

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ

ΝΑΙ

ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

A portrait of a middle-aged man with grey hair and glasses, wearing a blue plaid suit jacket, a white shirt, and a patterned tie. He is sitting with his hands clasped in front of him. The background is a dark blue wall with a white grid pattern that recedes into the distance, creating a sense of depth.

ΔΗΜΗΤΡΗΣ
ΚΟΝΤΟΜΗΝΑΣ
Ο ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ - ΠΩΛΗΤΕΣ FINANCIAL SERVICES

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

ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ ΔΙΑΚΡΙΝΟΝΤΑΙ ΣΕ

ΚΑΛΟΥΣ

ΚΑΛΥΤΕΡΟΥΣ

INTERAMERICAN

Γιατί η INTERAMERICAN επιλέγει με τα πιο αυστηρά επαγγελματικά κριτήρια τους συνεργάτες της και αντιμετωπίζει με ιδιαίτερη σοβαρότητα την εκπαίδευσή τους.

Επενδύει συστηματικά στην επιμόρφωση των Ασφαλιστών της σε κάθε τομέα και ιδιαίτερα σε θέματα «Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών», που αποτελούν το μέλλον του σημερινού Ασφαλιστή, εφαρμόζοντας τα πιο σύγχρονα και αποτελεσματικά εκπαιδευτικά συστήματα.

Παρακολουθεί άγρυπνα τις διεθνείς εξελίξεις στον Ασφαλιστικό χώρο και βρίσκεται πάντα στην πρωτοπορία, αξιοποιώντας με τον ιδανικότερο τρόπο τη διεθνή της εμπειρία και know how στον ευρύτερο Χρηματοοικονομικό τομέα.

Να γιατί η INTERAMERICAN είναι Ασυναγώνιστη και στους Ανθρώπους της.

Να γιατί ο Ασφαλιστής της INTERAMERICAN δεν είναι απλά ο καλύτερος ασφαλιστής της αγοράς. Είναι ο Προσωπικός Οικονομικός σας Σύμβουλος. Ο άνθρωπος που βρίσκεται συνεχώς δίπλα σας, για να σας συμβουλευτεί σωστά, γρήγορα και υπεύθυνα.

Είναι ο INTERAMERICAN Ασφαλιστής σας.



INTERAMERICAN
Μεγάλη και Σίγουρη!

ΝΑΙ

ΤΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ



ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΕΣ: Ο Δ. Κοντομηνάς ο δημιουργός της Interamerican και του Ομίλου εταιριών Interamerican με το νέο χρόνο μπαίνει στον Τραπεζικό χώρο με την Interbank.

8

Συνέδεσε το όνομά του με τις ασφάλειες Ζωής. Σ' αυτό το τεύχος γίνεται μία μικρή παρουσίαση της πολυτάλαντης προσωπικότητας και του τρόπου εργασίας του.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ: Από την εμφάνιση του δεύτερου ανθρώπου στη γη προκύπτει και θέμα επικοινωνίας.

17

Σε 24 σελίδες παρουσιάζουμε τις διάφορες απόψεις για το τι είναι και τι δεν είναι επικοινωνία. Κανένας ασφαλιστής ή Manager, ούτε επιχείρηση μπορεί να αγνοήσει την σημασία της επικοινωνίας μεταξύ ασφαλιστών και εταιρίας, ή μεταξύ πελατών και εταιρίας ή μεταξύ ασφαλιστών και στελεχών επιχείρησης...

BUSINESS: Μπαίνουμε στην ΕΟΚ του ύψιστου ανταγωνισμού.

60

Νέες προοπτικές, νέα προβλήματα αντικατατάξεις, σκληρός ανταγωνισμός, νέοι μέθοδοι πρέπει να μπου στην στρατηγική των εταιριών. Ο κ. Α. Βασιλείου Γενικός Δ/ντής της ALICO παρουσιάζει το θέμα της εισόδου στην ΕΟΚ και τους προβληματισμούς για τις ασφ. εταιρίες.

6 Γράμμα του Εκδότη

56 Ασφαλιστικό Διήγημα

46 Πώς θάχης νέους πελάτες!

70 Οικονομικές σελίδες του Κ. Χριστόπουλου

50 Η ποιότητα είναι ταξίδι!

86 Τί κάνεις τις βροχερές μέρες;



BUSINESS

ΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΤΟ ΝΑΙ



Το «ΝΑΙ» τον έπεισε να κάνει άλλο ένα!

ΑΠΟ: ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟ
ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΖΩΗΣ
ΓΑΛΑΤΣΙΟΥ ΕΛΑΦΡΟ ΑΘΑΝΑΣΙΟ
«ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ»

Αθήνα Γαλάτσι 16/11/1990

Αγαπητέ Βαγγέλη,
Κατ' αρχάς σε συγχαίρω για την προσπάθεια που καταβάλλεις ώστε σε κάθε έκδοση του ΝΑΙ να υπάρχουν όλο και πιο ενδιαφέροντα θέματα για να διαβάσει κανείς.

Συμβαίνει να είμαι και εγώ όπως και εσύ παλιός αγωνιστής (από το 1972 INTERAMERICAN) στο επάγγελμά μας και πραγματικά χαιρόμαι που σήμερα βλέπω την ασφαλιστική αγορά να διαμορφώνεται συνεχώς προς το καλύτερο και να ανοίγονται τεράστιοι ορίζοντες που μας καλούν να αναλάβουμε τις ευθύνες μας και να γίνουμε πιο επαγγελματίες ώστε με σοβαρότητα και ήθος να έχουμε άριστα αποτελέσματα.

Επειδή λοιπόν και εσύ είσαι ένας από τους ΣΚΑΠΑΝΕΙΣ στο επάγγελμά μας σε συγχαίρω όχι μόνον σε αυτά που αναφέρθηκαν πιο πάνω αλλά ειδικά για το άρθρο σου «ΓΡΑΜΜΑ ΣΕ ΑΓΝΩΣΤΟ ΠΑΤΕΡΑ» και με θέμα «ΗΘΕΛΑ ΚΑΤΙ ΝΑ ΣΟΥ ΠΩ...». Πραγματικά πόσο καλύτερα θα μπορούσε να μιλήσει κανείς στις καρδιές όλων των γονέων της γης εκτός από αυτά που με τόση ειλικρίνεια και πατρική στοργή έγραφε η πένα σου.

Είμαι πατέρας δύο παιδιών, ο γυιός μου είναι 15 ετών και η κόρη μου 7 ετών. Παρ' όλο που έχω 13 συμβόλαια ζωής και δίνω 1.200.000 δρχ. ασφαλίτρα ζωής σήμερα έκανα άλλο ένα.

Και πάλι σε συγχαίρω διότι όλη η ύλη του περιοδικού σου είναι με μεράκι φτιαγμένη και καλοβαλμένη για το κάθε θέμα.

ΕΚΠΛΗΞΗ ΚΑΙ ΧΑΡΑ!

Αγαπητέ κ. Σπύρου,
όλως συμπτωματικά, σε ένα ασφαλιστικό γραφείο συναδέλφου, είδα με χαρά μου αλλά και έκπληξη μου, ότι κυκλοφορεί ένα νέο ασφαλιστικό περιοδικό. Με χαρά μου, γιατί παρόμοιο περιοδικό δεν κυκλοφορεί και με έκπληξη μου διότι, ναι μεν ευελπιστούσα ότι κάποτε θα κυκλοφορήσει κάτι τέτοιο, αλλά είχα αρχίσει να χάνω τις ελπίδες μου. Αυτόματα έγινα συνδρομητής σας και αυτό που θέλω να σας εντοπίσω είναι ότι επειδή στο επάγγελμά μας είμαι 17 χρόνια και τα τελευταία 7 χρόνια ζω και εργάζομαι στην Καλαμάτα, έχω διαπιστώσει πως ο κλαδικός μας τύπος δεν ασχολείται καθόλου με την επαρχία.

Θέλω να πιστεύω λοιπόν ότι εσείς θα ασχοληθείτε λίγο με την απομονωμένη επαρχία και τα προβλήματά της.

Τέλος σας συγχαίρω για την έκδοση του ΝΑΙ και συνεχίστε με τον ίδιο ενθουσιασμό την προσπάθειά σας αυτή.

**Συναδελφικά
ΑΝΤΩΝΗΣ ΣΑΟΥΤΗΣ
ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ
ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ**

Το Ε.Ι.Α.Σ. εύχεται επιτυχία!

Αγαπητέ κύριε Σπύρου,
σας ευχαριστώ για την πρόσφατη επιστολή σας στο ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ κι ευχαρίστως σας γνωρίζω, ότι τέθηκε υπ' όψιν των συναδέλφων μου στο Διοικητικό Συμβούλιο.

Ευχαρίστως θα γνωρίσουμε στα μέλη του Σωματείου μας την έκδοσή σας και θα σας ενημερώσουμε σχετικά με τις δραστηριότητες του Ινστιτούτου.

Ευχόμαστε στην εκδοτική σας προσπάθεια κάθε καλή επιτυχία.

Με φιλικούς χαιρετισμούς.

ΕΙΑΣ

ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ!

Κε Σπύρου χαιρέτε!

Κατ' αρχήν συγχαίρω δια την καλή ποιότητα του περιοδικού «ΝΑΙ». Πιστεύω, ότι θα συνεχίσετε έτσι!

Θα ήθελα να με γράψετε συνδρομητή.

Σας αποστέλω 4.000 δρχ. σε μετρητά.

N.N. - Γ. ΜΩΡΑΪΤΗΣ

ΡΕΚΟΡ!!!

ΕΙΝΑΙ ΠΡΩΤΗ! Β. ΚΑΣΦΙΚΗ - ΜΑΜΩΛΗ



Μια ασφαλίτρια που καταρρίπτει ένα κοντά το άλλο όλα τα ρεκόρ στην Ελλ. Ασφ. Αγορά. Στόχο της για το 1990, να είναι μέσα στους 5 πρώτους ασφαλιστές του κόσμου!

Η περίπτωση της κ. Μαμώλη - Κασφίκη είναι μοναδική για τα ασφαλιστικά χρονικά του τόπου μας, διότι είναι η μόνη Ελληνίδα ασφαλίτρια που έγινε εδώ και τρία χρόνια μέλος του Million Dollar Round Table, ως αναγνώριση της επαγγελματικής της δραστηριότητας.

Το Συμβόλαιο που σπάει όλα τα ρεκόρ στην Ελλάδα έχει 15.000.000 ασφαλίτρα!

Το περιοδικό μας σε κάθε τεύχος επιβραβεύοντας τις προσπάθειές της θα δημοσιεύει μόνιμα το πρώτο ρεκόρ με το όνομα... μέχρι να καταρριφθεί! Εμπρός λοιπόν οι κορυφές ανήκουν στους δυνατούς!

Συγχαίρει για τις προσπάθειες

Αγαπητέ μου Βαγγέλη
Μαζί με τα συγχαρητήρια μου για τις διαρκείς προσπάθειες που κάνεις για τη βελτίωση του περιοδικού ΜΑΣ σε συγχαίρω και για την καθαρά ασφαλιστική σου προαγωγή της σε Επιθεωρητή Πωλήσεων...

Γ. Μανθάκης
«ΑΣΠΙΣ - ΠΡΟΝΟΙΑ»

**Γράμματα & Επιταγές
κ. Ευάγγελου Γ. Σπύρου
Όθωνος 6, Αθήνα 105 57**

ΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ

Διάλεξε!

Τα γράμματα που λαμβάνω συχνά είναι πλημμυρισμένα αισιοδοξία και ζωντανά νεανική. Τα πιο πολλά είναι γραμμένα από τη νέα γενιά ασφαλιστών—σίγουρα απ' το καλύτερο κομμάτι κάθε εταιρίας είναι εκείνοι οι επαγγελματίες που με την αισιοδοξία και φιλοδοξία τους ανεβάζουν το μέσο όρο κάθε εταιρίας, εκείνοι που σαν τις αμυγδαλιές τον Γενάρη ζεσταίνουν τα παγωμένα γραφεία, χαμογελούν και μάχονται κόντρα στην δυσκαμψία, τους συμβιβασμούς, τα γραφειά, την απογοήτευση.

Οι άνθρωποι των πόλεων στερούνται αυτή τη δύναμη δημιουργίας, την κίνηση, την εναλλαγή, τη ζωή, τους κύκλους ζωής, που μέσα στην όμορφη φύση βλέπουν οι άνθρωποι των αγρών και των βουνών, τη σπορά, τη βλάστηση, το φυτόρωμα, το μπουμπουκιάσισμα, την άνθιση, το δέσιμο του καρπού, τον καρπό, τα φθινοπωρινά φύλλα, τα γυμνά δέντρα, το φυτόρωμα των φύλλων, τη Ζωή!

Κάτω από τις ζωνόνες αχτίδες του ήλιου κυλάνε καθαρά νερά, ένα πουλί τρώει σπόρους, κάποιο ζώο κυνηγάει κάτι, μια μέλισσα ρουφάει στο λουλούδι νέκταρ, ο αέρας ανακατεύει τα πάντα, όλα κινούνται, όλα ζουν, όλα υπάρχουν, μέσα σε μια ανανέωση και ζωή...

Ένα δίκαιο και έμπειρο μάτι θάβλεπε σίγουρα αυτή την αλλαγή και την κίνηση στο χώρο του επαγγέλματός μας.

