαι θηρίο με τους πάντες, απ' τον Δ/ντή μέχρι τα κεντρικά και απαιτώ να γίνουν οι διαδικασίες πληρωμής γρήγορα.

Αγωνίζομαι να βελτιώνω την εικόνα του εαυτού μου μαθαίνοντας και συνεργαζόμενος με τον Δ/ντή μου. Είμαι παντού όπου γίνεται εκπαίδευση και ποτέ δεν λείπω απ' τις συγκεντρώσεις του γραφείου μας. Το υπ/μα το νιώθω δεύτερο σπίτι. Θέλω όσο μπορώ να δώσω περισσότερα συμβόλαια σε περισσότερους ανθρώπους, όσο πιο πολλοί έχουν συμβόλαια τόσο πιο πολύ ικανοποιημένος θά 'μαι. Και δεν θα με χωράει να κάτω στην καρέκλα όσο νιώθω ότι υπάρχουν ανασφάλιστοι γύρω μου.

ΤΗΛΕΜ. ΚΑΡΑΓΙΑΝΝΗΣ
Ειδικός Ασφ. Σύμβουλος

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ INTERAMERICAN Ε. ΣΠΥΡΟΥ



Το υποκατάστημα αναθέτει το έργο της διαμεσολαβήσεως μεταξύ εταιρίας και κοινού σε ασφαλιστές που επιλέγει, εκπαιδεύει και ελέγχει, σύμφωνα με τους κάτωθι κανόνες συνεργασίας:

1. Τα καθήκοντα, οι αρμοδιότητες και ευθύνες του ασφαλιστή αναφέρονται στη σύμβαση συνεργασίας με την INTERAMERICAN αυτή υπεριοχύνει κάθε διαφοράς.

2. Κανόνες και οδηγίες που εφαρμόζει η εταιρία για τη διεξαγωγή των εργασιών της, αποτελούν μέρος του Συμφωνητικού συνεργασίας, σύμφωνα με τους Γενικούς όρους του Συμφωνητικού. Τέτοιοι κανόνες εφαρμόζονται στα υποκαταστήματα.

3. Ο ασφαλιστής υποχρεούται να παρακολουθεί ανελλιπώς τα σεμινάρια και εκπαιδευτικά προγράμματα της εταιρίας στα Κεντρικά και το Υποκατάστημα. Η συγκέντρωση υπ/τος είναι ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ για όλους πλην ειδικών αδειών ή περιπτώσεων ασθενείας.

4. Η προσέλευση στο Γραφείο καθημερινά είναι απαραίτητος.

5. Τα Συμβόλαια παραδίδονται ΑΜΕΣΩΣ στους

ασφαλισμένους. Για καθυστέρηση πέραν των 3 ημερών θα πρέπει να ζητηθεί άδεια από τον Δ/ντή Υποκ/τος.

6. Προκαταβολές αιτήσεων οποιουδήποτε κλάδου παραδίδονται ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ στο Υπ/μα (ώρες λειτουργίας 8.30 - 13.30 και 5.30 - 8.30 καθημερινά πλην αργίων και Σαββάτου).

7. Οι δοσοληψίες με τα κεντρικά γίνονται όλες μέσω του Υποκαταστήματος. Απαγορεύονται επισκέψεις στα Γραφεία των Κεντρικών χωρίς την άδεια του Δ/ντού Υπ/τος. Το ίδιο ισχύει και για τηλεφωνικές επικοινωνίες.

8. Οι αποζημιώσεις παραδίδονται ΑΜΕΣΩΣ στους πελάτες.

9. Η γραμματέας του Υπ/τος φροντίζει την αλληλογραφία, το ταμείο, ενημερώνει τους ασφαλιστές για τηλεφωνήματα ή επισκέψεις πελατών.

10. Η γραμματέας φροντίζει για την προμήθεια εντύπων και διαφημιστικών που χρησιμοποιούν οι ασφαλιστές. Παραγγελίες γίνονται μέσω γραμματέων.

11. Οι ασφαλιστές είναι ελεύθεροι επαγγελματίες με άδεια επαγγελματικού επιμελητηρίου.



12. Οι ασφαλιστές δεν πληρώνουν ενοίκιο και γενικά έξοδα (τηλέφωνα, γραφείο, ΔΕΗ κ.λπ.). Υποχρεούνται όμως σε ένα ελάχιστο παραγωγής κάθε μήνα που ρυθμίζει η Δ/νση του Υπ/τος ανάλογα με το χρόνο απασχολήσεως (νέοι - παλιοί συνεργάτες).

13. Απαγορεύεται η διακοπή συμβουλαίων με ισχύ άλλων συναδέλφων. Συμβόλαιο που ακυρώθηκε μπορεί να επαναφέρει νέος συνεργάτης μετά 6 μήνες από τη διακοπή. (Εννοείται νέο ασφαλιστήριο μπορούμε να κάνουμε και επί πλέον του παλιού).

14. Ασφαλιστής νέος, που κάνει 15 Συμβόλαια δικαιούται να ζητήσει άδεια Non medical.

15. Όλοι στο Υπ/μα έχουν ίσα δικαιώματα όπως τα μέλη μια οικογένειας. Οι νέοι βοηθούνται από παλιούς και οι παλιοί απολαμβάνουν σεβασμού.

16. Το Υπ/μα είναι χώρος δουλειάς και όχι κοινωνική λέσχη. Οι ασφαλιστές φροντίζουν να το εκπροσωπούν σωστά και υπεύθυνα. Επιμελούνται των γραφείων τους, φροντίζουν την εμφάνισή των στο χώρο δουλειάς ανταποκρινόμενοι στη μεγάλη φήμη της εταιρίας. Η ενδυμασία δεν είναι τυποποιημένη, αλλά απαραίτητο να είναι προσεγμένη.

(Καθένας σέβεται την εργασία του άλλου, φροντίζει την ένταση φωνής, τη συμπεριφορά, στάση κ.λπ.).

17. Εντός του υπ/τος υπάρχει ευγενής άμιλλα και εκτός υπ/τος ο κάθε ασφαλιστής οφείλει να υποστηρίξει το υπ/μα με κάθε τρόπο, αποδίδοντας ευγνωμοσύνη στο υπ/μα που του δίνει εργασία, αξιοπρέπεια στην κοινωνία, και τέχνη, επάγγελμα να ζήσει. Όπως ο Δ/ντής υπ/τος χρησιμοποιεί κάθε τρόπο για την επιβίωση του έργου του ασφαλιστή έτσι και ο ασφαλιστής οφείλει να βοηθά το έργο του υπ/τος, την καλή φήμη του υπ/τος και τις προσπάθειες του δ/ντού.

18. Ο ασφαλιστής χρησιμοποιεί ελεύθερα το χώ-



ρο του υπ/τος που του ανετέθη να δέχεται πελάτες, να συζητά, να κάνει service πελατών, δημόσιες σχέσεις κ.λπ. χρησιμοποιεί ακόμη ελεύθερα διάφορα εποπτικά μέσα εκ/σεως, μηχανογραφικές καταστάσεις, computer, video κ.λπ. για την εκπαίδευσή του.

19. Το χαρτοφυλάκιο κάθε ασφαλιστού είναι η περιουσία του που του εξασφαλίζει μονιμότητα ασφάλεια, σιγουριά, σύνταξη, μέλλον γιαυτόν και την οικογένειά του. Υποχρεούται σε καλή διατήρηση με σωστό service, απαγορεύεται η μεταβίβαση σε άλλο υπ/μα ή ασφαλιστή. Αν κάποιος ακυρώσει συμβόλαιο άλλου, το συμβόλαιο προσμετράται στον παλιό ασφαλιστή γιατί μας ενδιαφέρει ο επαγγελματίας ασφαλιστής και το μέλλον του είναι κατοχυρωμένο.

20. Ασφαλιστής με δυο χρόνια υπηρεσία στο υπ/μα, 50 συμβόλαια και 2.000.000 ασφάλιστρα δικαιούται να ζητήσει ανάπτυξη μονάδος δικής του. Με βοήθεια του δ/ντή του υπ/τος διορίζεται Unit Manager και εν συνεχεία, με τέσσερα χρόνια υπηρεσίας, Agency Manager.

Ξέρετε ποιά είναι η καλή γραμματέας;

Γύρω από αυτό το επάγγελμα υπάρχουν πολλές παρεξηγήσεις. Μερικοί την λένε «δεξί χέρι», άλλοι «συνεργάτιδα», άλλοι συμπλήρωμα του αφεντικού, άλλοι «βοηθός», άλλοι «υπεύθυνο του γραφείου», άλλοι «δακτυλογράφο», άλλοι «γραμματέα διευθύνσεως», άλλοι «υπάλληλο δημοσίων σχέσεων», άλλοι «άλλη όψη του διευθυντού» κ.λπ. Τι είναι τελικά η γραμματέας;

Είναι γεγονός ότι βιομήχανοι, βουλευτές, πρωθυπουργοί, διευθυντές σύμβουλοι, μικροί και μεγάλοι διευθυντές, τμηματάρχες, γιατροί, δικηγόροι, δημοσιογράφοι, δεν μπορούν να φέρνουν σε πέρας το έργο τους σωστά και αποδοτικά χωρίς τη συνεργασία της γραμματέως. Σ' όλα τα σκαλοπάτια της πολιτικής, οικονομικής και κοινωνικής ιεραρχίας, η γραμματέας είναι το πρόσωπο που πρέπει να δεις πριν δεις οποιονδήποτε χρειασθείς σ' αυτές τις βαθμίδες.

Όλοι οι παραπάνω χρειάζονται κάποιο πρόσωπο που θα τους εξοικονομεί χρόνο, θα αποτρέπει κακοτοπιές, θα «καλύπτει» παραλείψεις, λάθη και αδυναμίες, θα τους ανακουφίζει στην πίεση του χρόνου, θα κλείνει την πόρτα στους αργόσχολους και ανεπιθύμητους, θα θυμάται τα σημαντικά της ημέρας, αλλά



ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΚΑΛΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ (Μερικά από αυτά που κάνω-συνεργάζομαι με τον Διευθυντή υπ/τος κ. Ε. Σπύρου)

και τα ασήμαντα, τις δύσκολες συνεντεύξεις και τις δουλειές ρουτίνας, θα θυμάται λεπτομέρειες, θα διεκπαιρώνει εντολές, θα ξεχωρίζει «φωνές», θα είναι το πλατύ χαμόγελο αλλά και το παγωμένο «όχι», το σουρωτήρι των σημαντικών που πρέπει να περάσουν στη διεύθυνση, το «δεξί χέρι», το μάτι, το αυτί του διευθυντή.

Οπωσδήποτε για όλα αυτά χρειάζονται κάποια προσόντα.