Σαν φύλλα φθινοπωρινά έπεσαν και τα πήρε το ποτάμι του χρόνου ονόματα και εταιρίες που κάποτε έπαιξαν κάποιο ρόλο...

Κάποιοι που πεισματικά έμειναν στο παρελθόν στέκονται σαν αγριογορτσιές (αγριαχλαδιές) άνευ ενδιαφέροντος.

Όσοι δεν καλλιέργησαν τις εταιρίες τους πνίγηκαν στα αγριόχορτα, τα βότανα και τ' αγκάθια χωρίς ενδιαφέρον, ζηρικά κτήματα, χωρίς εμπορική αξία...

Εκείνοι που κοπιάσαν, όργωσαν, κλάδεψαν, πότισαν, περιποιήθηκαν έχουν τα καλά χωράφια τα προνομιούχα, τα γεμάτα καρπούς, εκείνα που έχουν τον καλό σπόρο, τη νέα γενιά, την αλλαγή, την ανανέωση, την ελπίδα...

Καλότυχοι αυτοί που έχουν τη νέα γενιά ασφαλιστών με το ζωντανό παρουσιαστικό, τους επαγγελματίες, τους ελπιδοφό-



ρους νικητές των δύσκολων καιρών της τελευταίας δεκαετίας του 1900.

Καλότυχοι αυτοί που έχουν επαγγελματίες ασφαλιστές και όχι κωδικούς.

Μπράβο σ' αυτούς που έχουν ζωντανά δέντρα, ενεργούς ασφαλιστές κι όχι κωδικούς σαν τα ξερόδεντρα του δάσους.

Νάτο! οι νέοι μας, η νέα γενιά ασφαλιστών (δεν μετριάται με τη χρονολογία γέννησης) οι άνθρωποι κάθε ηλικίας που στα φερσίματά τους έχουν τα καρδιοχτύπια των νεαρών φοιτητών, οι άνθρωποι μας, οι γεμάτοι ζωή! Οι νέοι μας που κοπιάζουν στα εκπαιδευτήρια να μάθουν σωστά τη δουλειά μας.

Μπουμπουκιάζουν μέσα τους τα όνειρα, δένουν καρπούς οι φιλοδοξίες τους, πέφτουν σαν φθινοπωρινά φύλλα οι παλιές συνήθειες! Ανθίζουν οι προσδοκίες, μοσχοβολάνε άρωμα οι καλές υπηρεσίες στον συνάνθρωπο!

Ναι, είναι η ελπίδα όλων! Είναι το κλαδευτήρι που θα κόψει τ' άχρηστα και στείρα αγριόχορτα του παρελθόντος.

Είναι ο ελεγκτής που θα σταματήσει την παρανομία σε κάποια χέρια κάτω από το τραπέζι!

Η ασφάλιση δεν είναι παιχνίδι, δεν είναι μια δοσοληψία να γραφεί σε μια καρτέλλα, δεν είναι ένα χαρτί μήπως κερδίσουμε λίγο τόκο παραπάνω, δεν είναι εκβιασμός «πάρε εκείνο, δώσωμο τ' άλλο», δεν είναι στατιστική, δεν είναι εξυπνάδα κάποιου οικονομικού συμβούλου στο Λογιστήριο για αύξηση εσόδων. Είναι ζήτημα ζωής κάποιου. Είναι για τη Ζωή κάποιου Ανθρώπου.

Και σ' αυτό το σημείο δεν υπάρχει συγχώρεση σε κανέναν. Η ασφάλιση είναι προσφορά στον Άνθρωπο. Η κάθε περίπτωση, ο κάθε αριθμός Συμβολαίου κρύβει έναν άνθρωπο!

Αρκετοί για καιρό προξένησαν τραύματα στο θεσμό των Ασφαλείων με τις ψεύτικες υποσχέσεις και την κοροϊδία των πελατών πολλοί κηλίδωσαν την καριέρα συναδέλφων τους με τις παρακρατήσεις χρημά-

των πελατών και την μη πληρωμή αποζημιώσεων.

Χιλιάδες πελάτες ασφαλίτηκαν χωρίς ασφαλιστή και περισσότεροι γελάστηκαν από ασφαλιστές που τους ξέχασαν.

Σχεδόν όλες οι εταιρίες έχουν οργανωμένο τμήμα εισπράξεων, δεν είχαν όμως οργανωμένο τμήμα για service.

Η αγορά είναι γεμάτη Δελτία Νέας Παραγωγής, κρύβει όμως επιμελώς τα δελτία με τις ακυρώσεις!

Φίλε ασφαλιστή εσύ ξέρεις καλύτερα απ' όλους με τί ανθρώπους συνεργάζεσαι. Μην επιτρέψεις στην ανοιξη των ασφαλείων τα όνειρα σου να γίνουν φύλλα φθινοπωρινά.

Είναι καιρός να ζητήσεις ποιότητα και τιμότητα. Καθαρές κουβέντες και δουλειές. Γύρω σου χιλιάδες συναδέλφοι σου συμφωνούν.

Τώρα, διάλεξε!

Στη σημερινή εποχή οι πελάτες χρειάζονται κάτι παραπάνω από ένα απλό ασφαλιστή. Χρειάζονται έναν εταίρο, κάποιον που να τους προσφέρει γνώση, καθοδήγηση και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και εξυπηρέτηση. Οι πελάτες μας δανείζουν προσωρινά την εμπιστοσύνη και το σεβασμό τους.

Τώρα που η εποχή της ποσότητας τελείωσε και ήρθε η ώρα της ποιότητας συνεργάσου με ανθρώπους που είναι τίμιοι και σωστοί στους πελάτες και εσένα.

Κρυφές δοσοληψίες και συμφωνίες, αόριστες συμβάσεις έξω από το νόμο, πίσωπλάτες μαχαιριές και απάτες, υπονοούμενα και διπλοπροσωπίες μη τα δεχθείς, φύγε μακριά.

Άνθρωποι που δεν είναι σωστοί με τους συνεργάτες τους δεν είναι και με τους πελάτες τους, το ίδιο και με το αντίθετο.

Συnergάσου με ανθρώπους που τιμούν την υπογραφή τους.

Συnergάσου με ανθρώπους που έχουν φιλοδοξίες, που είναι θετικοί, που είναι αισιόδοξοι, που κοιτάνε στο μέλλον που είναι να υπηρετούν τον συνάνθρωπο, που θέλουν να ζήσουν στο μέλλον για νάχεις κι εσύ μέλλον, που έχουν αρχές και σεβασμό στους άλλους.

Σε κάθε συμφωνία αποφασίζουν δύο. Διάλεξε!

Ευαγγ. Σπύρου
Manager Ασφαλιστών
Αθήνα Δεκ. 1990



ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΚΟΝΤΟΜΗΝΑΣ

Ο Ασφαλιστής



Το ΝΑΙ επιχειρεί στις επόμενες σελίδες να παρουσιάσει στους αναγνώστες του κάτι από τον Δημήτρη Κοντομηνά. Είναι ένας άνθρωπος πολυτάλαντος, μία προικισμένη προσωπικότητα με διεθνές διαβατήριο, με έργο που αντέχει το πέρασμα του χρόνου, με αντίκρουσμα των λόγων του σε επιτεύγματα και αντίτιμο στα πιστεύω και τις πράξεις την ίδια την ζωή του.

« Έχω αφιερώσει τον χρόνο μου και την ζωή μου στην εξυπηρέτηση των ανθρώπων μέσω των ασφαλειών ζωής. Και δεν υπάρχει πιο ευεργετική απασχόληση από το να εξυπηρετείς τον άνθρωπο», έλεγε το Μάρτιο του 1982.

Ήμουν 25 χρονών όταν πρωτογνώρισα τον Δημ. Κοντομηνά. Έχει να επιδείξει επιτεύγματα γιαυτό και δεν προβληματίζομαι σε αυτή την παρουσίαση μην πω κάτι παραπάνω. Όσοι δεν έχουν έργο κινδυνεύουν από τις κολακείες και τις ποιητικές φράσεις των δημοσιογράφων. Είναι σίγουρο ότι θα πω λιγότερα αντιμετώπος με την υπεροχή και αξία του, αλλά δεν ανησυχώ γνωρίζοντας πως πολλοί άλλοι συμπληρώνουν την εικόνα του επιχειρηματία και ανθρώπου Κοντομηνά μιλώντας γιαυτόν, ακολουθώντας τον τρόπο εργασίας ή γευόμενοι τους καρπούς των επιτυχιών του, σαν προσωπικό των 25 περίπου εταιριών ομίλου INTERAMERICAN, σαν αποζημιούμενοι ανάμεσα στις 500.000 περίπου πελάτες ή σαν κάποιοι του κοινωνικού συνόλου που ενισχύθηκαν

στις αμέτρητες προσφορές του Δ. Κοντομηνά και της INTERAMERICAN.

Θα αδικούσα τον Δ. Κοντομηνά αν έλεγα πως δεν έχει ελαττώματα. Για τον κάθε ένα υπάρχει ο «σκόλωψ τη σαρκί» όπως έλεγε ο Απ. Παύλος για να μη κυριεύεται από έπαρση. Δίνει μυστική καθημερινή πάλη για να κερδίσει τη ζωή του. Έχει και σκιές και μαύρες πινελιές κάθε καλός πίνακας ζωγραφικής. «Στην οικογένειά του δεν μιλούσαν για επιχειρήσεις, χωρίς παρουσία, χωρίς τιτλούχες γνωριμίες και περγαμνές».

Έφτασε σήμερα να κυριαρχεί στην Ελληνική Αγορά σαν ο επιτυχημένος επιχειρηματίας έκανε την INTERAMERICAN συνώνυμη της ασφάλειας, η φωτογραφία του «πουλάει» στα περιοδικά, ο Α. Παπανδρέου τον καλεί στο Νταβός, ο Κ. Μητσotάκης στην Ιαπωνία, οι υπουργοί πολιτισμού του δίνουν βραβεία για τις κοινωνικές προσφορές του.

Ο πατριάρχης στην Πάτμο και στα Μετέωρα συγχαίρει το έργο του δίνοντας πρωτοφανές κύρος στον άνθρωπο που ξεκίνησε 22 χρονών με μια τoάντα ασφαλιστή κάνοντας μέσα σε 30 χρόνια ένα σημαντικότατο έργο. Όμως η εφηβική καρδιά του 50χρονου Δ. Κοντομηνά κτυπά κάτω από τις όμορφες γραβάτες για ψηλότερες κορυφές λέγοντας σαν 18χρονος τελειόφοιτος Λυκείου: «Είμαστε στην αρχή αλλοίμονο για κάποιον που νομίζει πως πέτυχε τους στόχους του. Από την στιγμή που λες πέτυχα τους στόχους μου έσβη-

σες!»

Ο Δ. Κοντομηνάς έλυσε την ζωή του σαν κερδί δουλεύοντας. Αφιέρωσε την ζωή του τις σκέψεις του τις φιλοδοξίες του στην εργασία και δημιουργία. Δεν τον έφτιαξαν τα λεφτά, δεν τον δημιούργησε η διαφήμιση. Αυτός έφτιαξε τα λεφτά και την διαφήμιση. Ο Δ. Κοντομηνάς δουλεύει. Το τσεπάκι του είναι γεμάτο κάρτες γεμάτες ιδέες και σκέψεις για δουλειά. Ο Κοντομηνάς πάει στα συνέδρια να πάρει. Καρφώνεται στην καρέκλα του σαν δόκιμος αρχάριος ασφαλιστής. Και γράφει, γράφει, γράφει, παρατηρεί ακούει, κρίνει, σκέπτεται, άμεσα σε πηγαία πρώτη ανόθευτη επαφή με τους ανθρώπους του και το προς συζήτηση θέμα. Πάει στην Ευρώπη, στην Αμερική, στον Καναδά, σε μαγεμένες «άλλες πολιτείες», Έλληνας Οδυσσέας σε χώρες Λωτοφάγων, παραμένοντας πιστός στην μεγάλη σύζυγο της ζωής του INTERAMERICAN. Πετάνει με αεροπλάνο σε ξένους ουρανοί στην πλημμύρα των μηνυμάτων και των ανθρώπων ψάχνοντας μια ιδέα για να την μοιραστεί με τους συνεργάτες του στην Εταιρία του όπως ταξιδεύουν οι πελαργίνες μάνες εδώ και εκεί και να γυρίσουν στην φωλιά τους με την τροφή στο στόμα. Η πορεία της INTERAMERICAN είναι ένα καλό επαγγελματικό εγχειρίδιο επιτυχίας, γραμμένο από τον Δημήτρη Κοντομηνά, με ιδρώτα στοιχεία και μελάνια των καλλίτερων χρόνων της ζωής του.

Διδάσκει, πράττει σε αρμονία λόγων και

έργων.

«Στρατηγική της επιτυχίας μας, είναι η εργατικότητα και ο επαγγελματισμός μας έλεγε σε συνέντευξη στον Οικονομικό Ταχυδρόμο το 1984».

Το διάβαζαν οι συνεργάτες του αλλά έβλεπαν συγχρόνως πως τα τελευταία φώτα που έσβησαν στον Πύργο INTERAMERICAN ήτανε στον 11ο όροφο στο γραφείο Δ. Κοντομηνά. Πολύ συναισθηματικός, αλλά σκληρός στους στόχους για παραπάνω, ποτέ δεν άφησε τους ανθρώπους του σε χαμηλούς τόνους...

Είναι αισιόδοξος και ενεργεί σε όλα με θετικό τρόπο σκέψης.

Οι συμβουλές του είναι ανθρώπινες, είναι ρεαλιστές και πιστεύει πολύ στη διαφήμιση:

«Χαμένος δεν είναι αυτός που κάποτε έπεσε... χαμένος είναι αυτός που πέφτει και δεν σηκώνεται» (1984).

«Τα χρόνια ρυτιδώνουν το δέρμα, μα η απογοήτευση αυλακώνει ανεπανόρθωτα την ψυχή. ΜΗΝ ΑΠΟΓΟΗΤΕΥΣΘΕ» (1987).

«Να ντύνεστε και να φαίνεστε επιτυχημένοι, ο κόσμος κρίνει ένα βιβλίο από το εξώφυλλο» (1987).

«Αν πιστεύω στην διαφήμιση; Είναι σαν να ρωτάτε κάποιον που κάνει ηλιοθεραπεία αν πιστεύει στην ευεργετική επίδραση των ακτίνων του ήλιου» (1981).

Ο έπαινος των ανθρώπων δεν σταματά στη χειραφία, σε ένα μπράβο. Τίμησε τους συνεργάτες του με την παρουσία του στο γάμο τους, στην βάπτιση, στη γιορτή, στην αρρώστεια, στον θάνατο.

Ο Δ. Κοντομηνάς ανέπτυξε ανθρώπους. Ανέβασε στην πίστα κι έστρεψε τα φώτα της επικαιρότητας και των καλύτερων κέντρων πάνω στους συνεργάτες του. Έβαλε τους καλύτερους τραγουδιστές να τραγουδήσουν για τους ανθρώπους του.

Ναύλωσε αεροπλάνα, στις καλύτερες γραμμές και ταξίδεψε τους ανθρώπους του στα πέρατα της γης στα καλύτερα ξενοδοχεία στα καλύτερα αξιοθέατα. Άγνωστοι βιοπαλαιστές που ψώνιζαν σε λαϊκές συνοικίες ή αγορές πέρασαν μέσα στα ακριβότερα μαγαζιά του Παρισιού και της Νέας Υόρκης να διαλέξουν (και μπράβο τους) Parfum Chanel ή Christian Dior ή Yves Saint Laurent ή Poison για να φορέσουν το βράδυ στο Lido ή στο CRAZY HORSE! Χιλιάδες άνθρωποι του γνωρίζουν από κοντά αυτά που οι άλλοι βλέπουν στην τηλεόραση όπου γίνονται στην Ασία, την Αμερική, την Ευρώπη!

Ξυλουργοί, ναυτικοί υπάλληλοι, στρατιωτικοί, απόστρατοι της ζωής Ξαναμπήκαν στη μάχη... Άνθρωποι που δεν τους ήξεραν για μια «καλήμέρα» ένωσαν χειροκρότημα για το ατομικό τους.

Για όλους έχει έναν καλό λόγο, ένα δώρο ή ένα «αντίδωρο» για το χέρι του καθε-

νός.

Ο Δ. Κοντομηνάς «είναι πάντα βασανιστικά μελετημένος, πάντα αποφασιστικός, λογοκρατείται ως τα νύχια, υποφέρει υποτάσσοντας τον συναισθηματισμό του, κουράζεται συχνά από τα ίδια και τα ίδια αλλά παραμένει «πιστός» μέχρι θανάτου, σκληρός και αυστηρός στον εαυτό του, απέραντα μέχρι δακρύων ευαίσθητος για τους άλλους. Συχνά παρατηρεί τα στραβά χωρίς να παραλείπει να συγχαρεί τα σωστά, μιλάει πως τον συγκινούν όσα περνούν απαρατήρητα αλλά έχουν σχέση με την ανθρώπινη μοίρα —τη μοίρα των ταπεινών—, παρατηρεί ένας συνεργάτης του («εύνοια τύχης») ο Σωτ. Τζούμας σε μία πρόσφατη παρουσίαση του Δ. Κοντομηνά στον «Εθνικό Κήρυκα» της Νέας Υόρκης (Νοεμ. 1990).

ΘΥΜΑΤΑΙ προσωπικά θέματα και ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΤΑΙ με ειλικρίνεια. Σπάνια θα βρεις άνθρωπο να έχει εικόνα του Δ. Κοντομηνά σε μη ευπρεπή συμπεριφορά που αν και έχει στιγμές αδυναμίας δεν επιτρέπει να δημοσιοποιηθούν πιο έξω από 3-4 συνεργάτες του. Δίνει την εντύπωση από ταλέντο ή σωστό MANAGEMENT πως πάντα υπάρχει λύση με τέτοιο τρόπο που ανεξάρτητα του τι λύση θα βρεθεί όλοι να είναι ευχαριστημένοι. Κάνει σωστές κινήσεις στις αντιθέσεις των συνεργατών ώστε οι παρακλίνοτες ή συντονίζονται στο ρυθμό της ομάδας ή σβύνουν. Ενθαρρύνει να ακούγονται οι απόψεις όλων, ακόμα και οι αντιθέσεις, μέχρι να πάρει τα

μηνύματα και μετά τις πνίγει ή τις αμβλύνει μέσα σε νέους στόχους και νέες πορείες ή αλλαγές.

Τον εκνευρίζουν οι φλυαρίες και λεπτομέρειες που τις σταματά με χιούμορ ή άλλα κοπλιμέντα για να μην μειώσει κάποιον, ενώ θαυμάζει αυτούς που έχουν ιδέες. Δίνει προσοχή, σεβασμό, ενδιαφέρον στα προβλήματα μερικών που ωστόσο δεν τα λύνει αμέσως αφήνοντας τα να ενημερωθεί πλήρως. Κάποτε μερικά λύνονται... μόνα τους αφού ξεπερνιούνται μέσα στη ζωντάνια και τις νέες κατακτήσεις της Εταιρίας.

Οι άνθρωποι του Κοντομηνά είναι φιλόδοξοι, εργατικοί, δημιουργικοί στο ρυθμό των στόχων του και στο μεγαλύτερο μέρος τους άνθρωποι που πλάστηκαν στο πνεύμα και στην φιλοσοφία της Εταιρίας.

Ευχόμαστε σε αυτόν τον Οδυσσέα Έλληνα Ασφαλιστή, να είναι μακρινό το ταξίδι της Ιθάκης του.

Έλληνα Οδυσσέα Δ. Κοντομηνά, κάποιες καρδιές ράγισαν όταν άκουσαν στο Μ.Τ.Υ. στα ελληνικά την διαφήμιση της INTERAMERICAN.

Είναι πολλά τα παιδιά της Ελλάδος στους δρόμους του Μονάχου, στις λεωφόρους της Βοστώνης στα ισόγεια σπίτια με κήπους της Μελβούρνης, στο Γιοχάνεσμπουργκ, σκορπισμένα σαν τα μάμματα του Παρθενώνα που περιμένουν το ελληνικό όνομα, την ελληνική γλώσσα του Έλληνα ασφαλιστή, την ελληνική τράπεζα, την ελληνική ασφαλιστική εταιρία να ακουμπήσουν τον ιδρώτα τους και το κουρασμένο απόμαχο κορμί τους και κοντά σε αυτούς οι ξένοι φίλοι και γνωστοί τους!

Η ιστορία έχει παραδείγματα και σε πολλές γωνιές της γης υπάρχουν ξένοι λαοί που απολαμβάνουν κάποιων Ελλήνων τους δημιουργικούς καρπούς.

Θα θυμάστε τα πρώτα χρόνια όταν κάνατε αίτηση στην Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών και μιλήσατε για όσα προβλέπατε να κάνετε, αντικρύσατε υποσημειωμένα γέλια και τα λόγια κάποιου άγνωστου σήμερα προέδρου: «καλά αυτά δεν γίνονται Κοντομηνά!»

Σήμερα που τα ονειρά σας δεν έχουν σύνορα είναι χιλιάδες αυτοί που χειροκροτούν το έργο σας συμφωνώντας: «ΝΑΙ! Αυτά γίνονται!» από τους πρωτοπόρους Δημήτρη Κοντομηνά!

Ε. Σπύρου

Υ.Γ. Στο εξώφυλλο γράψαμε Δημ. Κοντομηνάς, ο Ασφαλιστής. Σε ανύποπτο χρόνο ρωτήσαμε από δημοσιογραφική δεοντολογία πως θα το έβλεπε αν γράφαμε: Δ. Κοντομηνάς Τράπεζες - Ασφάλειες. Μας απάντησε: «Ο Δ. Κοντομηνάς ότι έκανε το έκανε σαν ασφαλιστής. Η μεγαλύτερη τιμή μου είναι να είμαι ασφαλιστής. κάθε τι άλλο θα με μειώνει...»

Ε.Σ.

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΚΟΝΤΟΜΗΝΑΣ

● Συνέντευξη στον Βαγγέλη Σπύρου

Όταν ξεκινήσατε στο γραφείο της Σταδίου 10 (ένα γραφείο που έβγαλε πολλά αξιόλογα στελέχη σας) δεν είχατε άνεση και εξοπλισμό. Σήμερα οι νέοι έχουν τα πάντα, θα λέγαμε σπατάλη. Την Άνοιξη των ασφαλειών και τα σημερινά εφόδια τα έχει αντιληφθεί η μεγάλη δύναμη των ασφαλιστών;

Μιλάμε για 2 διαφορετικές εποχές, μιλάμε για διαφορετικές συνθήκες, τότε ο ανταγωνισμός μας ήταν η άγνοια του κόσμου, τα εμπόδια που είχαμε να υπερπηδήσουμε ήταν η άγνοια του θέματος, δεν υπήρχε το παράδειγμα άλλων και ο κάθε άνθρωπος, ιδιαίτερα ο Έλληνας θέλει να ακολουθεί πάντοτε ότι έχουν οι άλλοι.

Τότε λοιπόν είχαμε να παλαίψουμε με αυτά τα στοιχεία. Σήμερα έχεις να παλαίψεις με ένα ανταγωνισμό ευρύτερο έχεις να παλαίψεις να βρεις τα στελέχη σου, ήτανε ευκολότερη η προσέλκυση ικανών ανθρώπων από ό,τι είναι σήμερα, σήμερα υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός εις την προσέλκυση στελεχών και από την εταιρία μας και από άλλες ανταγωνιστικές εταιρίες αλλά επίσης υπάρχει μεγάλη έλλειψη στελεχών ευρύτερα που όσο περνάει ο καιρός λόγω του ότι η εκπαίδευση, η Παιδεία στην Ελλάδα είναι στα χάλια που βρίσκεται τόσο περισσότερο στα επόμενα χρόνια μια ολόκληρη γενιά Ελλήνων στερείται μορφώσεως.

Σήμερα λοιπόν έχουμε να αντιμετωπίσουμε ένα ανταγωνισμό, βεβαίως οι άνθρωποι μας είναι εξοπλισμένοι και προικισμένοι με ένα όνομα και μια

παράδοση την οποία τιμούν, από την άλλη μεριά έχουν τον πιο έντονο ανταγωνισμό τον εξωτερικό και ο οποίος θα ενταθεί εις το μέλλον και από πλευράς άλλων ασφαλιστικών εταιριών αλλά και επίσης από άλλα ανταγωνιστικά προϊόντα όπως είναι τα τραπεζικά προϊόντα τα οποία και αυτά θα αρχίσουν να ανταγωνίζονται για την αποταμίευση του κοινού. Οι συνθήκες που παλεύαμε τότε βοηθούσαν πάρα πολύ στην ανάπτυξη διότι μας χαλύβδωναν και μας έκαναν να θέλουμε να υπερπηδήσουμε όλα αυτά τα εμπόδια και να αναδειχθούμε, πράγμα το οποίο κι έγινε. Και δεν μιλάω μόνο για τους ανθρώπους της δικής μας εταιρίας, γενικότερα η εποχή εκείνη ήταν πιο ηρωική αν θέλεις είμαστε εξοπλισμένοι με πολύ λιγότερα μέσα και πολύ λιγότερες γνώσεις, σήμερα υπάρχουν πολύ πιο αξιόλογα στελέχη και όλοι της εποχής εκείνης έχουν αποκτήσει φοβερές εμπειρίες τις οποίες δεν είχανε τότε. Γενικότερα πάντως θα έλεγα ότι σήμερα παλεύεις, σήμερα έχεις να παλέψεις ένα πιο σύγχρονο αγώνα με πολλές γνώσεις και εφόδια τότε είχες να παλέψεις με καρδιά!

Την διαφορά θα μπορούσες κάλλιστα να τη συγκρίνεις με το ποδόσφαιρο το επαγγελματικό, το σημερινό και το ποδόσφαιρο που παίζανε τότε με το φιλότιμο, με την αγάπη για την φανέλλα! Σήμερα είναι εντελώς διαφορετική η εικόνα και νομίζω ότι δεν πέφτω καθόλου έξω παρομοιάζοντας την εποχή εκείνη με την εποχή τη σημερινή με το ποδόσφαιρο.

Ίσως μερικοί βλέποντας σας σήμερα δεν γνωρίζουν το ξεκίνημα σας στα 22 σας χρόνια. Ξεκινήσατε επιτυχημένος;

Υπάρχουν άνθρωποι που ξεκινάνε



Ξεκίνημα 1969! Τιμή στους ανθρώπους του!