Να είναι τάχα πτυχία; Φυσικά προσόντα; Ή και τα δυο;

Να είναι επίκτητα που αποκτούνται σε κάποιες σχολές γραμματέων μονοετούς ή πολυετούς φοιτήσεως; Ή νά 'ναι φυσικά χαρίσματα; Και πού να βρεις μια τέτοια γραμματέα; Και με το μισθό που δίνουν στις γραμματέες οι περισσότερες επιχειρήσεις μπορείς να βρεις γραμματέα με τέτοια προσόντα;

Ας πούμε όμως τα πράγματα πιο απλά. Οι γραμματέες δεν είναι «τέρατα» ή «θηρία», σπάνια είδη στον πλανήτη μας. Είναι απλοί άνθρωποι που θα τις βρεις παντού.

Κοντά σ' έναν πρόεδρο υπεύθυνο ή διευθυντή, ανθεί αυτό το είδος, μπροστά σε πολυτελή γραφεία περιούμων ή απλών τμηματάρχων εύκολα διαβάσετε τη λέξη «ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ» ή «ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ» ή «ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΥΣ», πίσω από ένα άλλο γρα-

φείο με μια γλάστρα και απαραίτητα ένα ή περισσότερα τηλέφωνα.

Λίγοι διευθυντές έχουν καταλάβει ότι τα εκατομμύρια των επενδύσεων και διαφημίσεων πιάνουν τόπο σ' αυτή την πρώτη φωνή.

Δεν είναι απαραίτητο να έχει πολλά πτυχία μια γραμματέας αλλά αν είχε θα ήταν καλό. Οπωσδήποτε όμως χρειάζεται να ξέρει ορθογραφία, δακτυλογραφία, τέλεξ, να τηλεφωνεί σωστά και μερικά γενικά χαρακτηριστικά του αντικειμένου του διευθυντή της.

Π.χ. μια γραμματέας διευθυντού υπ/τος ασφαλιστικής εταιρίας δεν είναι δυνατόν να μην ξέρει τι είναι ασφάλεια, πώς γίνεται, πώς ακυρώνεται, τι είναι ασφάλειες, πώς δουλεύουν, πώς αποζημιώνονται οι πελάτες, τι είναι ιδιωτική και τι δημόσια ασφάλιση.

Μια ιδανική γραμματέας θα πρέπει να:

1) Να έχει μια συνολική άποψη για τις δραστηριότητες του διευθυντού της.

2) Να συμμετέχει στα ενδιαφέροντα του διευθυντού της.

3) Να μπαίνει στις ιδέες του διευθυντού της.

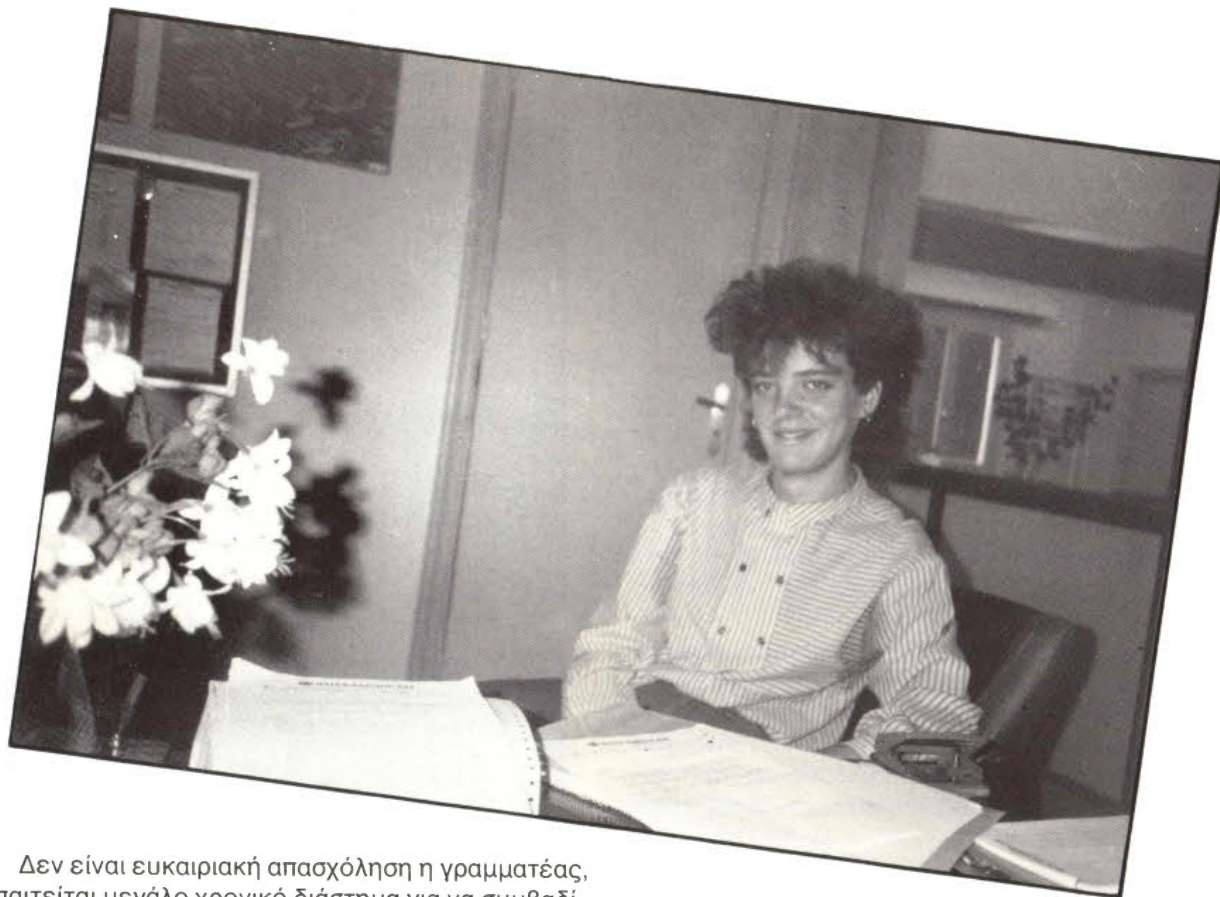
4) Να υιοθετεί το λεξιλόγιο του διευθυντού της.

5) Να προσαρμόζεται στην προσωπικότητα του διευθυντού της.

Θα πρέπει ακόμα:

Να έχει μέθοδο και οργάνωση.

**Από τους ανθρώπους δεν λείπει η τύχη,
λείπει η θέληση»
ΒΙΚΤΩΡ ΟΥΓΚΟ**



Δεν είναι ευκαιριακή απασχόληση η γραμματέας, απαιτείται μεγάλο χρονικό διάστημα για να συμβαδίσει με τον διευθυντή της.

Δεν απαιτούνται πτυχία γι' αυτό το «συμβάδισμα», αλλά ένα ξεκαθάρισμα σχέσεων.

Ποιά είναι η δουλειά της γραμματέως;

Τι πρέπει να γίνεται κάθε φορά;

Πρέπει να είναι πιστός και διαρκής ενδιαμέσος ανάμεσα στον διευθυντή της και στους τρίτους. Είναι τόσα πολλά που πρέπει να κάνει μια γραμματέα ανάμεσα σ' αυτήν, τον διευθυντή της και τους ανώτερούς του, ανάμεσα σ' αυτήν, τον διευθυντή της και τους υφιστάμενούς του, ανάμεσα σ' αυτήν, τον διευθυντή και τους συναδέλφους του, και τέλος, ανάμεσα σ' αυτήν, τον διευθυντή της και τους τρίτους.

Όταν είναι παρών ο διευθυντής, πρέπει να κάνει άλλα πράγματα, διαφορετικά όταν είναι απών, άλλα όταν έρχεται, άλλα όταν φεύγει κι άλλα όταν είναι στο δρόμο.

Ποιά σχολή δίνει διπλώματα για να γίνουν όλα αυτά;

Ποιά σχολή φτιάχνει σωστά μια τέτοια γραμματέα; Χρειάζονται «μόδιστροι», κομμωταί και μακιγιέρ για να 'χει καλή εμφάνιση;

Χρειάζονται ψυχολόγοι και παιδαγωγοί;

Δεν μπορούμε να δώσουμε αυτή την απάντηση αν χρειάζονται τόσα πολλά πράγματα για μια γραμματέα. Οπωσδήποτε ο διευθυντής που είναι και προϊστάμενος της μέσα στ' άλλα καθήκοντά του πρέπει να 'χει κι αυτό το ταλέντο, να μπορεί να βρίσκει την ιδανική γραμματέα που του ταιριάζει.

Ένα είναι όμως σίγουρο: Θα πρέπει να της πούμε ένα μπράβο και ένα ευχαριστώ. Και υπάρχουν πολλοί τρόποι να το πεις. Με λόγια, με λουλούδια και ένα καλό μισθό.

ΕΥΑ ΚΑΝΕΛΛΟΠΟΥΛΟΥ
Γραμματέως Υπ/τος



**“ Η επιτυχία μας
και η δυναμη μας
είναι.... οι....
ανθρωποι μας”**

Δ. Κοντομηνάς

**ΚΑΝΕ ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΒΗΜΑ
ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΣΗΜΕΡΑ!**

Ο Δ/ντής του Ασφαλιστή

Ο Διευθυντής, είναι κεντρικό πρόσωπο για την πρόοδο του ασφαλιστή. Δεν είναι ο πελάτης αυτός που παίζει τον σημαντικότερο ρόλο στην ζωή του ασφαλιστού. Αυτό είναι μια θεωρία μακρινή «εν ευρεία εννοία». Βέβαια χωρίς πελάτες δεν θα ζούσε ούτε ο Ασφαλιστής ούτε ο Δ/ντής ούτε η εταιρία. Ο ασφαλιστής, πρέπει να ξεκαθαρίσει ότι ο Διευθυντής θα τον εκπαιδεύσει να βρίσκει πελάτες, να επιλέγει πελάτες, να απορρίπτει πελάτες... Ο Δ/ντής, υλοποιεί τα προγράμματα των εταιριών.

Οι εταιρίες δεν κάνουν χωρίς το Δ/ντή του ασφαλιστού. Ο Δ/ντής δεν κάνει μόνο εκπαίδευση στα τιμολόγια. Αν γινόταν αυτό οι εταιρίες θα τους καταργούσαν θα έβαζαν computer ή άλλα μέσα εκπαίδευσης ασφαλιστών. Ο Δ/ντής, εκπαιδεύει τον ασφαλιστή, τον ενθαρύνει, του λέει εμπειρίες, τον καθοδηγεί, τον «φτειάχνει» τον διορθώνει. Ο Δ/ντής κάνει πράγματα που δεν ξέρει ο ασφαλιστής. Ο Δ/ντής δημιουργεί κατάλληλο κλίμα για να μπορεί να δουλέψει ο ασφαλιστής. Ο Δ/ντής τονώνει τα θετικά στοιχεία και αποθαρρύνει τα αρνητικά...