επιτυχημένοι; Δηλαδή πως μπορεί να είσαι επιτυχημένος όταν ξεκινάς... (Γέλια).

Είναι αφελείς αυτοί που σκέπτονται με αυτό τον τρόπο! Συνήθως ξεκινάς από το μηδέν, εκτός κι αν είσαι πρίγκηπας! Και πρίγκηπες εις την Ελλάδα δεν υπάρχουν, έχουν τελειώσει από πολλά χρόνια.

Το περιβάλλον σας πριν γίνετε ασφαλιστής πως αντέδρασε; Οι δικόι σας;

Δεν υπήρξε αντίδραση γιατί δεν ήξεραν περί τίνος πρόκειται. Αλλά κυρίως διότι είχανε εμπιστοσύνη σε μένα. Από πλευράς οικογενείας μου δεν υπήρξε αρνητική κατάσταση.

Τι εφόδια - προσόντα χρειάζονται για να πετύχει κάποιος; Ένα; Μερικά;

Ένα μοναδικό προσόν χρειάζεται, το να θέλεις να πετύχεις! Δεν υπάρχει άνθρωπος που να θέλει να πετύχει και να μη μπορεί να το επιτύχει. Το θέμα είναι πόσοι το θέλουν! Και πόσοι είναι διατεθειμένοι να κάνουν αυτά που χρειάζονται για να επιτύχεις. Τις θυσίες, τις ώρες, τον κόπο, τη μόρφωση, τις σχέσεις, την ανοχή που πρέπει να δείξεις εις το περιβάλλον σου, τους ανθρώπους τους οποίους θα πρέπει να συνεργαστείς μέσα κι έξω, από τους Διευθυντές σου, να υπομείνεις καρτερικά διάφορες καταστάσεις.

Η λέξη συνεργάτης τι σημαίνει για σας;

Τη Λυδία λίθο της επιτυχίας! Κανένας δεν έχει επιτύχει μόνος του! Κι όλοι έχουν επιτύχει ή αποτύχει από

τους συνεργάτες τους! Γι' αυτό θα δεις ότι όλοι οι άνθρωποι οι οποίοι έχουν φτάσει κάπου περιβάλλονται από αξιολογότερους συνεργάτες! Όποιον και να πάρεις!

Πριν 12 χρόνια μου είχατε πει στο υπ/μά μου, «δεν φτάνει νάσαι καλός, πρέπει να το ξέρουν και οι άλλοι». Σε μια τελευταία σας συνέντευξη σε εφημερίδα της Νέας Υόρκης επαναλάβατε τα ίδια λόγια: «πρέπει να το νιώθεις ότι είσαι ο καλύτερος, όχι μόνο εσύ αλλά και το περιβάλλον σου». Δίνετε μεγάλη σημασία στο περιβάλλον, στους άλλους, στους συνεργάτες, στον Τύπο. Πόσο αποφασιστικό είναι αυτό στους στόχους κάποιου;

Το να είσαι καλός και να φαίνεσαι καλός εις το περιβάλλον σου είναι το μέσον δεν είναι ο στόχος. Αυτό είναι το Μέσον. Πρέπει να είσαι καλός για να φτάσεις κάπου, ουδέποτε έχουν επιτύχει μακροχρονίως άνθρωποι χωρίς να έχουν κάποιες αξίες όποιες κι αν είναι αυτές οι αξίες. Όταν είσαι καλός, όχι μόνο το νιώθεις μόνος σου αλλά και το ακτινοβολείς και το περιβάλλον σου σε αντιλαμβάνεται με τον ίδιο τρόπο. Είναι μία από τις προϋποθέσεις της επιτυχίας, είναι από τα μέσα που θα σε οδηγήσουν εις την επιτυχία, αλλά αυτό επίσης σημαίνει και μία αυτοπεποίθηση στον εαυτό σου. Η αυτοπεποίθηση στον εαυτό σου ξεκινάει από αίσθημα που έχεις ό τι ξέρεις τη δουλειά σου, ότι την κάνεις καλά τη δουλειά σου, τότε μόνο μπορείς και να επιτύχεις. Να μην έχεις ο ίδιος ενδοιασμούς γι' αυτά που κάνεις. Να έχεις αποφασιστικότητα!

Η αισιοδοξία σαν αρετή - χάρισμα και πιστεύω στη ζωή, πόσο σας επηρέασε να ανεβείτε;

Κοίταξε, πάρα πολλά συναισθήματα μας επηρεάζουν τον καθένα. Και η αισιοδοξία σε επηρεάζει και η ανασφάλεια σε επηρεάζει. Γιατί όσο δυνατός και νάσαι πάντοτε νιώθεις ότι δεν έχεις φτάσει εκεί που πρέπει και πάντοτε νιώθεις ότι πρέπει να βελτιωθείς ακόμα περισσότερο. Παράλληλα μαζί με σένα κινούνται κι άλλοι και ο ανταγωνισμός είναι αυτός που δημιουργεί το συναίσθημα και της ανασφάλειας ότι κάποιος θα σε βγάλει από τη θέση του πρώτου. Πρέπει λοιπόν να είσαι και αισιόδοξος και παράλληλα να είσαι και ανασφαλής.

Αυτοί οι δύο παράγοντες για μένα είναι καθοριστικοί για να σε κάνουν να τρέχεις στον αγώνα της επιτυχίας. Την κούρσα της επιτυχίας. Ο παράγων της αισιοδοξίας να είσαι αισιόδοξος για το μέλλον διότι το μέλλον το διαμορφώνεις μόνος σου και δε το διαμορφώνουν οι συνθήκες. Και οι συνθήκες που το διαμορφώνουν είναι σωστός άνθρωπος μπορεί και προσαρμόζεται. Από τη μια μεριά λοιπόν πρέπει να διακατέχεσαι από το αίσθημα της αισιοδοξίας και της εμπιστοσύνης εις τον εαυτό σου από την άλλη πρέπει παράλληλα να νιώθεις και την ανασφάλεια ότι θα πρέπει να βελτιώνεσαι.

Η ανασφάλεια είναι με την έννοια ότι σήμερα αυτό που είσαι δεν είναι αρκετό. Πρέπει να γίνεις ακόμη καλύτερος. Μ' αυτή την έννοια το λέω στην ανασφάλεια!

Λένε μερικοί ότι ο Κοντομηνάς πέτυχε επειδή έκανε ορισμένα πράγματα στην ώρα τους. Βρήκε εποχή και τα έκανε. Αν τα έκανε σήμερα δεν θα γινότανε ο Κοντομηνάς αυτός που βλέπουμε! Και σεις λέτε ότι πρέπει να κάνεις στην ώρα τους ορισμένα αν θέλεις να πετύχεις...

Είναι γεγονός ότι όλοι οι άνθρωποι οι επιτυχημένοι επέτυχαν σε συνθήκες ευνοϊκές γιατί που έκαναν. Η απάντησή μου όσο αφορά εμένα, βεβαίως ήτο συγκυρία το ότι έκανα σωστά πράγματα στη σωστή στιγμή. Αλλά

και λάθος να είχα κάνει θα είχα αλλάξει επιλογές. Εάν δεν είχα επιτύχει σ' αυτό τον χώρο θα είχαν επιτύχει κάποιου άλλου και πιθανώς ακόμη περισσότερο! Δηλαδή μπορεί να είχα επιτύχει σ' έναν άλλο χώρο, π.χ. υπήρξαν άνθρωποι οι οποίοι ξεκίνησαν μαζί μου (χρονικά μαζί μου) οι οποίοι έγιναν μεγάλοι και τρανοί στη θάλασσα όπου είναι ένας πολύ ευκολότερος χώρος από ότι είναι οι ασφάλειες για να καταπολεμήσεις ένα τείχος άγνοιας που υπήρχε στο ευρύτερο κοινό εκείνη την εποχή. Να πείσεις το κοινό να ασφαλισθεί και να πείσεις τους ανθρώπους νάρθουν να γίνουν συνεργάτες σου για να ασφαλίζουν το κοινό που δεν επείθετο. Αυτό ήταν ένα μεγάλο κατόρθωμα. Έγινε έγκαιρα. Σε κάποια στιγμή που ήταν η κατάλληλη στιγμή. Τώρα εάν εγώ δημιούργησα την στιγμή ή η στιγμή δημιούργησε εμένα την απάντηση αυτή ούτε εγώ την ξέρω ούτε κανείς άλλος. Από την άλλη όμως μεριά μπορώ να σε διαβεβαιώσω ότι άνθρωποι οι οποίοι έχουν μέσα τους την φιλοδοξία της επιτυχίας είναι αυτοί οι οποίοι δοκιμάζουν πάρα πολλά πράγματα. Κι εγώ δοκίμασα πάρα πολλά. Παράλληλα με τις ασφάλειες προσπάθησα να γίνω κάποτε και εφοπλιστής. Είχα την ατυχία να ξεκινήσω σε μια στιγμή που έγινε η πετρελαϊκή κρίση και η προσπάθειά μου έπεσε στο βρόντο με τεράστιες οικονομικές ζημιές. Προσπάθησα να κάνω κεραίες για την δορυφορική τηλεόραση. Και ένα μήνα πριν ξεκινήσω μετά από μια τεράστια προεργασία και τεράστια επένδυση βγήκε η EPT και έδωσε δωρεάν δορυφορική λήψη σε όλους χωρίς να έχεις την ανάγκη κανένα δορυφορικής κεραίας. Εάν το είχαμε κάνει έγκαιρα, τρεις μήνες αργότερα θα λέγαμε, να ο Κοντομηνάς πάλι τα κατάφερε. Τώρα λίγοι το έμαθαν και αυτοί που το έμαθαν λένε: να ο Κοντομηνάς την πάτησε. Τι φταίει; Οι συνθήκες πάντοτε δημιουργούν ορισμένες προϋποθέσεις επιτυχίας ή όχι. Ο άνθρωπος όμως ο οποίος έχει την μανία και την φιλοδοξία και την αισιοδοξία για να επιτύχει είμαι βέβαιος ότι θα δοκιμάσει πολλούς δρόμους και θα φτάσει, διότι επιτυχία δεν είναι μόνο σ' ένα τομέα. Η επιτυχία είναι η επιτυχία! Κανείς δεν παλεύει για την συ-

γκεκριμένη επιτυχία στον συγκεκριμένο χώρο. Παλεύει διότι θέλει να είναι επιτυχημένος.

Από το έργο που κάνατε είστε επιτυχημένος. Θα αντέχατε να είστε «δεύτερος»;

Όχι! Διότι αυτό είναι θέμα νοοτροπίας. Βεβαίως είμαι και δεύτερος είμαι και τρίτος διότι υπάρχουν άλλοι πιο επιτυχημένοι και αυτό το οποίο με κάνει να τρέχω είναι ότι θέλω να ξεπεράσω του άλλους! Πάντοτε εις την ζωή υπάρχει κάποιος καλύτερος! Αυτό δεν πρέπει να το ξεχνάμε και ευτυχώς που υπάρχει κάποιος καλύτερος ώστε να μας κάνει να τρέχουμε. Αλλιώς μόνο αν δεν υπήρχαν καλύτεροι από μας ή αν πιστεύαμε ότι είμαστε οι καλύτεροι. Τότε θα είχαμε και την αρχή της αποτυχίας.

Το «καλύτερος» είναι αντίπαλος και αυτού που «είμαστε»; Αυτό τον καιρό μπαίνετε στα νέα σας γραφεία των πολλών δις. Είναι όνειρο για πολλούς αυτές οι εγκαταστάσεις; Εσείς ονειρεύεστε κάτι άλλο, τα νέα σας ισως γραφεία, νέες προοπτικές, κάτι άλλο;

Τα γραφεία μας αυτά είναι ικανοποιητικά για τα επόμενα 4-5 χρόνια. Ήδη αυτή τη στιγμή έχει ξεκινήσει στο μυαλό μου να χτίζεται η εικόνα των καινούργιων γραφείων της εταιρίας διότι αυτά μπορούν να περιέλθουν σε συνεχιστάς όπως τα παλιά μας γραφεία στην Συγγρού, δόθηκαν στον κ. Θωμόπουλο ένα καταξιωμένο διευθυντή μας και πρώτον στην ελληνική αγορά. Έτσι και τα γραφεία αυτά θα περιέλθουν σε άλλους διαδόχους,

Μαρία Καραμάνου: Ατέλειωτες ώρες, χρόνια ολόκληρα μαζί του!



κι εγώ ευελπιστώ ότι σύντομα θα φύγω από δω για να πάω στα γραφεία τα οποία θα είναι ένα ακόμη μεγαλύτερο όνειρο και θα γίνει πραγματικότητα! από σήμερα πρέπει να ονειρεύεσαι τα πέντε χρόνια μετά.