Υπάρχουν καλοί και κακοί Δ/ντές. Δ/ντής είναι ένα επάγγελμα.

Έξω από την πόρτα τους ή το γραφείο οι Δ/ντές γράφουν σε ταμπελάκια την λέξη «Διευθυντής» ή «Διεύθυνση» ή «Manager» ή «Agency Manager». Οι ασφαλιστές και οι πελάτες όταν δουν τα ξενόγλωσσα Manager επηρεάζονται.

Οι Δ/ντές φοράνε κοστούμια και γραβάτες. Στην Ελλάδα τον Δ/ντή τον θέλουν με γραβάτες, κοστούμια και κάπως μεγάλο.

Οι Δ/ντές έχουν πάντα δικό τους γραφείο.

Οι Ασφαλιστές εν πρέπει να επηρεάζονται απ' τα γραφεία. Οι Δ/ντές οι επιτυχημένοι δεν κλείνουν την πόρτα του γραφείου τους.

Θέλουν να δείξουν ότι η πόρτα είναι ανοιχτή να δώσουν βοήθεια... Ένας έξιπνος ασφαλιστής μπαίνει άφοβα και ζητά διευκρινήσεις και συμβουλές. Ο σωστός ασφαλιστής δεν διακόπτει τον Δ/ντή όταν κουβεντιάζει με άλλο ασφαλιστή. Ο Δ/ντής ταυτίζεται με τον ασφαλιστή και θέλει την πρόοδό του.

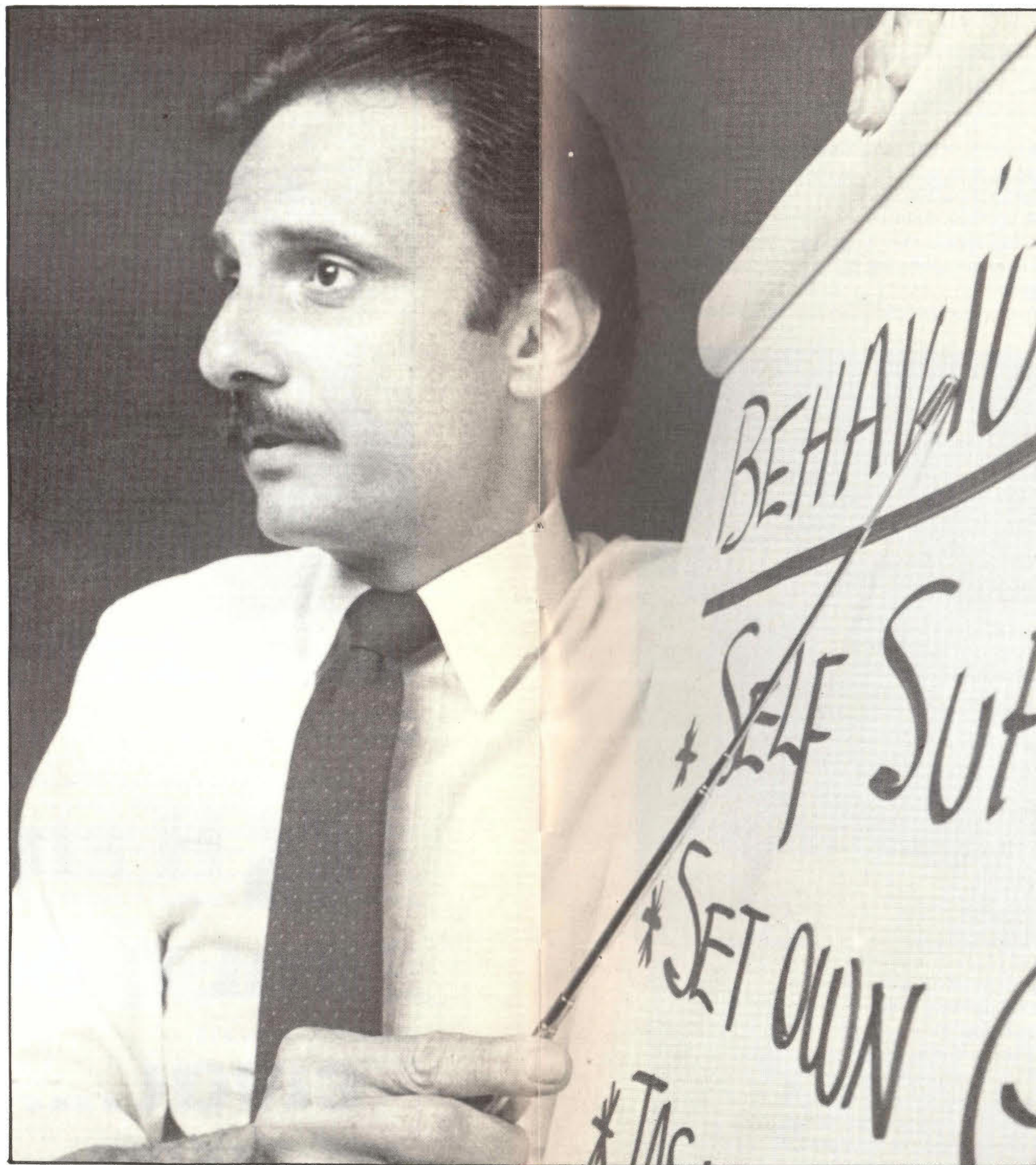
Οι περισσότεροι Δ/ντές αμοιβονται ανάλογα με την απόδοση των ασφαλιστών τους. Πολλοί Δ/ντές είναι πολύ επιτυχημένοι με εμπειρίες και γνώσεις αλλά δεν το διαφημίζουν.

Ο ασφαλιστής έχει συμφέρον απ' τις συμβουλές του Δ/ντή. Ένας καλός ασφαλιστής δεν λέει εγώ ανέβασα τον Δ/ντή ή αν δεν ήμουν εγώ ο Δ/ντής μου δεν θα ήτανε τίποτα.

Οι καλοί ασφαλιστές ξέρουν πως μαζί με τον Δ/ντή τους συνεργαζόμενοι κερδίζουν δόξα και χρή-

μα. Οι Δ/ντές έχουν εμπειρίες, γνώσεις, πείρα στις Δημόσιες σχέσεις, στην ψυχολογία των ανθρώπων, στα κοινωνικά προβλήματα, στον τρόπο λειτουργίας των εταιριών.

Πολλοί Δ/ντές βάζουν καλούς ασφαλιστές να κάνουν εκπαίδευση ή να πουν κάποια θέματα σε νέους. Οι νέοι πρέπει να ακούνε και να σέβονται τη γνώμη παλαιών ασφαλιστών, μόνο όμως αυτών που έχουν αποτελέσματα καλά.



Τους Δ/ντές τους βοηθάει η γραμματεός και οι Unit Managers. Οι ασφαλιστές συνηθίζουν να λένε πολλά μυστικά και οικογενειακά στον Δ/ντή. Έτσι οι Δ/ντές ξέρουν να κατευθύνουν και οικογενειακά προβλήματα... Οι Δ/ντές στην Ελλάδα δεν αμοιβονται όπως σε άλλες χώρες π.χ. αμοιβονται μόνο για την προμήθεια α' χρόνου. Οι εταιρίες εισπράττουν μεγάλα ποσά τα επόμενα χρόνια.

Πολλοί Δ/ντές βγαίνουν στην αγορά με τους νέ-

ους ασφαλιστές στα πρώτα του ραντεβού για ασφάλιση για να δείξουν τον τρόπο της δουλειάς. Μερικοί κάνουν όλη τη διαδικασία και βλέπουν οι νέοι. Αυτό είναι σωστό. Επίσης σωστό είναι ο νέος να κάνει όλη τη διαδικασία και μετά ο Δ/ντής να συμπληρώσει ή να διορθώσει σε μια οικοδομητική κριτική στο γραφείο.

Είναι λάθος να μιλάει ο νέος και να τον κόβει ο Δ/ντής μπροστά στον πελάτη. Κάποιοι νέοι ασφαλιστές διακόπτουν τον Δ/ντή όταν μιλάει... Γνωρίζω αρκετούς ασφαλιστές που έφαγαν κλωτσιές στα πόδια κάτω απ' το τραπέζι να σταματήσουν όταν έλεγαν διάφορες ανοησίες στον πελάτη ή διέκοπταν το Δ/ντή τους για να πουν ή να βοηθήσουν όπως νόμιζαν, αλλά είναι λάθος τακτικής. Οι Δ/ντές ξέρουν να σιωπούν, να ακούνε, να μιλάνε... Είναι μεγάλη τέχνη η διαπραγμάτευση.

Ο Δ/ντής, είναι να λύνει προβλήματα των ασφαλιστών του. Αν δεν είχαν προβλήματα δεν θα χρειαζότανε ο Διευθυντής. Ο Δ/ντής πρέπει να χαιρέται να αναλαμβάνει προβλήματα για να δώσει λύσεις που αλάφρυναν και δίνουν χαρά σε συνανθρώπους. Το γραφείο του πρέπει να είναι τόπος «ξεφορτώματος» και οι ασφ/τές του να φεύγουν ήρεμοι, ανάλαφροι, ανανεωμένοι.

Ο Διευθυντής είναι ο προπονητής αλλά στο γήπεδο θα παίζει ο ασφαλιστής με τις οδηγίες του. Υπάρχει χώρος να δοξαθούν ο καθένας στον τομέα του. Κάνουν διαφορετική δουλειά.

Ο Δ/ντής σήμερα στην Ελλάδα είναι ο κατ' εξοχήν, ο υπ' αριθμ. 1 άνθρωπος των ασφαλειών. Καλοί Δ/ντές κάνουν καλούς ασφαλιστές και καλές εταιρίες.

Αυτοί εκπαιδεύουν, στρατολογούν, ελέγχουν παρακολουθούν, διατηρούν ασφαλιστές. Η Διοίκηση των εταιριών δεν πρέπει να το ξεχνά αυτό, γιαυτό και θα πρέπει να κάνει ότι μπορεί να εξασφαλίζει τις καλύτερες συνθήκες εργασίας για τους Δ/ντές τους.

Βεβαίως και οι Δ/ντές πρέπει να δουν με υπευθυνότητα την θέση τους και να είναι πολύ προσεκτικοί, θα πρέπει να τιμήσουν αυτούς που τους εμπιστεύτηκαν αλλά και τα χρήματα που επενδύονται στην υπηρεσία του θεσμού των ασφαλειών από τις εταιρίες ασφαλειών που είναι χρήματα πελατών, χρήματα που βγαίνουν με ιδρώτα και πληρώνονται για κάποιο λόγο.