Φυσικά υπάρχουν και οι δυσκολίες στην υλοποίηση αυτών των ονείρων και οι μάχες που δίνονται καθημερινά κάτι που όλοι βλέπουν. Σε δυσκολίες σας ή πριν πάρετε σημαντικές αποφάσεις αισθάνεστε ότι χρειάζεστε βοήθεια από κάποιον ή να προσευχηθείτε; Κάνετε και σημαντικές προσφορές στις εορταστικές εκδηλώσεις, στην Πάτμο στα Μετέωρα. Είναι βαθύτερο πιστεύω σας για βοήθεια του Θεού ή απλές κινήσεις διαφήμισης;

Αλλοίμονο σ' αυτόν που δεν πιστεύει ότι υπάρχει Θεός! Και αλλοίμονο σ' αυτόν ο οποίος αδιαφορεί για την δύναμη που αντλεί ο ίδιος μέσα από την θρησκεία και από την αγάπη στο Θεό. Τίποτα δεν μπορείς να κάνεις χωρίς τη βοήθεια του Θεού. Δεν είμαι θρησκόληπτος, από αυτούς που τρέχουν εις τις εκκλησίες από το πρωί μέχρι το βράδυ πιστεύω όμως σ' αυτή τη Θεία Δύναμη. Και αλλοίμονο σ' αυτόν που δεν την πίστεψε.

Προσεύχεσθε;

Με τον τρόπο το δικό μου βεβαίως! Αυτά είναι προσωπικά θέματα. Δηλαδή η προσευχή δεν είναι να πας να ρίχνεις 4 μετάνοιες, 4 υποκλίσεις μπροστά σε μία εικόνα. Αυτή δεν είναι προσευχή για μένα.

Τελικά τι αξίζει στη ζωή;

Ένα πράγμα αξίζει, πιο πολύ από όλα. Να σε σέβεται το περιβάλλον σου και να σε εκτιμάει. Όλα τα άλλα είναι άχρηστα.

Νοιώθετε ότι είστε «μεγάλος»;

Όχι, νοιώθω άνετα διότι όπου βρεθώ και όπου σταθώ βλέπω τους ανθρώπους να με περιβάλλουν με μία εκτίμηση και αυτή είναι η μεγαλύτερη ικανοποίηση που μπορείς να νοιώσεις, τίποτα άλλο. Βέβαια υπάρχουν και μερικοί οι οποίοι δεν σε αποδέχονται. Ψάχνουν να σε μειώσουν να σε πουν το ένα ή το άλλο. Και συνήθως οι

άνικανοι είναι αυτοί που ψάχνουν να βρουν κάτι να σε κοπανήσουν. Από τους ανθρώπους που εγώ προσωπικά θεωρώ άξιους και προσωπικότητες έχω μεγάλη ικανοποίηση που με δέχονται κοντά τους.

Γύρω σας υπάρχουν πολλοί που σας μεταφέρουν μηνύματα, πληροφορίες, κολακείες, διαβολές, συμπάθειες, αντιπάθειες που αναγκαστικά τους ακούτε... Μερικοί λένε, είναι λάθος να ακούτε τόσο πολλούς, άλλοι λένε καλό είναι... Η άποψή σας;

Βεβαίως είναι λάθος να ακούς τό-

κάνει εντύπωση μια φορά, είχα πάει στο Μοναστηράκι, ντυμένος όπως ντύνονται οι ανώνυμοι απλοί άνθρωποι. Υπάρχει μια ταβέρνα κοντά στην πλατεία Αβυσσινας που έχει καταπληκτικό φαγητό και ανθρώπους λαϊκούς με την κιθαρούλα και παίζουν ότι τύχει. Ήρθε λοιπόν κάποια γιαγιά, δεν την ήξερα ποια είναι και μου λέει «... χρυσό μου παιδί εσένα σε λατρεύω, μόνο που σε είδα εδώ πέρα σε λατρεύω...» «Γιατί;» οι άλλοι δεν ξέρουν... Εκεί θα πιάσεις μια κουβέντα με 5-10 ανθρώπους, και μιλάω για τον ευρύτερο χώρο, τον κοινωνικό χώρο στον οποίο ζούμε, και μαθαίνεις τι γίνεται δίπλα μας και δε μπορείς να το

10.000 πελάτες. Υποτίθεται ότι αυτή την δουλειά την κάνουν τα στελέχη μου. Ελπίζω τουλάχιστον αυτοί να έχουν πραγματικά επαφή με τον κόσμο και να αντιλαμβάνονται το τι γίνεται. Φοβάμαι όμως ότι και αυτοί δεν έχουν αυτή την επαφή. Και ένας από τους λόγους που τελευταία έκανα κάποιες αλλαγές και δημιούργησα μια νέα διεύθυνση είναι διότι θέλω πρώτα απ' όλα να υπάρχει η έρευνα, από την οποία να παίρνουν αυτή την πληροφόρηση, η οποία δεν μπορεί να είναι παρά βασισμένη πάνω σε επιστημονικές μεθόδους ώστε να μπορούμε να ξέρουμε πως σκέπτεται ο κόσμος για τα



Ο Αρχιεπίσκοπος Ιάκωβος είπε για τον Δ. Κοντομηνά: «είναι χαρισματική προ οπωσδήποτε με διεθνές κύρος!»

σους πολλούς. Αλλά είναι ακόμα μεγαλύτερο λάθος να μην ακούς κανέναν. Και όσοι απεκόπησαν από το περιβάλλον τους αυτοί είναι που όσοι δεν άκουσαν αυτούς. Κι όχι από το περιβάλλον τους μόνο. Πρέπει να ψάχνεις να βρεις και να έχεις πληροφόρηση εκτός του περιβάλλοντός σου. Κι αυτό είναι που προσπαθώ και επιδιώκω να κάνω. Να μην ακούς μόνο τους 10, 20, 30 που σε περιβάλλουν. Αλλά ξαφνικά να πηγαίνεις σ' ένα καφενείο στη γειτονιά χωρίς να σε ξέρουνε ποιός είσαι και τι κάνεις να βρίσκεσαι μέσα εκεί και να ακούς και να κουβεντιάζεις με τον κόσμο, να δεις τι γίνεται.

Το κάνετε;

Το κάνω, ναι. Και θυμάμαι μου 'χει

μάθειες από τον χώρο σου γιατί από τους ίδιους και ίδιους που έχεις δίπλα σου τα ίδια πράγματα ακούς. Αλλά και στον επαγγελματικό χώρο δεν πρέπει να βλέπεις μόνο τα στελέχη σου αλλά πρέπει να βλέπεις και τον τελευταίο άνθρωπο και από κει θα μάθεις περισσότερα. Και αυτό προσπαθώ. Το πρόβλημα είναι η έλλειψη χρόνου. Δεν μας έδωσε ο Θεός παρά μόνο 24 ώρες σε όλους.

Έχετε επαφή με τους πελάτες, τον κόσμο σας. Έχετε 500.000 πελάτες... Κρατάτε επαφή;

Δυστυχώς είναι αδύνατο για μένα να έχω άμεση επαφή με τους πελάτες τον κόσμο όπως στο παρελθόν που μίλαγα κάθε μέρα με τους πελάτες όταν η εταιρία είχε 3 και 5 και

προϊόντα μας, πως σκέπτονται οι ασφαλιστές για την εταιρία μας, πως σκέπτονται οι ασφαλιστές για το μέλλον τους όλα τα καυτά ερωτήματα τα οποία πρέπει να φτάνουν σε μας. Δεν είναι δυνατόν εκεί να βασίζεσαι στην προσωπική σου επαφή. Σήμερα πρέπει να βασίζεσαι στα στοιχεία που λαβαίνεις κι από κει και πέρα να βάλεις, την προσωπική σου μέσα ερμηνεία και να δίνεις αυτά τα οποία, τις διαστάσεις τις οποίες τις πίνει κάποιος ο οποίος μπορεί να σκεφθεί λίγο πιο μακρύτερα. Ακόμα έκανα αλλαγές για να έχουμε ξεχωριστές διευθύνσεις. Δεν μπορείς να είσαι ελεγκτής και ελεγχόμενος. Σήμερα χωρίσαμε τις εργασίες σε τρεις ομάδες. Την ομάδα πληροφόρησης (έρευνα), την ομάδα υποστηρίξεως και την ομά-

δα κρούσεως. Η ομάδα υποστηρίξεως είναι όλα αυτοί που θα δώσουνε ότι χρειάζεται είτε σε χρηματικά ή χρηματοοικονομικά μέσα ή σε εξοπλισμό ή διαφήμιση ή οτιδήποτε άλλα θέματα από την άλλη μεριά, αυτό πρέπει να βασίζεται στην πληροφόρηση που θα έχουμε, η οποία θα περνάει και δεν μπορεί να είναι το ίδιο πρόσωπο που θα βρίσκει τα στραβά τα δικά του και θα τα κρίνει πρέπει να είναι άλλο πρόσωπο και θα υπάρχουν και οι μάχιμοι, οι άνθρωποι του μετώπου, που θα βγαίνουν μπροστά και θα ασχολούνται μόνο με την ανάπτυξη στρατού για να κάνουν την μάχη.

Φοβάστε την λέξη γραφειοκρατία στην INTERAMERICAN;

Δεν θάλεγα ότι στην INTERAMERICAN έχουμε αρρώστια γραφειοκρατίας. Η αρρώστια που είναι επικίνδυνη είναι η πολυπραγμοσύνη και αυτή την αρρώστια θα την πολεμήσω στους επόμενους 6 μήνες. Δεν νομίζω ότι υποφέρουμε από υπερβολική γραφειοκρατία. Υποφέρουμε ότι κανείς δεν είναι υπεύθυνος σε τίποτε κι όλοι είναι υπεύθυνοι για όλα. Και προ παντός στα εύκολα. Στα εύκολα είναι όλοι υπεύθυνοι, τα δύσκολα τ' αφήνουν στην πάντα να τα κάνει κάποιος άλλος. Αυτή την αρρώστια έχουμε την οποία αν θέλεις την λέω πολυπραγμοσύνη και που είναι η εξωτερική αυτής της ιστορίας. Είναι εύκολο να ασχοληθείς με τα δένδρα αν θα βάλουμε διακόσμηση. Αλλά με το διαφημιστικό πρόγραμμα που πρέπει να εκπονήσεις δεν ασχολείται κανένας.

Τι σας συγκίνησε τόσο στο τελευταίο σας συνέδριο; Δακρύσατε και συγκινηθήκατε σε κάποιες στιγμές που εμφανιζότανε το μέγεθος του όμιλου INTERAMERICAN. Ασφάλειες, τράπεζες, αμοιβαία κεφάλαια, πληροφορική... Οι συνεργάτες σας παρόντες. Μερικοί ανήσυχου διερωτώντο αν ο Κοντομηνάς είναι στην INTERAMERICAN ή πέταξε αλλού... Ακόμα αρκετοί τον τελευταίο καιρό διαδίδουν ότι ο Κοντομηνάς στο μέλλον θα ασχοληθεί με άλλα πράγματα... Ακόμη λένε ότι κάνατε συμφωνία με την UAP και τους Γάλλους

κι ότι θα αποχωρήσετε σιγά-σιγά από τον πρώτο λόγο στην INTERAMERICAN...

Με τιμά η συνεργασία με την UAP. Μιλάμε για εταιρία και ανθρώπους άλλου επιπέδου. Θεωρώ μεγάλη για μένα επιτυχία την συνεργασία αυτή όχι μόνο σε προσωπικό επίπεδο αλλά κυρίως και σε εταιρικό επίπεδο. Πρέπει να τονίσω ότι οι άνθρωποι έχουν μια ορισμένη βιολογική ηλικία και μια διάρκεια. Οι εταιρίες δεν έχουν. Επεβάλλετο λοιπόν η INTERAMERICAN να λύσει αυτό το πρόβλημά της και ελύθη με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Αυτή είναι η απάντηση που μπορώ να δώσω για την σημασία των Γάλλων



Μερικοί από τους πολλούς άξιους συνεργάτες του που έκαναν τα όνειρα του πραγματικότητα!

εις την INTERAMERICAN. Από την άλλη μεριά η διεύρυνση των συνόρων της Ευρώπης είχε κάνει ακόμα πιο επιτακτική την ανάγκη να έχουμε μία συνεργασία στο χώρο αυτό τον μεγαλύτερο γεωγραφικά.

Τρίτον και πάρα πολύ σημαντικό πρέπει κι' εγώ να νοιώθω ότι είμαι υπεύθυνος προς κάποιον άλλον εκτός από τον Δημ. Κοντομηνά και τους συνεργάτες του. Κάποιος ο οποίος θα τον τιμάς με την συμβουλή του που θα σου δώσει, με τις γνώσεις του και ότι θα νοιώθεις να δώσεις και εξηγήσεις. Δεν φτάνει στο να δώσεις εξηγήσεις στον εαυτό σου διότι έτσι είσαι ελεγκτής και ελεγχόμενος. Δεν είναι αρκετό λοιπόν αυτό. Ελπίζω να γίνεται αντιληπτό αυτό που εννοώ. Όταν είσαι ένας υπεύθυνος άνθρωπος κι έχεις, έναν εταίρο είσαι υποχρεωμένος να τον προσέχεις να τον

φροντίζεις, καλύτερα από τον εαυτό σου. Διότι αλλοίμονο αν δεν αισθάνεσαι έτσι. Η συνεργασία μας όλα τα τρία χρόνια έχει επιτύχει αυτό το πράγμα και από τις δύο πλευρές. Και αυτοί με σέβονται και εγώ τους σέβομαι και αυτός ο σεβασμός και συνεργασία έχει βοηθήσει πολύ και θα βοηθήσει ακόμα περισσότερο στο μέλλον. Η εταιρία έχει ανάγκη από πάρα πολλά πράγματα. Ευτυχώς! Αυτό σημαίνει ότι υπάρχουν τεράστια περιθώρια βελτιώσεως και ως εκ τούτου τεράστια περιθώρια αναπτύξεως.

Ένα κατακλειδί. Δεν σκέπτεσθε να αποχωρήσετε απ' αυτή

την σχέση;

Νομίζω την απάντηση την έδωσα. Ακόμα σου είπα και στην συζήτησή μας γύρω από την ιδιότητα του «τραπεζασφαλιστή» και σου είπα ότι δεν είμαι τίποτα άλλο παρά ένας ασφαλιστής ούτε τραπεζίτης πρόκειται να γίνω ούτε το ρόλο του τραπεζίτη θέλω να παίξω και για μένα η μόνη μου ικανοποίηση θα είναι να παραμείνω ένας επιτυχημένος ασφαλιστής πράγμα το οποίο και σκοπεύω να προσπαθήσω να κάνω.

Νιώθετε πως αδικήσατε κάποιον ή κάποιους συνεργάτες ή άλλους στην αγορά που αν δεν υπήρχαν οι νόμοι και τα προσήματα θα θέλατε να «επανορθώσετε» ή να ζητήσετε συγγνώμη;

Δεν το αποκλείω καθόλου να έχω αδικήσει ανθρώπους βεβαίως εν α-

γνοία μου. Ποτέ δεν θα το έκανα εάν εγγώριζα ότι αδικώ κάποιον. Αλλά ότι έχω αδικήσει δεν το αμφιβάλλω. Πάντως αν έχουν αδικηθεί θα είναι ελάχιστοι, θα είναι άνθρωποι οι οποίοι δεν μου επέστησαν την προσοχή εις το ότι τους αδικώ και εγώ τουλάχιστον δεν θα το είχα αντιληφθεί. Μπορεί να

νταγωνισμού ποιός είναι καλύτερος από τον άλλον. Αυτή ήταν η μεγαλύτερη κρίση που γνώρισε η εταιρία μας στα τελευταία χρόνια. Καμμία άλλη. Η πιο σοβαρή κρίση. Αυτό που δείχνει το πνεύμα που υπάρχει όχι μόνο σε μένα, αλλά σε όλο τον κόσμο μας και αυτό το οποίο δεν μπορεί να το διδά-

ξεκίνημα. Αυτό λέει πάρα πολλά. Και δεν είναι ο μόνος. Όλοι σχεδόν. Αυτό μετράει στην INTERAMERICAN. Αυτή είναι η διαφορά ποιότητας των INTERAMERICANΩΝ. INTERAMERICAN είναι οι άνθρωποι της! Μα το βλέπεις ακόμα και στα κτίρια μας στα γραφεία μας και στα πάντα διαφέρουμε απ' όλους τους άλλους.

Τα όνειρά σας είναι χωρίς σύνορα κι αυτό φαίνεται στις προσπάθειες σας με τις νέες εταιρίες και το ξεκίνημα στην Κύπρο, στην Αγγλία, στην Αμερική. Ονειρεύεσθε να φθάσετε στους Έλληνες που βρίσκονται σκορπισμένοι στη γη εδώ κι εκεί;

Θα έλεγα ότι θα ήτανε πάρα πολύ όνειρο και σύντομο να φθάσεις μόνο εκεί. Το πρόβλημα είναι έχουμε το χρόνο και την υγεία να τα κάνουμε όλα αυτά; Θα προφτάσουμε; τίποτα άλλο;

Υπάρχουν τα παιδιά μας!

Ρώτησες για εμένα. Δεν ρώτησες για την INTERAMERICAN. Η INTERAMERICAN θα φθάσει! Διότι έχει πάρει μια φορά και δεν σταματάει με τίποτε! Και μερικά λάθη που γίναν και θα γίνονται και στο μέλλον δεν είναι ικανά να σταματήσουν την ταχύτητα αναπτύξεως της INTERAMERICAN. Η INTERAMERICAN σαν ιδέα δεν είναι μόνο για τον ελληνισμό. Θα επεκταθεί και θα με θυμηθείς γιατί είσαι μικρότερος σε ηλικία...

Έχετε να πείτε κάτι για το περιοδικό μας, το «ΝΑΙ»;

Είναι μεγάλη για μας τιμή, που το ΝΑΙ εκδίδεται από άνθρωπο δικό μας, νομίζω ότι είναι μια καλή πηγή πληροφορήσεως για όλο τον ασφαλιστικό κόσμο είναι φτιαγμένο από ένα επαγγελματία ασφαλιστή που δεν είναι κατ' επάγγελμα εκδότης αλλά ασφαλιστής και ο οποίος ως εκ τούτου ξέρει να κάνει μια σωστή δουλειά διότι ξέρει που πονάει και ποιές ανάγκες πληροφορήσεως έχει ο κόσμος στον οποίο απευθύνεται. Το μόνο που μπορώ να πω πράγματι, συγχαρητήρια και μακροζωία, ευημερία και βελτίωση αφού πάντα υπάρχουν περιθώρια βελτιώσεως, στα πάντα!

Σας ευχαριστώ!

Δεν είμαι τίποτα άλλο παρά ένας ασφαλιστής ούτε τραπεζίτης πρόκειται να γίνω ούτε το ρόλο του τραπεζίτη θέλω να παίξω και για μένα η μόνη μου ικανοποίηση θα είναι να παραμείνω ένας επιτυχημένος ασφαλιστής.!

νομίζουν πολλοί ότι έχουν αδικηθεί. Εγώ όμως εάν το ξέρω σαν κριτής θα ήμουν άδικος αν το ήξερα ότι αδικήσα κάποιον. Για τον εαυτό μου και μόνο, θα αρρώσταινα εάν ήξερα ότι ενσυνείδητα αδικήσα κάποιον. Δεν αρρωσταίνω διότι δεν πιστεύω ότι έχω αδικήσει κάποιον.

Υπάρχει ένα μεγάλο κομμάτι του ανταγωνισμού που αναγνωρίζει τον Κοντομηνά σαν «σχολείο». Παραμερίζουν να περάσετε. Υπάρχει κάτι που θα θέλατε να πείτε στον ανταγωνισμό;

Κύτταξε ο ανταγωνισμός είναι μια πραγματικότητα και ο ανταγωνισμός έχει προσφέρει πάρα πολλά και εις την δική μας ανάπτυξη. Διότι και αυτοί προσπαθούν να κάνουν πράγματα και να μας ξεπεράσουν. Και είναι σαν την κούρσα δρόμου όπου εμείς μόλις μας πλησιάζει κάποιος ξανακάνουμε ένα sprint και ξαναβγαίνουμε μπροστά. Κανένα άλογο δεν τρέχει κούρσα μόνο του όσα περισσότερα τρέχουν τόσο περισσότερα διακρίνονται αυτοί οι οποίοι είναι φτιαγμένοι για να παίρνουν τις πρωτιές. Εμείς είμαστε φτιαγμένοι για να παίρνουμε πρωτιές. Η εταιρία μας όλη, η νοοτροπία των ανθρώπων της. Και την μεγαλύτερη κρίση που γνώρισε η εταιρία, την εγγώρισε πρόσφατα και ήτο θέμα ούτε οικονομικό ούτε άλλο ήτο θέμα αναγνωρίσεως. Αυτή η κρίση με άφησε άυπνο πάρα πολλές μέρες και εβδομάδες και ήταν θέμα ανταγωνισμού προσωπικότητων της εταιρίας μας α-

ξει κανένας άλλος. Η INTERAMERICAN υπερτερεί πολύ από όλες τις άλλες εταιρίες σε ανθρώπινο δυναμικό και σε ανθρώπους με ήθος και με κύρος και με ευγνωμοσύνη. Οι άλλοι δεν μας πλησιάζουν πουθενά.

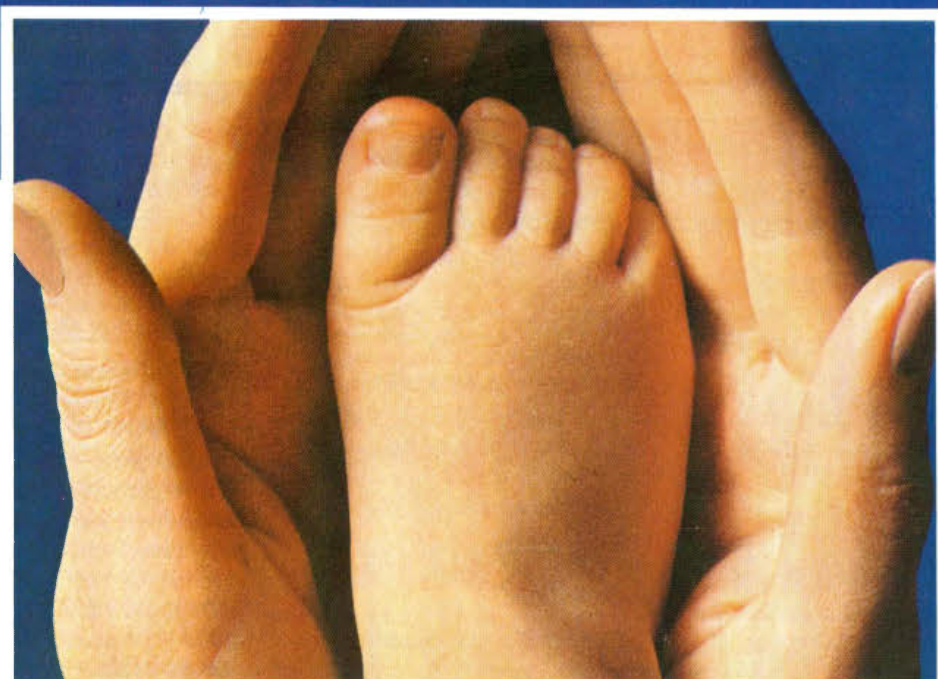
Συνήθως όταν υπάρχει η συντριπτική υπεροχή ενός ανθρώπου σε μια εταιρία, σ' ένα κόμμα... λέγεται ότι αν λείψει αυτός, η κάνει κάτι άλλο η αλλάξει δεν μπορεί να υπάρξει αντικατάσταση, ή συνέχεια. Την βλέπετε αυτή την συνέχεια στους ανθρώπους σας;

(Γελώντας). Τα νεκροταφεία είναι γεμάτα από αναντικατάστατους ανθρώπους. Και βεβαίως υπάρχουν και μπορεί να υπάρχουν αυτή την στιγμή ακόμα και καλύτεροι από τους σημερινούς στους οποίους δεν εδόθηκε ίσως η ευκαιρία να δείξουν αυτό που αξίζουν. Βεβαίως υπάρχουν (γέλια). Είμαι βέβαιος ότι υπάρχουν. Δεν έχω καμμία αμφιβολία...

Συνεχίζεται αυτό το πνεύμα, σίγουρα, εμείς το βλέπουμε στους ανθρώπους σας έχουν μια τάση ανόδου, πρωταθλητισμού, το να κάνουν σωστά σε μικρογραφίες αυτά που κάνει η INTERAMERICAN, να ξανακτίσουν...

Σήμερα ένας Manager της εταιρίας μας με πολλά χρόνια στην πλάτη του στο επάγγελμα κι από τα πρώτα στελέχη της εταιρίας μας ήθελε να με δει επειδή θέλει να κάνει ένα νέο

Πρωτοπόροι

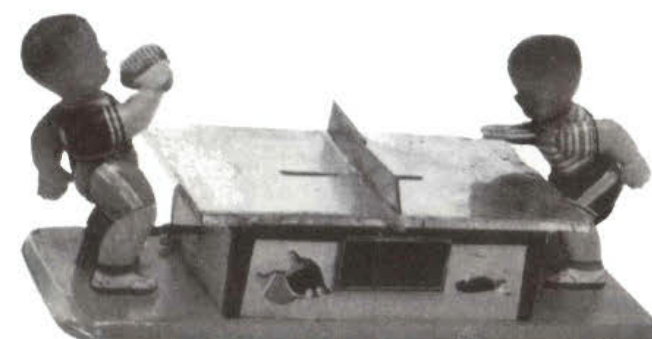


και στην παιδική ασφάλεια

 **ΕΛΛΗΝΟ
ΒΡΕΤΑΝΝΙΚΗ** Α.Ε.Α. ΖΩΗΣ

Ασφάλεια... μια ολόκληρη Ζωή

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ:
25 Σελίδες
για ασφαλιστές
και Managers



- Συμβουλές για σωστή επικοινωνία!
- Ξέρεις τα εμπόδια επικοινωνίας;
- Πώς έχεις ποιότητα στην τηλεφωνική επικοινωνία;
 - Τι δεν είναι επικοινωνία;
- Ο Manager πώς επικοινωνεί σωστά με την ομάδα του;
 - Επικοινωνία και νομικός λόγος.
- Ο νέος βρετανός Προθυπουργός και η επικοινωνία...

Μια προσφορά στον Ασφαλιστή από το «ΝΑΙ»!

ΒΙΑΣΤΕΙΤΕ να εφαρμόσετε τους χρυσούς κανόνες επικοινωνίας μέσα στην επιχείρησή σας!

Η ανοικτή επικοινωνία, η έκφραση απόψεων και γνώμων μεταξύ όλων όσων θα κληθούν να υλοποιήσουν το έργο, είναι η βασική προϋπόθεση για την δημιουργία εκείνου του προϊόντος ή την παροχή εκείνης της υπηρεσίας, που ο πελάτης έχει πράγματι ζητήσει.