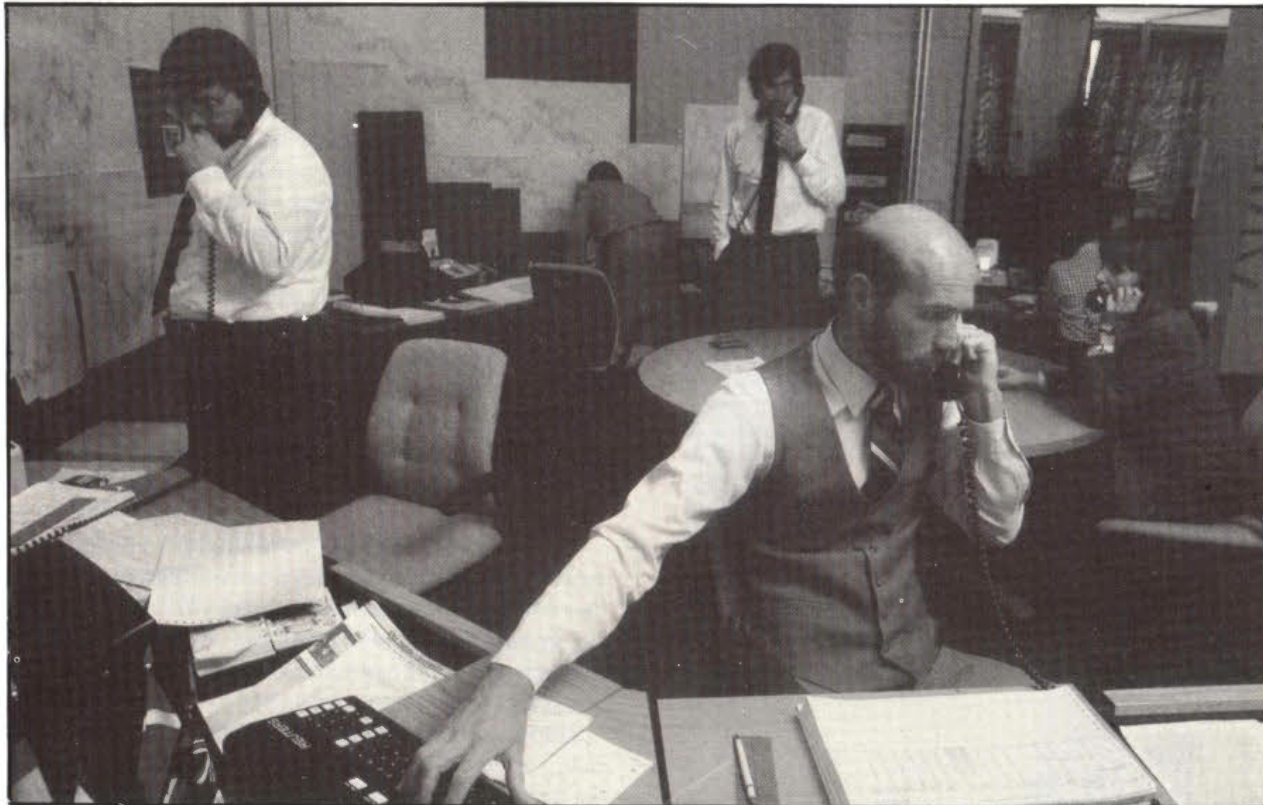
Ο Δ/ντής πρέπει να δώσει το «είναι» του να ανταπυχθούν άνθρωποι. Ο Δ/ντής, πρέπει να δώσει «τα πάντα» για να επηρεάσει το περιβάλλον το κλίμα και την ατμόσφαιρα που ζουν και εργάζονται οι άνθρωποι του ώστε να παρακινηθούν εσωτερικά, μόνοι τους να βελτιώσουν τη ζωή τους. Ο Δ/ντής «αναγκάζει» τα πράγματα να συμβούν αισιόδοξα, θετικά, νικηφόρα. Ο Δ/ντής βάζει στόχους γιαυτό και τους ανθρώπους τους, τέτοιους, που σύνορα έχουν τον ουρανό. Υπάρχουν τέτοια σύνορα; Υπάρχουν όμως τέτοιοι Δ/ντές που «τραβάνε» προς τα πάνω.

Αυτούς να τους αγαπάμε γιατί κάνουν καλό.

**Ε. Σπύρου
Δ/ντής**

Πόσους τρόπους εξεύρεσης πελατών γνωρίζεις;

1. Μέσα στα καθήκοντα του ασφαλιστή, που αποτελούν προϋπόθεση της επιτυχίας του, συγκαταλέγονται και οι τρόποι τους οποίους χρησιμοποιεί για την εξεύρεση πελατών.
2. Πόσοι όμως ασφαλιστές έχουν συνειδητοποιήσει και αξιολογήσει, ότι ο τρόπος εξεύρεσης πελατών, αποτελεί ίσως το σπουδαιότερο παράγοντα της επιτυχίας των;
 - δ. Αναζήτηση από διάφορες πηγές όπως εφημερίδες, τηλεφωνικούς καταλόγους, καταστατικά ενώσεων, σωματείων κ.λπ.
 - ε. Αναζήτηση πελατών εν ψυχρώ (door to door).
 - στ. Αναζήτηση πελατών δια της δημιουργίας κέντρων επιρροής και αξιοποίησή των εν συνείδητα.
 - ζ. Αναζήτηση πελατών δια του τηλεφώνου.



3. Την απάντηση θα τη δώσει ο καθένας μόνος του, στον ίδιο του τον εαυτό, συγκρίνοντας τους τρόπους εξευρέσεως πελατών τους οποίους χρησιμοποιεί με τους τρόπους τους οποίους επιβάλλεται και πρέπει να χρησιμοποιεί για να πετύχει και να φθάσει στον αντικειμενικό σκοπό. Που δεν είναι άλλος από την καταξίωση σε συνδυασμό με τις οικονομικές παροχές που θα έχει εφαρμόζοντάς τους.
4. Οι πιο αποτελεσματικοί τρόποι εξευρέσεως πελατών είναι οι ακόλουθες:
 - α. Το πλησίασμα των προσωπικών φίλων και του συγγενικού περιβάλλοντος.
 - β. Συστάσεις από παλιούς, αλλά και υποψήφιους πελάτες.
 - γ. Η προσπάθεια πωλήσεως και άλλων ασφαλειών στους ήδη υπάρχοντες πελάτες.
 - η. Αναζήτηση πελατών στο χώρο των επαγγελματιών με τους οποίους εναλλάσσετε καθημερινά καθ' οποιονδήποτε τρόπο ή όπου αλλού δίνει χρήματα.
 - θ. Αναζήτηση πελατών, δια της αποστολής επιστολών με το ταχυδρομείο.
 - ι. Συνεχής αναζήτηση πελατών, σε οποιαδήποτε επαφή με φίλους, έτσι ώστε να έχει πάντα διαθέσιμοι πελάτες να δει και να συζητήσει.
 - κ. Διεπίδωση σε συγκεκριμένη αγορά.
5. Εφαρμόζοντας συστηματικά και μεθοδικά — όχι περιστασιακά— τους παραπάνω τρόπους και με βάση κάποιου πρόγραμμα που θα κάνει ο καθένας, είναι βέβαιο πως θα επιτύχει τους επιδιωκόμενους σκοπούς του.
Δοκιμάστε λοιπόν από αύριο αν θέλετε να πετύχετε και σεις.

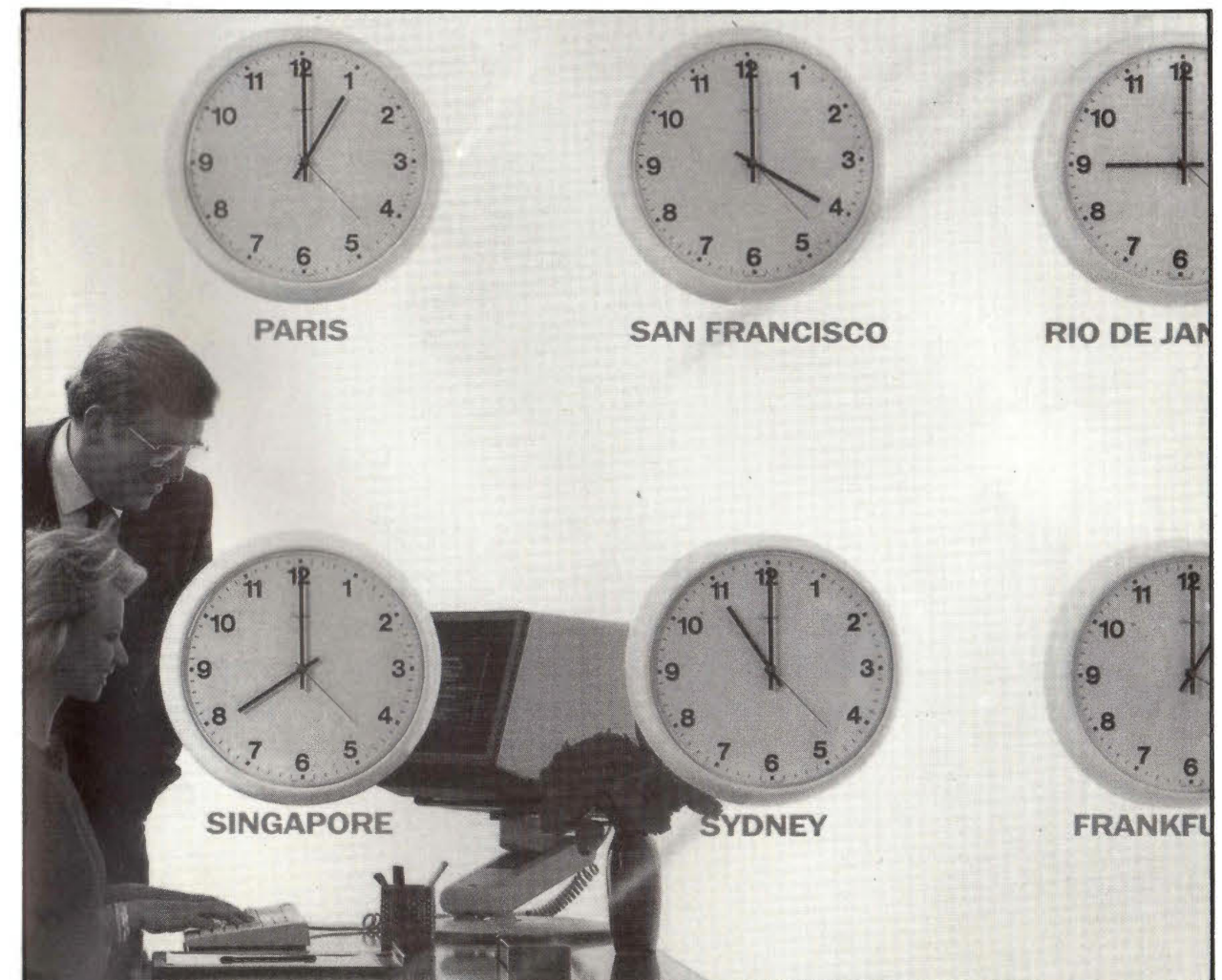
ΕΥΜΟΡΦΙΑ ΚΑΛΤΣΩΝΗ
Ασφαλίστρια

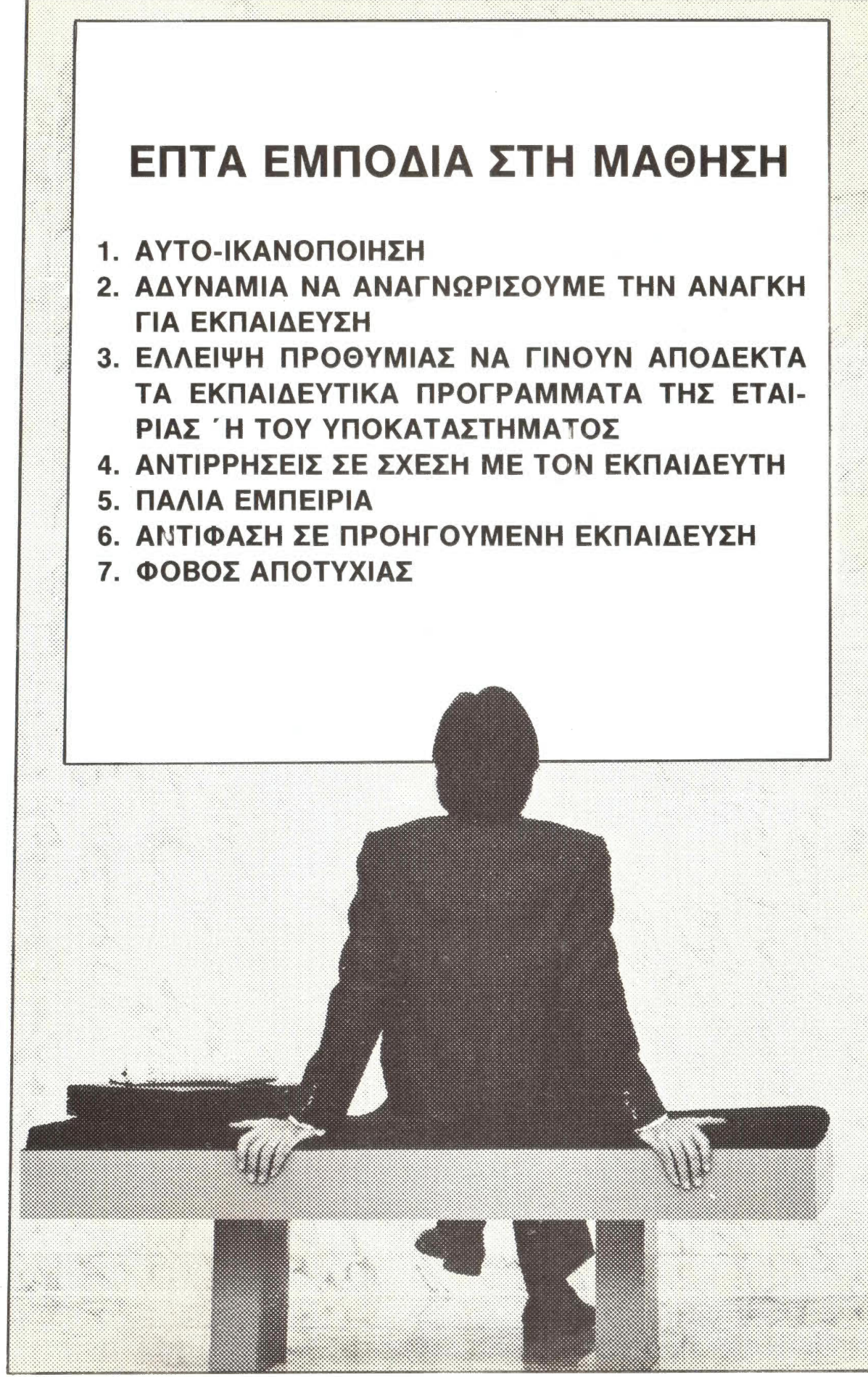
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΧΡΟΝΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΟΥ (με πλήρη απασχόληση)

Ασφαλιστής με: Αρ. Συμβ. Ζωής	Εξεύρεση	Πωλήσεις	Service
30	40%	40%	20%
70	30%	40%	30%
100	20%	40%	40%
150	15%	40%	45%
200	10%	40%	50%

Η Δραστηριότητα του Service εξασφαλίζει:

- ΧΑΜΗΛΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΚΥΡΩΣΕΩΝ
- ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΝΕΑ ΟΝΟΜΑΤΑ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ
- ΝΕΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΥΠΑΡΧΟΝΤΕΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.





ΕΠΤΑ ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗ ΜΑΘΗΣΗ

1. ΑΥΤΟ-ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ
2. ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΝΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΟΥΜΕ ΤΗΝ ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
3. ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΘΥΜΙΑΣ ΝΑ ΓΙΝΟΥΝ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ Ή ΤΟΥ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ
4. ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΙΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ
5. ΠΑΛΙΑ ΕΜΠΕΙΡΙΑ
6. ΑΝΤΙΦΑΣΗ ΣΕ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
7. ΦΟΒΟΣ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ

**ΥΠ/ΜΑ ΣΠΥΡΟΥ Ε.
ΟΘΩΝΟΣ 6**

**ΑΝ ΣΠΑΤΑΛΑΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΣΟΥ
ΣΠΑΤΑΛΑΣ ΤΗ ΖΩΗ ΣΟΥ!**

**ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΟΥ**

ΜΗΝΑΣ

Εβδομάδα Από:	Διοικητικά γραφείο	Εκπαίδευση επιμόρφωση	Πωλήσεις παραστάσεις	Service	ΕΞΕΥΡΕΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ					
					Με συστάσεις	Με τηλέφ.	Νέα συμβ.	εν ψυχρώ πόρτα- πελατών	Γενικές ασφάλειες	Κέντρο επιρροής
ΔΕΥΤΕΡΑ										
ΤΡΙΤΗ										
ΤΕΤΑΡΤΗ										
ΠΕΜΠΤΗ										
ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ										
ΣΑΒΒΑΤΟ										
ΚΥΡΙΑΚΗ										

**ΑΥΤΟΕΛΕΓΧΟΣ: ΤΙ ΔΕΝ ΕΚΑΝΑ ΑΠΟ ΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΘΕΝΤΑ ΚΑΙ ΓΙΑΤΙ;
ΔΩΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΣΟΥ ΑΝΗΚΟΥΝ ΣΤΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ ΣΟΥ**



ΠΩΣ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΕΝΑ ΣΩΣΤΟ ΡΑΝΤΕΒΟΥ

Κανείς δεν μπορεί ν' αμφισβητήσει τη χρησιμότητα ενός σωστού ραντεβού, με σκοπό την πώληση μιας ασφάλειας ζωής.

Σε γενικές γραμμές τα ραντεβού χωρίζονται σε δυο κατηγορίες:

α) Τα εκβιαστικά, τα οποία δέχεται ο πελάτης κατόπιν πιέσεων, προκειμένου ν' αποφύγει συνεχείς ενοχλήσεις από τον ασφαλιστή, τα οποία συχνά καταλήγουν σε αναβολές και αντιρρήσεις κατασκευασμένες με αποτέλεσμα ο δρόμος για την πώληση να στενεύει πολύ.

β) Τα ραντεβού που αποδέχεται ευχάριστα ο πελάτης, οπότε η συζήτηση γίνεται σε ωραίο κλίμα, χωρίς υπεκφυγές και με τη συμμετοχή του.

Εκτός του ότι ένα ραντεβού πρέπει να είναι κοινής αποδοχής για να είναι σωστό, θα πρέπει να συγκεντρώνει τα εξής χαρακτηριστικά: Συγκεκριμένος τόπος, προκαθορισμένος χρόνος και καλές συνθήκες π.χ. Όθωνος 6, ε' όροφος, τη Δευτέρα, 20.7.78, στις 6.30 το απόγευμα. Ο συγκεκριμένος τόπος μας βοηθά να γνωρίζουμε από την αρχή αν είναι το μέρος κατάλληλο ή πόση ώρα θα χρειασθεί για τη μετακίνησή μας. Α ο τόπος του ραντεβού είναι ο χώρος εργασίας του πελάτη, η ώρα θα πρέπει να είναι μη εργάσιμη. Ο προκαθορισμένος χρόνος παρέχει τη δυνατότητα τόσο στον ασφαλιστή, όσο και στον πελάτη να προγραμματίσουν τις δουλειές τους με τέτοιο τρόπο ώστε στη διάρκεια του ραντεβού να μην έχουν άλλες ασχολίες και να έχουν τέλεια συμμετοχή στη συζήτηση. Όσο για τις καλές συνθήκες, θα πρέπει να επικρατεί ησυχία και να μη διακόπτεται από τρίτους ή από συνεχή τηλεφωνήματα.

Με τα στοιχεία αυτά και εφ' όσον έχει προηγηθεί το φτιάξιμο ενός μεγάλου και σωστού πελατολόγιου, η σωστή παρουσία μας —ευχάριστη ομιλία, κατάλληλο και απλό λεξιλόγιο και προσεγμένη εξωτερική εμφάνιση και πρωταρχικά η εκπαίδευση— είμαστε εφοδιασμένοι για να κάνουμε πωλήσεις που είναι η φυσική κατάληξη κάποιου σωστού ραντεβού.

ΜΑΝΩΛΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ
Ασφαλιστής

ΠΩΣ ΝΑ ΚΑΝΟΥΜΕ ΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ ΜΑΣ ΠΙΟ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΗ

Εάν σκεφτούμε οι εργαζόμενοι ότι το μεγαλύτερο μέρος της ζωής μας το περνάμε δουλεύοντας, αυτό σημαίνει πως η στάση μας απέναντι στη δουλειά μας θα καθορίσει αν οι μέρες μας θα είναι γεμάτες από ενδιαφέρον και από την ικανοποίηση που δίνει η επιτυχία ή γεμάτες απογοήτευση, κούραση και μονοτονία.

Σκοπός μας λοιπόν ν' αντλούμε όσο γίνεται μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργάσιμη μέρα μας, αντλώντας διαρκώς, όσο γίνεται, περισσότερα από τον εαυτό μας, εξετάζοντας προσεκτικά τη στάση μας απέναντι στη ζωή και στους ανθρώπους. Έπειτα αρχίζουμε ν' αξιοποιούμε τις δυνάμεις μας και ν' ανακαλύπτουμε πόσα ταλέντα και πόσες ικανότητες έχουμε, πράγμα που ούτε καν το είχαμε υποπτευτεί. Έπειτα ας αξιοποιήσουμε αυτές τις ικανότητες και θα δούμε πόση χαρά και ευχαρίστηση θα νιώσουμε.