Γράφει η
Κόνιαρη - Δημητράτου Αγγελική
της METROLIFE

Ο κύριος στόχος κάθε επιχείρησης είναι η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών της και μάλιστα σε τρόπο ώστε η έγκαιρη και σωστή εξυπηρέτησή τους, να δημιουργήσει τις προϋποθέσεις για την αύξηση του αριθμού τους.

Ως εκ τούτου, μέσα στο χώρο κάθε εταιρίας, αναπτύσσεται ένας **μηχανισμός** που μεταφράζει τις απαιτήσεις των πελατών της σε εκείνες της υπηρεσίες ή τα προϊόντα, που όχι μόνο θα τις καλύπτουν, αλλά θα ξεπερνούν και αυτές τις προσδοκίες τους. Παρ' όλο που αυτό μας φαίνεται σχετικά εύκολο στη πραγματοποίησή του, εντούτοις η πράξη έχει αποδείξει ότι δύσκολα επιτυγχάνεται. Ο λόγος είναι απλός. Ποιός είναι;

Η αδυναμία επικοινωνίας:

Η έλλειψη κοινής ερμηνείας του μηνύματος / αιτήματος του πελάτη από τα διάφορα τμήματα της επιχείρησης.

Η ανοικτή επικοινωνία, η έκφραση απόψεων και γνώμων μεταξύ όλων όσων θα κληθούν να υλοποιήσουν το έργο, είναι η βασική προϋπόθεση για τη δημιουργία εκείνου του προϊόντος ή την παροχή εκείνης της υπηρεσίας, που ο πελάτης έχει πράγματι ζητήσει. Εάν δεν εξασφαλιστεί αυτό, τότε σίγουρα το αποτέλεσμα που θα προκύψει αλλά και η ικανοποίηση των αν-



ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Η Κόνιαρη-Δημητράτου Αγγελική γεννήθηκε στην Αθήνα στις 12.1.1959 και είναι παντρεμένη. Είναι πτυχιούχος του Παντείου Πανεπιστημίου (Π.Α.Σ.Π.Ε.) (Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης), και κάτοχος LOMA (ATLANTA GEORGIA, U.S.A.).

Έχει παρακολουθήσει πολλά σεμινάρια σε θέματα Οργανώσεως, Επικοινωνίας, Παρακίνησης Προσωπικού, MARKETING, Δημοσίων Σχέσεων, Η/Υ κ.λπ. Γνωρίζει Αγγλικά, Γαλλικά. Εργάστηκε για εννέα (9) έτη (1981-1990) στην J-INTERAMERICAN και τα τελευταία τρία (3) έτη στο Τμήμα Οργανώσεως και Μεθόδων του οποίου ήταν Προϊσταμένη από τον Μάιο του 1989. Από τον Ιούνιο του 1990 εργάζεται στην METROLIFE ως Υποδιευθύντρια στην Δ/ση Προσωπικού και Οργάνωσης.

ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΙΣ

* Άρθρα σε Ασφαλιστικά Περιοδικά. Δύο εγχειρίδια με θέματα: Κύκλοι Ποιότητας και βασικές αρχές του MANAGER. Είναι μέλος της Ε.Ε.Δ.Ε. και του Ι.Ε.Κ.Α.

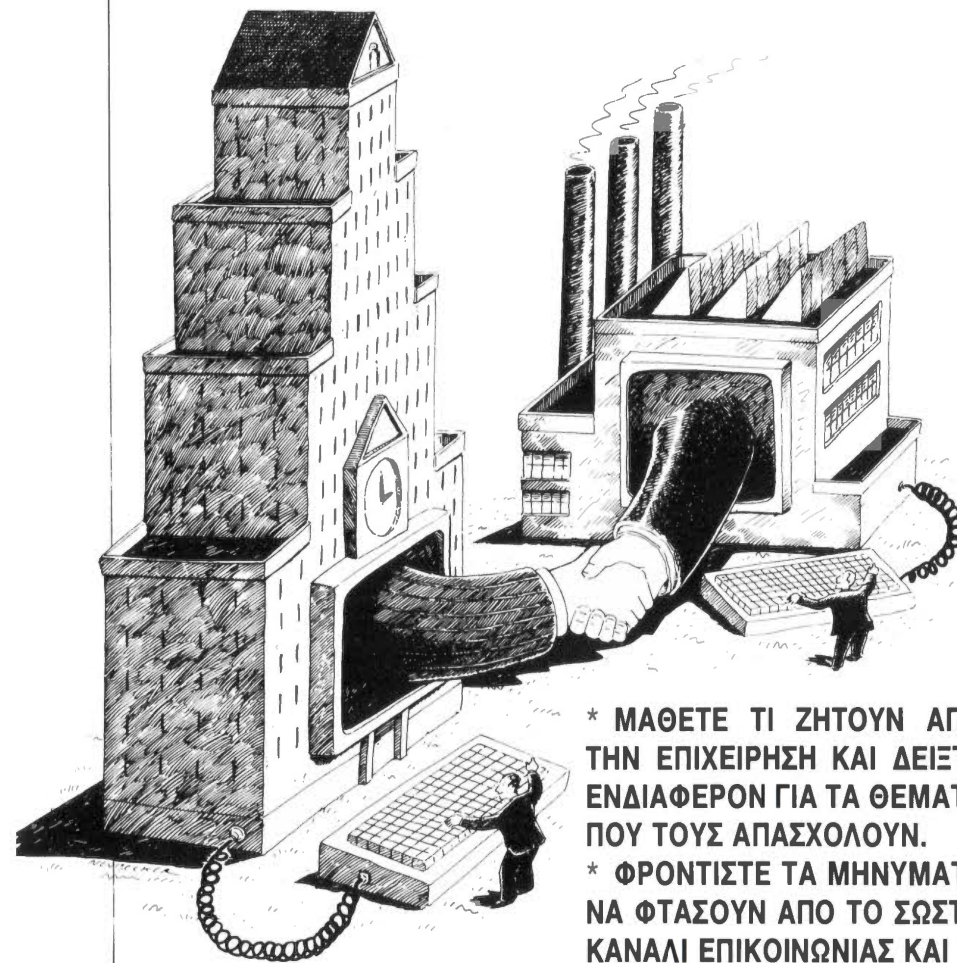
θρώπων που θα εργαστούν γι' αυτό το σκοπό, θα υπολείπεται του επιθυμητού.

Η επικοινωνία μέσα στο χώρο μιας

επιχείρησης έχει πολλές κατευθύνσεις. Είναι η επικοινωνία που καθορίζεται από το Οργανόγραμμά της, (οριζόντια και κάθετη), και είναι και η επικοινωνία που αναπτύσσεται στην καθημερινή πρακτική και πέρα από τα προσδιορισμένα επίπεδα ιεραρχίας.

Η ομαλή μετάδοση μηνυμάτων μέσω αυτών των δύο καναλιών, που επιπλέον δεν θα διαφέρουν μεταξύ τους, εξασφαλίζει στην εταιρία ένα δημιουργικό και θετικό κλίμα, μέσα στο οποίο όχι μόνο μπορούν να βρεθούν οι καλύτερες λύσεις και προτάσεις για την ικανοποίηση του πελάτη, αλλά και τα ίδια τα άτομα μπορούν να αναπτύξουν τις ικανότητές τους.

Το μεγάλο βάρος για τη δημιουργία αλλά και τη διατήρηση αυτού του κλίματος, ανήκει στους Managers, σ' αυτούς δηλ. που έχουν τη δύναμη να το διαμορφώσουν και να το επηρεάσουν. Η Διοίκηση κάθε Εταιρίας πρέπει να εξασφαλίζει τη συνεχή ενημέρωση των Υπαλλήλων της, για την πο-



- * ΜΑΘΕΤΕ ΤΙ ΖΗΤΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΙ ΔΕΙΤΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΤΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΤΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΝ.
- * ΦΡΟΝΤΙΣΤΕ ΤΑ ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΝΑ ΦΤΑΣΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟ ΣΩΣΤΟ ΚΑΝΑΛΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΤΕ ΟΤΙ ΕΧΟΥΝ ΕΡΜΗΝΕΥΤΕΙ ΜΕ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΠΟΥ ΘΕΛΑΤΕ.

Εξάλλου επιβάλλεται όχι μόνο η ε-

σωτερική επικοινωνία αλλά και η συστηματική και μεθοδευμένη επικοινωνία της επιχείρησης με τους Πελάτες της, για να έχει άμεση αντίληψη, του κατά πόσον με τις δραστηριότητές της καλύπτει τις απαιτήσεις του.

Αυτό αποτελεί και τον κύριο λόγο για τον οποίο οι επιχειρήσεις έχουν δημιουργήσει Τμήματα συγκέντρωσης και επεξεργασίας των απόψεων των πελατών τους, απόψεις οι οποίες πολλές φορές χρησίμευσαν και σαν βάση για την ανάπτυξη νέων προϊόντων ή και για την επέκταση των καθιερωμένων δραστηριοτήτων τους.

Η ανοικτή, σωστή, ακριβής και έγκαιρη επικοινωνία τόσο μέσα στην επιχείρηση όσο και μεταξύ επιχείρησης και των πελατών της, είναι ίσως ο πιο σημαντικός παράγοντας επιτυχίας στις σημερινές ανταγωνιστικές συνθήκες της Αγοράς.

ΟΛΕΣ ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΘΕΛΟΥΝ ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ ΤΟΥΣ ΝΑ ΔΙΑΒΑΖΟΥΝ ΤΟ «ΝΑΙ»!

Χρονιάρες μέρες

Στην συνείδηση της Ορθόδοξης Ελληνικής οικογένειας ξεχωρίζουν μερικές μέρες του χρόνου: Χριστούγεννα και Πάσχα· μέρες γιορτινές με καθολικό χαρακτήρα.

Η μέρα του γάμου και της ονομαστικής γιορτής είναι γιορτινές μέρες οικογενειακού χαρακτήρα. Οι εθνικές επέτειοι, είναι μέρες Εθνικής έξαρσης και γιορτής.

Αυτές τις μεγάλες, τις χρονιάρες μέρες, η Ελληνική οικογένεια τις τιμούσε ποικιλότροπα: Φιλοξενία, χοροί, χαρές, τραγούδια, για το Θεό και τον άνθρωπο, για την αγάπη και τον έρωτα. Τον ουρανό και τη γή, τους αγίους και τους αμαρτωλούς. «Τούτες οι μέρες τόχουνε, κι απ' έχει φίλο τον καλεί, δικό, τον περιμένει».

Ποιές είναι οι ξεχωριστές μέρες του σύγχρονου ανθρώπου; Πως τιμά και πως αξιολογεί το χρόνο ο σύγχρονος άνθρωπος; Ποια είναι τα γεγονότα, τα πράγματα και τα πρόσωπα που αγγίζουν την καρδιά του σύγχρονου ανθρώπου; Ποιές είναι οι επέτειοι τιμής και ευθύνης μίμησης και πορείας για το παρόν και το μέλλον;

ρεία της παραγωγής, τους στόχους και τις προοπτικές της. Η συμμετοχή και η ενεργοποίηση όλου του Ανθρώπινου Δυναμικού της στις κατευθύνσεις και την πορεία που χαράζει, απαιτεί την καθιέρωση συχνών και τακτικών συναντήσεων, όπου θα επιδιώκεται η σύγκλιση όλων των επιμέρους στόχων, προς εκείνους της Εταιρίας.

Οι Χρυσοί Κανόνες της Εσωτερικής Επικοινωνίας θα μπορούσαν να συνοψιστούν στους εξής:

- * ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΤΕ ΣΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΣΑΣ ΤΟΥΣ ΣΤΟΧΟΥΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ
- * ΕΝΗΜΕΡΩΣΤΕ ΤΟΥΣ, ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΓΛΩΣΣΑ ΑΠΛΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΤΗ, ΓΙΑ ΤΑ ΚΑΛΑ ΚΑΙ ΤΑ ΑΣΧΗΜΑ ΝΕΑ.

Πως οι Managers μπορούν να επικοινωνούν με τις ομάδες τους σωστά;

Ο Μέγας Αλέξανδρος δεν θα ήταν Μέγας Αλέξανδρος αν δεν είχε την αποδοχή του στρατού του!



Γράφει ο
Α. Σπανός
της INTERAMERIKAN

Μία από τις βασικές λειτουργίες του Manager είναι αντίστοιχη με αυτή του ρόλου του προπονητή ποδοσφαίρου. Να παρακινεί και να πληροφορεί τα μέλη της ομάδας του. Ν' αξιοποιεί τις δυνατότητές τους. Να τα εκπαιδεύει και να κρατάει την επαγγελματική τους απόδοση σε υψηλά επίπεδα.

Η ομάδα (την οποία κατευθύνει) είναι το μέσον για την επιτυχία του Manager. Η δημιουργία σωστής ομάδος συνεργατών είναι ο πλέον ενδεδειγμένος τρόπος για να καλύψει ο Manager τυχόν άλλες τεχνικές του αδιυναμίες, όπως έλεγχος, οργάνωση, σχεδιασμός γιατί απλούστατα τα μέλη μιας σωστά στελεχωμένης ομάδας είναι σε θέση να καλύψουν κατά κάποιο τρόπο ορισμένες αδυναμίες του τύπου αυτού.

Η επικοινωνία ηγέτη-ομάδας είναι το κυριώτερο μέσον δημιουργίας μιας τέτοιας αρμονικής σχέσης.