Πραγματικά είναι σίγουρο πως όλοι έχουμε κρυμμένα προσόντα που θα μπορούσαν ν' αλλάξουν τελείως τη ζωή μας. Το μόνο που μας χρειάζεται αυτή τη στιγμή είναι η απόφαση να τ' ανακαλύψουμε και να τα χρησιμοποιήσουμε.

Αλήθεια πόσοι από μας πίστευαν, μετά την πρώτη επαφή με κάποιο υποκατάστημα, ότι είχαν τα προσόντα να γίνουν ασφαλιστές; Πόσος φόβος για το άγνωστο, για μας, αυτό επάγγελμα του ασφαλιστή, για το οποίο μάλιστα πολλοί είχαμε ακούσει ότι είναι ένα αγχώδες και δύσκολο επάγγελμα που χρειάζεται πολλές και ειδικές ικανότητες.



Και πράγματι πολλοί τολμήσαμε να το δοκιμάσουμε. Μόνο που στην πορεία διαπιστώσαμε ότι από εμάς τους ίδιους εξαρτάται εάν θα κάνουμε τη δουλειά μας δύσκολη, γεμάτη άγχος, ή θα αντλούμε από αυτή χαρά και ευτυχία. Ναι η δουλειά μας, όπως και κάθε δουλειά, έχει άγχος. Από εμάς όμως εξαρτάται το πώς θα κατευθύνουμε τις σκέψεις μας ώστε να μετατρέψουμε το άγχος αυτό, χαρακτηριστικό άλλωστε της εποχής μας, σε **δημιουργικό** άγχος.

«Η ζωή μας είναι όπως τη φτιάχνουν οι σκέψεις μας». Μιλώντας με τον εαυτό μας κάθε μέρα μπορούμε να τον κατευθύνουμε να κάνει σκέψεις θάρρους και ευτυχίας, σκέψεις δυνάμεις και γαλήνης. Με τις κατάλληλες σκέψεις μπορούμε να κάνουμε οποιαδήποτε δουλειά εύκολη, χαρούμενη και αποδοτική.

Συμφωνώ μαζί σας ότι ο εργοδότης θέλει να ενδιαφερόμαστε για τη δουλειά μας για να κερδίζει περισσότερα χρήματα. Το βρίσκω όμως φυσικό αφού πρόκειται για επιχείρηση και όχι για φιλανθρωπικό ίδρυμα. Ας αφήσουμε όμως τον εργοδότη. Σκεφτήκαμε ποτέ τί έχουμε να κερδίσουμε εμείς εάν ενδιαφερθούμε περισσότερο για τη δουλειά μας; α) ψυχική ηρεμία, β) εκπλήρωση φιλοδοξιών, γ) οικονομική άνεση.

Ας θυμόμαστε ότι μπορούμε να διπλασιάσουμε την ευτυχία στη ζωή μας, γιατί τις μισές ώρες που είμαστε ξύπνιοι τις περνάμε στη δουλειά μας και αν δεν καταφέρουμε να βρούμε την ευτυχία σ' αυτήν, τότε πολύ πιθανόν να μην τη βρούμε πουθενά.

Ας υπενθυμίζουμε αδιάκοπα στον εαυτό μας ότι όταν ενδιαφερόμαστε και αγαπάμε τη δουλειά μας, παύουμε να ασχολούμαστε με λεπτομέρειες που μας κατατρώγουν καθημερινά. Δεν υπάρχει μέσα μας χώρος για στεναχώριες που δημιουργούν εξωπραγματικά και όχι σοβαρά γεγονότα και τελικά μπορούμε να κερδίσουμε μια διάκριση, μια προαγωγή και μια καλύτερη οικονομική αμοιβή.

Και αν όμως δεν γίνει τίποτα απ' όλα αυτά, θα ελαττώσουμε την κούρασή μας στο ελάχιστο και έχοντας ψυχική ηρεμία, θα μπορούμε να δώσουμε περισσότερα στο οικογενειακό και κοινωνικό μας περιβάλλον και θα μπορούμε να χαρούμε περισσότερο τις ελεύθερες ώρες μας.

Ας δούμε όμως τώρα μερικές συνήθειες που πρέπει να εφαρμόζουμε καθημερινά για ν' απαλλαγούμε από την κούραση και την αγωνία της εργασίας μας:

1. **Να καθαρίσουμε το γραφείο μας από όλα τα χαρτιά εκτός από εκείνα που έχουν άμεση σχέση με το πρόβλημα που μας απασχολεί.**

Και μόνο η θέα ενός γραφείου φορτωμένου με διάφορες υποθέσεις που πρέπει να γίνουν, μας δημιουργεί αμέσως την αίσθηση του χρέους ή τις υποχρεώσεις μιας ατέλειωτης σειράς πραγμάτων που πρέπει να γίνουν οπωσδήποτε και μένουν ακόμα ανεκτέλεστα. Αν όμως σκεπτόμαστε συνέχεια ότι έχω τόσα πράγματα να κάνω και δεν τα προλαβαίνω, αυτό θα κάνει την αγωνία μας να μετατραπεί όχι μόνο σε νευρική υπερένταση και κούραση, αλλά και σε αρτηριακή υπέρταση, σε παθήσεις της καρδιάς και σε έλκος του στομάχου.

Η γνώμη μου είναι ότι ο άνθρωπος δεν πεθαίνει

από την πολλή δουλειά. Πεθαίνει από το άγχος και τις έγνοιες. Από το άγχος γιατί σκορπίζει αλόγιστα τη δραστηριότητά του και από τις έγνοιες, γιατί ποτέ δεν βλέπει να γίνεται σωστά η δουλειά του.



2. Να κάνουμε τη δουλειά μας κατά σειρά σπουδαιότητας.

Ένα από τα κλειδιά για ν' αποφύγουμε το άγχος, την υπερένταση, την κούραση, είναι να προγραμματίσουμε τη μέρα μας, ταξινομώντας όλες τις δουλειές που έχουμε να κάνουμε στη σειρά, ανάλογα με τη σπουδαιότητά τους.

Ξέρω από μακρόχρονη προσωπική πείρα ότι είναι αδύνατον να κάνεις πάντοτε τις δουλειές σου σύμφωνα με τη σπουδαιότητά τους. Αλλά ξέρω επίσης πως όταν έχεις κάποιο πρόγραμμα και τοποθετείς στη σειρά τις δουλειές που πρέπει να γίνουν πρώτα, είναι πολύ καλύτερα από το να εργάζεσαι χωρίς κανένα σχέδιο και να σπαταλάς τις δυνάμεις σου απρογραμμάτιστα.

Αν ο Τζώρτζ Μπέρναντ Σω δεν το είχε βάλει σαν κανόνα στη ζωή του να κάνει πρώτα τις πρώτες δουλειές, θα είχε ίσως αποτύχει σαν συγγραφέας και θα έμενε ως τα γεράματά του ένας απλός ταμίας τραπέζης. Το πρόγραμμά του όμως καθόριζε ότι έπρεπε να γράψει πέντε σελίδες την ημέρα. Ακολούθησε πιστά αυτό το πρόγραμμα επί εννέα ολόκληρα χρόνια, γράφοντας πέντε σελίδες την ημέρα, μ' όλο που σ' αυτά τα πρώτα εννιά δραματικά χρόνια δεν κέρδισε από το γράψιμό του, παρά μόνο τριάντα δολάρια! Ακόμα και ο Ρομπινσόν Κρούσοφ κατάστρωνε και έγραφε το πρόγραμμά του για το τί θα έκανε κάθε ώρα της ημέρας.

1. Όταν αντιμετωπίζουμε ένα πρόβλημα, πρέπει να το λύσουμε αμέσως, αν φυσικά έχουμε τ' αναγκαία στοιχεία για να πάρουμε μια απόφαση. Μην αναβάλλουμε συνεχώς τις αποφάσεις μας.

Ένα μέλος του Διοικ. Συμβουλίου μιας ξένης εταιρείας, τον βασάνιζαν οι συνεδριάσεις του συμβουλίου, που τραβούσαν πολύ σε μάκρος. Γίνονταν ατέλειωτες συζητήσεις και σπάνια παίρνονταν αποφάσεις. Όλα τα μέλη του συμβουλίου έφευγαν τελικά κουβαλώντας στο σπίτι τους ένα σωρό φακέλους για να τους μελετήσουν.

Τελικά όμως, έπεισε το συμβούλιο να εξετάζει ένα πρόβλημα κάθε φορά και να παίρνει πάντοτε μian απόφαση. Στο εξής δεν θα γινόταν καμιά αναβολή. Η απόφαση μπορεί να ήταν να ζητηθούν συμπληρωματικά στοιχεία, ή να γίνει κάτι, ή να μη γίνει τίποτα. Οποσδήποτε όμως έπρεπε να υπάρξει μια απόφαση για ένα πρόβλημα, πριν το συμβούλιο περάσει στο επόμενο. Τ' αποτελέσματα ήταν εντυπωσιακά και σωτήρια. Οι εκκρεμότητες διευθετήθηκαν και οι φάκελοι ξεκαθάριζαν. Το ημερολόγιο έμενε λευκό. Κανένα μέλος δεν χρειαζόταν πια να παίρνει στο σπίτι του βουναά από χαρτιά για μελέτη. Κανείς δεν ήταν πια ανήσυχος. Δεν υπήρχαν άλυτα προβλήματα.

Ο κανόνας αυτός δεν είναι καλός μόνο για το Διοικ. Συμβούλιο της εταιρείας, αλλά για σας και για μένα.

4. Μη θέλουμε να τα κάνουμε όλα μόνοι μας αλλά να μάθουμε να οργανώνουμε, ν' αποκεντρωνόμαστε και να ελέγχουμε.

Στα πρώτα χρόνια της ασφαλιστικής μου καριέρας, ήθελα να τα κάνω όλα μόνη μου, με αποτέλεσμα να κατατρώγομαι με λεπτομέρειες και να έχω διαρκώς ένα αίσθημα βιασύνης, αγωνίας και υπερέντασης. Είχα φορτωθεί ακόμα και τις ευθύνες και υποχρεώσεις των ίδιων μου των πελατών, της γραμματέας, του εισπράκτωρα, διότι φοβόμουν μήπως φορτώσω ευθύνες σε ακατάλληλους ανθρώπους, πράγμα που μπορούσε να φέρει την καταστροφή.

Στην πορεία είδα όμως, ότι ο άνθρωπος που οικοδομεί μια επιχείρηση (διότι και ο ασφαλιστής είναι ένας ελεύθερος επαγγελματίας) και δεν ξέρει να οργανώνει, ν' αποκεντρώνει και να ελέγχει, καταλήγει συχνά στην καρδιοπάθεια που οφείλεται στην υπερένταση και στην ανησυχία. Τώρα μπορεί να έχω λιγότερους πελάτες, αλλά υπεύθυνους, που ξέρουν όχι μόνο τα δικαιώματά τους, αλλά και τις υποχρεώσεις τους. Εγώ δε απέφυγα την αγωνία, την υπερένταση και την υπερκόπωση.



5. Να ελέγχουμε τον εαυτό μας στο τέλος της ημέρας.

Ας κάνουμε μια αυτοκριτική κάθε βράδυ και ας ρωτήσουμε τον εαυτό μας «Πόσο κουράστηκα;» Αν κουράστηκα δεν φταίει η δουλειά αλλά ο **τρόπος** που την έκανα.

«Μετρώ τις επιτυχίες μου», λέει ο Ντάνιελ Τζόσ-

σελυν, «όχι με το πόσο είμαι κουρασμένος στο τέλος της ημέρας, αλλά με το πόσο είμαι ξεκούραστος». Λέει ακόμη «Όταν νιώθω μεγάλη κούραση στο τέλος της ημέρας, ή όταν ο εκνευρισμός μου προδίδει την κούραση των νεύρων μου, ξέρω με σιγουριά ότι η μέρα μου δεν ήταν αρκετά αποδοτική, ούτε ποσοτικά, ούτε ποιοτικά.

Νομίζω πως αν ο καθένας μας μάθαινε αυτό το μάθημα, τότε τα νοσοκομεία θα έπαυαν να γεμίζουν με αρρώστους τσακισμένους από την κούραση και το άγχος.

Ας σταθούμε όμως εδώ, μ' αυτές τις πρακτικές συνήθειες, με την υπόσχεση ότι μια άλλη φορά θ' αναφερθούμε στον ψυχολογικό παράγοντα που παίζει και το σημαντικότερο ρόλο στο πώς να κάνουμε τη δουλειά μας πιο χαρούμενη και αποδοτική.

Τελειώνοντας, θα ήθελα α) να συγχαρώ τον Δ/ντή μου κ. Σπύρου για την ωραία και προοδευτική, όπως πάντα, πρωτοβουλία του και να τον ευχαριστήσω για την τιμή που μου έκανε να με φιλοξενήσει στο πε-

ριοδικό του και β) να ευχηθώ στους συναδέλφους μου πολλές επιτυχίες με υγεία, χαρά και ευτυχία και επί τη ευκαιρία των εορτών ας μου επιτρέψουν από αυτόν εδώ το χώρο να τους κάνω ένα μικρό συμβολικό δωράκι που αν, όχι απλώς το διαβάσουν, αλλά το εμβαθύνουν, το φιλοσοφήσουν, και το εφαρμόσουν, θα είναι το μεγαλύτερο δώρο που έλαβαν ποτέ, αν και είμαι σίγουρη ότι το γνωρίζουν αλλά που πιθανόν μερικοί δεν το έψαξαν ποτέ.

Είναι μια μικρή ταμπέλα που έχω κρεμασμένη στο δωμάτιό μου, την οποία διαβάζω επί χρόνια και χρόνια, και η οποία λέει:

«— **ΝΑ ΜΗ ΜΙΜΟΥΜΑΣΤΕ ΤΟΥΣ ΑΛΛΟΥΣ**
— **ΝΑ ΒΡΟΥΜΕ ΤΟΝ ΕΑΥΤΟ ΜΑΣ ΚΑΙ**
— **ΝΑ ΕΙΜΑΣΤΕ Ο ΕΑΥΤΟΣ ΜΑΣ.**
— **ΝΑ ΘΥΜΟΜΑΣΤΕ ΟΤΙ ΚΑΝΕΙΣ**
ΣΤΟΝ ΚΟΣΜΟ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΣΑΝ ΕΜΑΣ»

Μ. ΜΠΑΛΑΣΚΑ
Ασφαλίστρια Υπ/τος κ. Σπύρου





Πριν ασχοληθούμε με το θέμα επάνω στο οποίο θα εκφράσω προσωπικές γνώσεις και απόψεις, θα ήθελα να δώσω τον ορισμό των δυο εννοιών γενικά και ειδικά.

ΓΕΝΙΚΑ:

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ: Σημαίνει η διαδικασία μετάδοσης γνώσεων από τον εκπαιδευτή στον εκπαιδευόμενο. Απαραίτητος προϋπόθεση είναι η θεωρητική κατάρτιση και η πρακτική εξάσκηση, ούτως ώστε μαζί με την προέκταση γνώσεων να υπάρχει και η απαραίτητος εμπέδωση.

ΠΑΡΑΓΩΓΗ: Σημαίνει να παράγω, να φτιάχνω αγαθά τα οποία αποσκοπούν στο να αποκτήσω χρήματα, δηλαδή μέσω της παραγωγής επιτυγχάνεται εισόδημα.

Είμαστε επαγγελματίες ασφαλιστές. Μόνοι μας θα καθορίσουμε εάν το επάγγελμά μας θα το κάνουμε δύσκολο, δυσάρεστο, αγχώδες, φτωχό στην τσέπη μας ή θα το κάνουμε ευχάριστο και εύκολο, ξεκούραστο και πλούσιο για την τσέπη μας και την καρδιά μας.

Πώς θα το επιτύχουμε;

Με την ΠΑΡΑΓΩΓΗ.

Και την παραγωγή; Με την εκπαίδευση! Η εκπαίδευση δηλαδή είναι η ασφαλιστική δικλείδα η οποία θα καθορίζει τη δουλειά μας. Έχουμε εκπαίδευση — κάνουμε παραγωγή. Δεν έχουμε εκπαίδευση — δεν κάνουμε παραγωγή, αν την αυξάνουμε και μειώνεται και αυτή που έχουμε, αν έχουμε φυσικά.

Μια αγγλική παροιμία λέει: Ό,τι ακούω θυμάμαι, ό,τι βλέπω το μαθαίνω, ό,τι κάνω το καταλαβαίνω.

Πρέπει να προσπαθούμε να εκπαιδευτούμε περισσότερο διότι η αγορά έχει απαιτήσεις, μέρα με τη μέρα αυξάνονται, οι εταιρίες το ίδιο, και εμείς έχουμε τις μεγαλύτερες απαιτήσεις. Η ζωή μέρα με τη μέρα ακριβαίνει, ο τιμάρθμος καλπάζει. Οι πελάτες δεν είναι πλέον αμαθείς, ούτε έχουν ασφαλιστική άγνοια. Ο ανταγωνισμός αυξάνεται και γίνεται αμείλικτος, αλοιμόνο μας λοιπόν εάν βρεθούμε στη θάλασσα και μάλιστα φουρτουνιασμένη χωρίς να ξέρουμε κολύμπι.

Χ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΤΟΣ
Ασφαλιστής



Πώς μπήκα στην οικογένεια της «INTERAMERICAN»

Συνήθως για να μπούμε ή να ενταχθούμε κάπου, είμαστε υποχρεωμένοι ν' αφήσουμε ή να εγκαταλείψουμε κάτι άλλο.

Μ' εμένα δεν συνέβη κάτι τέτοιο. Κρατώ καλά την προσωπική μου οικογένεια και παράλληλα κάνω προσπάθειες να σταθώ σε μια άλλη ξεχωριστή οικογένεια επώνυμη, δυνατή στην ελληνική πραγματικότητα, την INTERAMERICAN.

Γυρίζοντας 1, 2 χρόνια πίσω, αν θυμάμαι καλά, ένιωσα έντονη την ανάγκη να κάνω κάτι διαφορετικό από τις συνηθισμένες υποχρεώσεις ρουτίνας που έχει μια μάνα νοικοκυρά.

Ήθελα να κάνω κάτι αλλιώς για μένα, να φωτίσω και μια άλλη πλευρά του εαυτού μου γιατί ένιωθα μέσα μου πολλή δύναμη καταπιεσμένη. Άλλωστε η προσυζυγική μου ζωή ήταν γεμάτη από επαγγελματική δραστηριότητα.

Μια αγγελία του κ. Σπύρου μ' έφερε στο υποκ/-μα της εταιρίας.

Μη σας φανεί αστείο. Ένιωσα ωραία από την πρώτη στιγμή. Γνώρισα και συνεργάστηκα με αγαπητούς συναδέλφους γυναίκες και άντρες. Ένιωσα άνετα σαν στο σπίτι μου που λένε και ρίζωσα.

Αρχικά βοήθησα στο υποκ/μα σαν γραμματέας. Ακολούθησαν αμέτρητα αξέχαστα μαθήματα με τον κ. Σπύρου, σε μεγάλη φόρμα. Αχ! αυτός ο άνθρωπος πόσο μεγαλείο κρύβει μέσα του!

Έμαθα τη δουλειά, παρακολούθησα σεμινάρια στην εταιρία, θαύμασα τη δύναμη αυτού του κολοσού, πείσθηκα ότι δουλεύει σαν ακριβό ελβετικό ρολόι.

Τώρα είμαι έτοιμη να ξεκινήσω, το νιώθω, πρέπει να προκόψω στη δουλειά αυτή, γιατί αγαπώ και επικοινωνώ θαυμάσια με τους ανθρώπους και διότι έτσι θα δικαιώσω και τον αξιαγάπητο διευθυντή μου κ. Σπύρου που πίστεψε σ' εμένα και τις δυνατότητές μου.

Α. ΑΝΤΩΝΑΤΟΥ
Ασφαλίστρια



ΘΕΜΑ: Πώς σας βαθμολογούν οι πελάτες σας;



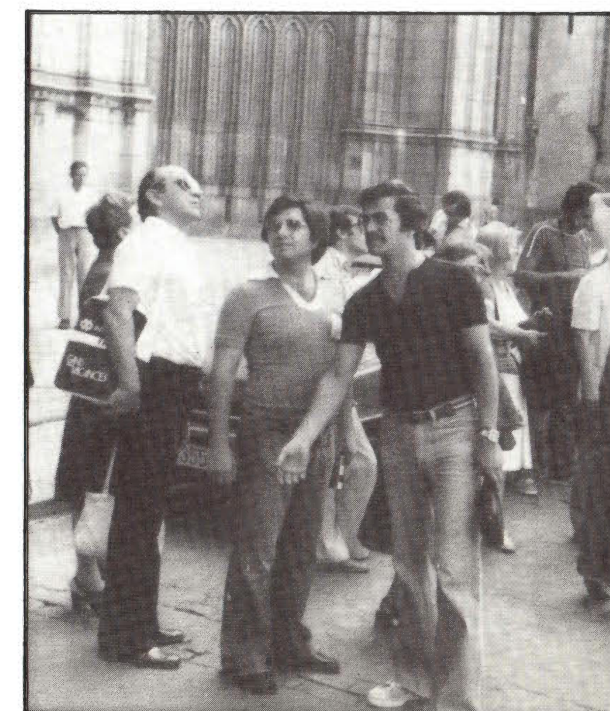
ΤΑΥΛΑΝΔΗ - ΜΠΑΝΓΚΟΚ



ΣΙΓΚΑΠΟΥΡΗ



ΔΕΛΦΟΙ



ΙΣΠΑΝΙΑ



Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί αναφέρεται στην αξιολόγηση των καταναλωτών για τους ασφαλιστές ζωής, όσον αφορά τον τομέα του Service.

Πώς λοιπόν θα σας βαθμολογούσαν αν θα έπρεπε να απαντήσουν στις επόμενες ερωτήσεις:

1. Σας επισκέπτεται ο ασφαλιστής τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο για να δει αν χρειάζεται κάποια αλλαγή στο ασφαλιστικό σας πρόγραμμα;

2. Σας εξηγεί ο ασφαλιστής σας τί καλύπτουν τα διάφορα προγράμματα;

3. Γίνονται κατανοητά αυτά που σας εξηγεί ο ασφαλιστής σας σχετικά με τα ασφαλιστικά προγράμματα και πακέτα;

4. Σας επισκέπτεται από μόνος του ο ασφαλιστής σας για να σας ενημερώσει για τη καινούργια ασφαλιστικά προγράμματα;

5. Ο ασφαλιστής σας διαθέτει καθόλου χρόνο για να εξετάσει τη γενική ασφαλιστική σας κατάσταση πριν να σας πουλήσει μεμονωμένα προγράμματα;

6. Ο ασφαλιστής σας κάνει περιοδικούς ελέγχους σε ετήσια βάση για να δει αν χρειάζοσαστε κάποια

πρόσθετη κάλυψη, αλλαγή στους δικαιούχους κ.λπ.;

7. Ο ασφαλιστής σας απαντά σύντομα και με προθυμία σε ερωτήματα είτε από το τηλέφωνο είτε δι' αλληλογραφίας;

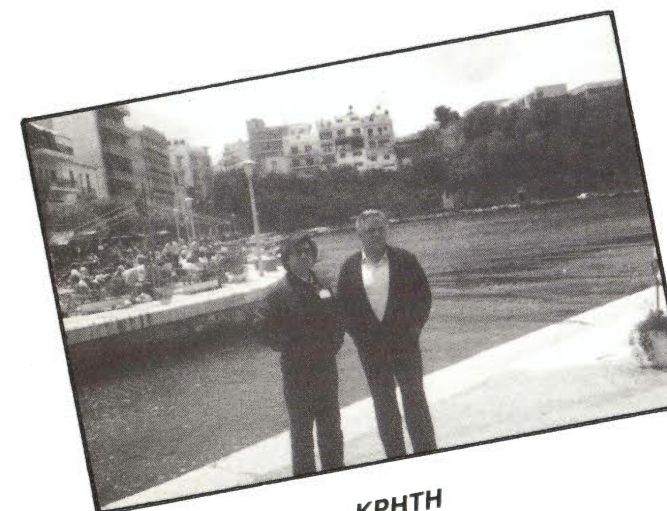
8. Όταν ο ασφαλιστής σας λείπει από το γραφείο του υπάρχει κάποιος άλλος για να απαντά τα τηλεφωνήματα και τις ερωτήσεις σας;

9. Σας εξηγεί ο ασφαλιστής σας γιατί τυχόν υπάρχουν διαφορές κόστους μεταξύ εταιριών;

10. Σε περιπτώσεις αποζημιώσεως ο ασφαλιστής σας φροντίζει ώστε να πληρωθείτε γρήγορα και σωστά;

11. Είναι ο ασφαλιστής σας μέλος κάποιας επαγγελματικής ενώσεως που θα τον βοηθήσει να ενημερώνεται για τις τελευταίες εξελίξεις και να βελτιώνει την απόδοσή του;

12. Συμμετέχει ο ασφαλιστής σας σε συνεχείς εκπαιδευτικές δραστηριότητες;



ΚΡΗΤΗ



ΡΟΔΟΣ



ΧΑΛΚΙΔΙΚΗ



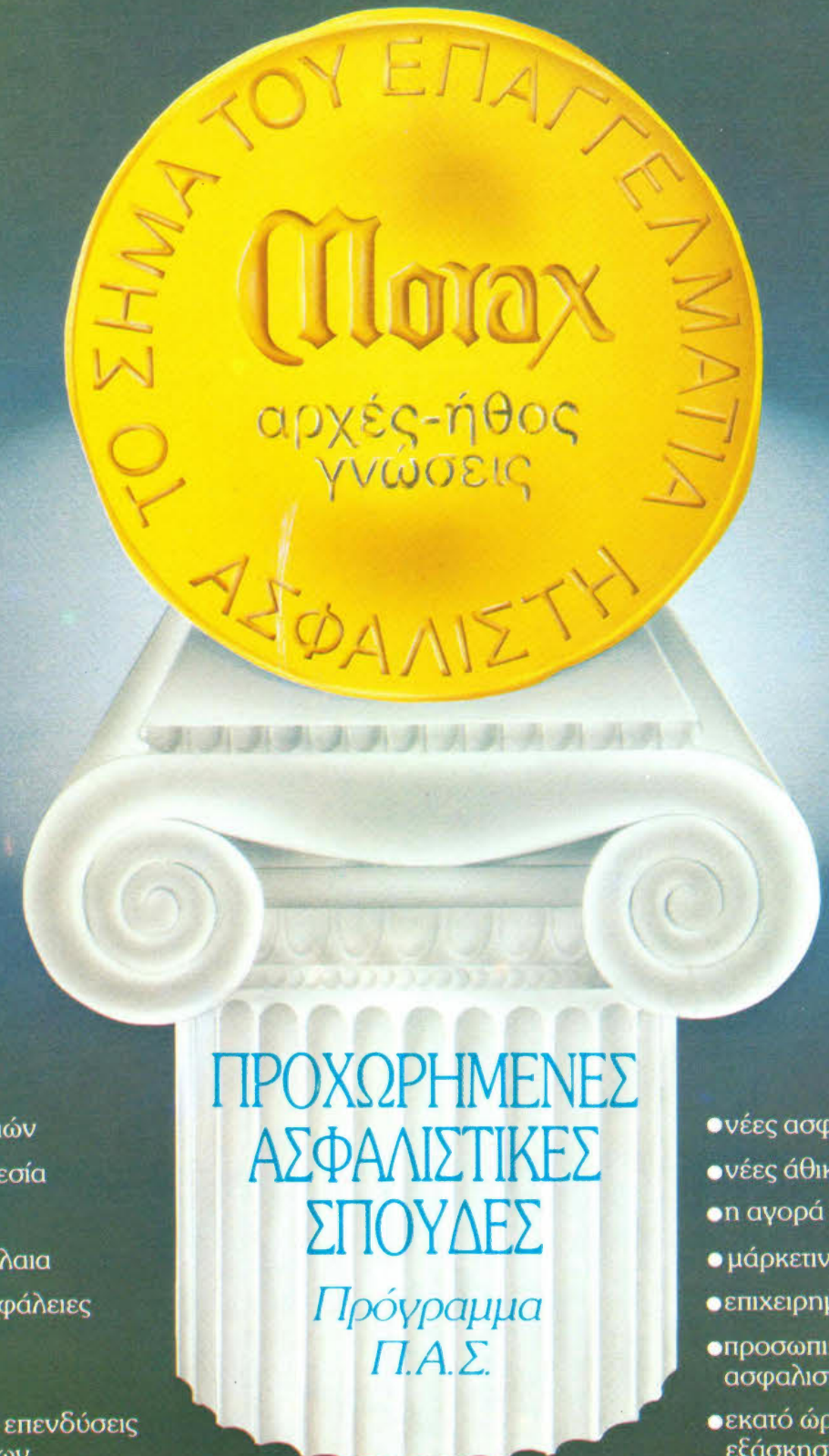
ΠΑΡΙΣΙ - ΓΑΛΛΙΑ



ΓΑΛΛΙΑ - UAP



ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ



- ιστορία των ασφαλειών
- ασφαλιστική νομοθεσία
- ασφαλιστικά ταμεία
- ασφαλιστικά συμβόλαια
- πληροφορική & ασφάλειες
- προγραμματισμός - οργάνωση
- ασφάλειες ζωής και επενδύσεις αμοιβαίων κεφαλαίων

- νέες ασφαλιστικές εφαρμογές
- νέες άθικτες αγορές
- η αγορά της Ε.Ο.Κ.
- μάρκετινγκ και πωλήσεις
- επιχειρηματική ψυχολογία
- προσωπική βελτίωση του ασφαλιστή
- εκατό ώρες σωστής πρακτικής εξάσκησης

Πλήρες οπτικοακουστικό πρόγραμμα ασφαλιστικών σπουδών υψηλού επιπέδου διάρκειας διακοσίων πενήντα ωρών.

Διδάσκουν καθηγητές πανεπιστημίων και κορυφαίοι Έλληνες και Ξένοι ασφαλιστές και συντονιστές.



Σύμβουλοι Πωλήσεων & Μάρκετινγκ - Επιμορφωτικά Σεμινάρια Στελεχών
Εκδότες Προγραμμάτων Μανάτζμεντ
American Management Associations - Harvard Business Review κ.α. οικ.κω

Στη σκιά ενός γίγαντα...



...νιώθεις πάντα σιγουριά.
Όπως το μικρό παιδί δίπλα
στον πανύψηλο πατέρα...

Η Interamerican είναι
σίγουρα ο γίγαντας στις ασφάλειες ζωής. Όχι μόνο πρώτη
αλλά δύο φορές μεγαλύτερη από
την δεύτερη ασφαλιστική εταιρία.

Στη σκιά της θα αισθανθείτε
απόλυτη βεβαιότητα. Θα είστε ασφα-
λής — κι εσείς και οι δικοί σας. Μέσα
κι έξω από την Ελλάδα.

Θα μπορείτε να διαλέξετε την

ασφάλεια που σας ταιριάζει.
Ζωής, υγείας, ατυχήματος,
σύνταξης ή σπουδών για
τα παιδιά.

Και θα έχετε τη σιγουριά
ότι μιλάτε με την πιο
επιτυχημένη ασφαλι-
στική εταιρία ζωής στη

χώρα μας. (Κάτι σημαίνει αυτό...)

Ακουμπήστε λοιπόν στον
πύργο της Interamerican.

Χαλαρώστε στη σκιά του. Νιώ-
στε σιγουριά...

 **INTERAMERICAN**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ Α.Ε.