Για να το επιτύχει αυτό, ο ηγέτης θα πρέπει να έχει πρώτα εντοπίσει τα προσωπικά χαρακτηριστικά των στε-

λεχών του. Να ξεχρίσει δηλαδή χαρακτήρες σαν τους παρακάτω: Καχύποπτος, Διστακτικός, Επιθετικός, Ηγετικός, Υποχωρητικός, Παντογνώστης, Μεθοδικός, Ορθολογικός, Επιπόλαιος κ.λπ.

Παράλληλα θα πρέπει να διακρίνει τους παράγοντες με τους οποίους παρακινείται κάθε στέλεχος (που είναι πάντοτε διαφορετικοί για κάθε άτομο) όπως: χρήμα, επαγγελματική σταθεροποίηση, κύρος, δύναμη, προοπτικές βελτίωσης και εξέλιξης, ελεύθερος χρόνος, ανεξαρτησία, εργασιακή ποικιλία κ.λπ.

Με βάση αυτές τις διαπιστώσεις, για τις οποίες πρέπει να επενδύσει αρκετό έως πολύ χρόνο σε συζητήσεις και παρατηρήσεις, θα μπορέσει να διαμορφώσει καλύτερα την μορφή επικοινωνίας μαζί τους.

Σε όποιον έχει τάσεις ανεξαρτησίας, η λάθος προσέγγιση είναι:

«Θέλω να ξέρω κάθε στιγμή τι κάνεις και που βρίσκεσαι».

Σωστότερη προσέγγιση θα ήταν:
«Ένα άτομο με τις δικές σου ικανότητες θα πρέπει να είναι αποκλειστικά υπεύθυνο για τον χώρο του. (Θα πρέπει μόνον να βελτιώσεις λίγο ακόμα την οργάνωσή σου). Το μόνο που θέλω από σένα είναι μια τακτική συνεργασία γιατί έτσι με βοηθάς πολύ στη δουλειά μου».

Δε θα λέγαμε:
«Δεν νομίζω ότι είσαι κατάλληλος(η) για ανώτερα καθήκοντα».
αλλά

«Πιστεύω ότι για να συζητήσουμε για ανώτερα καθήκοντα και επειδή είσαι σίγουρα έξυπνος και εργατικός,



θα πρέπει πρώτα να μάθεις πολύ καλά τα προϊόντα μας και να βελτιώσεις πολύ περισσότερο τις ηγετικές σου ικανότητες. Θα το ξανασυζητήσουμε σε έξι μήνες».

Πέρα από τον τρόπο που ο ηγέτης επικοινωνεί με τους συνεργάτες του, σε προσωπική βάση, υπάρχουν και άλλοι τρόποι (όχι προσωπικής επικοινωνίας) με τους οποίους περνά μηνύματα όπως:

1. Προσωπική Συμπεριφορά/Στυλ

Ο ηγέτης με το στυλ που υιοθετεί, (ντύσιμο, συμπεριφορά προς τους πελάτες και τους συνεργάτες του, τρόπος τηλεφωνικής επικοινωνίας, τρόπος αντιμετώπισης προβλημάτων και δυσανεκειών, μέθοδος και στυλ γραφής επιστολών), επικοινωνεί μεταφέροντας τα προσωπικά του πρότυπα στην ομάδα του και επηρεάζοντας (αρνητικά ή θετικά) την ανάπτυξη του δικού τους επαγγελματικού προτύπου.

2. Συμμετοχικές Διαδικασίες - Ομαδική Συνεργασία

Ο ηγέτης ανεξάρτητα από τον

προσωπικό του φόρτο εργασίας, πρέπει να τηρεί **απαράβατα** μια τακτική ομαδικής επικοινωνίας με συγκεκριμένες που έχουν προκαθορισμένο σκοπό όπως την ενημέρωση ή την επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων.

Στη διάρκεια της συγκέντρωσης ο ηγέτης παρακινεί σε συμμετοχή τους διστακτικούς, συγκρατεί τους επιθετικούς, ανακεφαλαιώνει συνεχώς (βγάζοντας συμπεράσματα) και θέτει προβλήματα, ζητώντας τη βοήθεια και τη γνώμη των συνεργατών του. Είναι αμερόληπτος, αναλυτικός, υπομονετικός, συγκρατημένος, έχει τάκτ και χιούμορ, είναι σταθερός και ξεκάθαρος.

Επικοινωνώντας με τον τρόπο αυτό αυξάνει την παραγωγικότητα μειώνοντας προβλήματα που προέρχονται από έλλειψη συντονισμού, βοηθά στην ανταλλαγή γνώσεων, και κυρίως δημιουργεί το πνεύμα ομαδικότητας και συνεργασίας που είναι καθοριστικό για καλό εργασιακό κλίμα και ποιότητα των υπηρεσιών.

3. Ανάθεση Καθηκόντων

Με τον τρόπο αυτό ο ηγέτης επικοινωνεί μεταφέροντας με έμμεσο τρόπο την αποδοχή και την εμπιστοσύνη του προς τους συνεργάτες του.

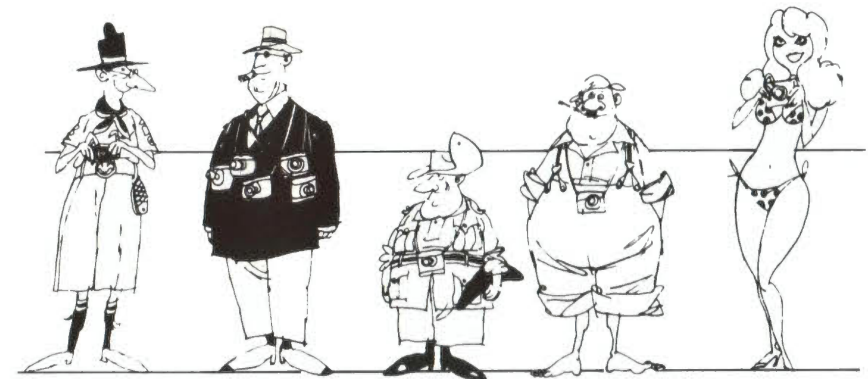
4. Σαφείς και Ομοίμορφοι Κανόνες Διοικήσεως

Τα ξεκάθαρα κριτήρια με τα οποία ο ηγέτης κρίνει και συνεργάζεται με στελέχη του μεταφέρουν μηνύματα πολύ ισχυρότερα από τις λεκτικές διαβεβαιώσεις.

Τέτοια κριτήρια είναι ο **χρόνος** και η **διάρκεια** της συνεργασίας με κάθε ένα, η ομοιομορφία των σημαντικών ή όχι καθηκόντων που τους αναθέτει, και οι αρχές βάσει των οποίων αξιολογεί και προωθεί τα στελέχη του (ποιότητα ή ποσότητα εργασίας, προύπηρεσία, συμπεριφορά, ενδυμασία, μόρφωση, διάθεση βελτιώσεως κ.λπ.). Τα διαφανή κριτήρια αφαιρούν την ανασφάλεια και στρέφουν τα στελέχη σε θετικές μορφές επικοινωνίας (συνεργασία) και όχι αρνητικές (κουτσομπολιά, συγκρούσεις).

5. Γραπτή επικοινωνία

Η ύπαρξη γραπτής πληροφόρησης (εγκυκλίων, προσωπικών επιστολών)



τεκμηριώνει και καθορίζει με σαφήνεια τους **«κανόνες του παιχνιδιού»** αλλά δημιουργεί και αρχείο όπου μπορεί να ανατρέξει κάθε στέλεχος εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο για άλλες δραστηριότητες για τον ηγέτη όπως η: **ακρόαση**.

6. Ακρόαση

Ο σύγχρονος Manager περνά το 60% περνά το 60% σχεδόν της ημέρας του ακούγοντας. Με τον τρόπο αυτό συλλέγει πληροφορίες για να αξιολογεί ορθά καταστάσεις αλλά και να προλαβαίνει επικίνδυνες συγκρούσεις, π.χ. αν κάποιο έμπειρο στέλεχος του αρχίσει ξαφνικά να έχει πολλά ερωτήματα και απορίες για απλά καθημερινά θέματα, σημαίνει απλώς ότι θέλει να επικοινωνήσει και να έχει την προσοχή του Manager.

Η επικοινωνία σαν καθήκον και ικανότητα του Manager δεν είναι δυνατόν να διαχωριστεί από τις άλλες ικανότητές του όπως η ηγεσία, η αντιμετώπιση των συγκρούσεων, η παρακίνηση και η ανάπτυξη στελεχών.

Η σημασία της στη συνοχή και στην ανάπτυξη των ομάδων δεν μπορεί να τονισθεί αρκετά. Αρκεί να τονισθεί ότι το επίπεδο και η αξία του Manager σχετίζεται άμεσα με το επίπεδο των ανθρώπων που τον αποδέχονται και τον ακολουθούν και ότι **ο Μέγας Αλέξανδρος αν δεν είχε την ικανότητα να έχει την αποδοχή του στρατού του, δεν θα ήταν Μέγας Αλέξανδρος**.

**ΑΝ ΕΙΣΑΙ MANAGER
ΒΑΛΕ ΣΤΟΝ ΠΡΟΫΠΟ-
ΛΟΓΙΣΜΟ ΣΟΥ ΚΑΙ
ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ ΤΟΥ ΝΑΙ
ΓΙΑ ΤΟΥΣ
ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΣΟΥ
ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ
ΠΟΛΛΑΠΛΑΣΙΑ!**

Ονομαστική γιορτή

Ξεχωριστή μέρα για την Ελληνική Ορθόδοξη οικογένεια. Στην Εκκλησία, λειτουργία το πρωί, στο σπίτι φιλοξενία, ευχές και χαρές όλη μέρα και το βράδυ.

Ο άγιος του οποίου το όνομα τιμάται από την οικογένεια, είναι παρών, κυριαρχεί όχι μόνο στην ίδια την οικογένεια, αλλά και στους επισκέπτες, τους γιορταστές.

Η ευχή «βοήθειά μας ο άγιος» περνά από τα χείλη και τις καρδιές όλων.

Τραγουδία και ευχές για κείνον που γιορτάζει, ύμνους και προσευχές στον Άγιο.

Σε μια εποχή που αγνοείται το όνομα, που είναι καθοριστικό της ύπαρξης και του προσώπου, θυμίζουμε και προβάλλουμε την ονομαστική γιορτή γιατί θεωρούμε ότι είναι ο καλλίτερος τρόπος να αναγνωρίσουμε την ύπαρξη και να τιμήσουμε το πρόσωπο που αποτελεί βασικό και αναντικατάστατο κύτταρο της κοινωνίας.



ανθρώπινες σχέσεις και επικοινωνία

*Ο κόσμος οφείλει ν' αναπτύξει
μια επιστήμη ανθρωπίνων σχέσεων
& επικοινωνίας αν θέλει να επιζήσει*

(Ρούζβελτ - Πρόεδρος ΗΠΑ)

Γράφει ο Γ. ΜΑΝΘΑΤΗΣ
Δ/τής Πωλήσεων & marketing
Ασφ. εταιρείας
«ΑΣΠΙΣ—ΠΡΟΝΟΙΑ» ΖΗΜΙΩΝ

Όπως είναι γνωστό οι ανθρώπινες σχέσεις είναι οι σχέσεις που δημιουργούνται μεταξύ των ατόμων αλλά και μεταξύ ανθρωπίνων ομάδων.

Είναι οι σχέσεις που πρέπει να χαρακτηρίζονται από τον σεβασμό προς την ατομική προσωπικότητα, την αξιοπρέπεια και την αξία των ανθρώπων.

Σκοπός των ανθρώπων είναι όχι μόνον να κερδίζουν χρήματα αλλά να εκπληρώνουν σωστά και την κοινωνική τους αποστολή.

Η έννοια των ανθρωπίνων σχέσεων ή αν θέλετε ο όρος «ανθρώπινες σχέσεις» έγινε περισσότερο γνωστός στις προηγμένες βιομηχανικές χώρες κατά τα τελευταία 40 χρόνια.

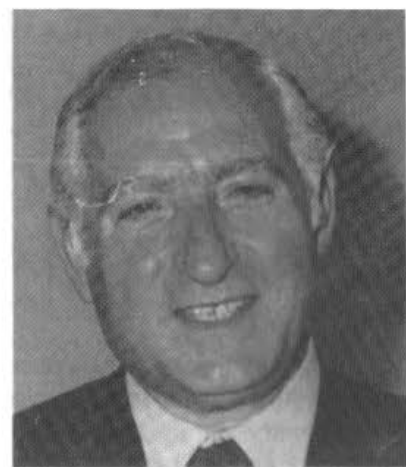
Ο Πρόεδρος των Ηνωμένων Πολιτειών Ρούζβελτ βλέποντας το μέγεθος της προσπάθειας για την υποτίμηση του ανθρώπινου παράγοντα γενικά είπε ότι «ο κόσμος οφείλει ν' αναπτύξει μια επιστήμη ανθρωπίνων σχέσεων και επικοινωνίας, αν θέλει να επιζήσει».

Έτσι οι υπεύθυνοι φορείς της Οικονομίας και της Επιστήμης αναγκάστηκαν να καταφύγουν στην μελέτη

του ανθρώπινου παράγοντος και προσπάθησαν να εντάξουν το άτομο μέσα στην παραγωγική διαδικασία. Μέσα από αυτές τις τάσεις και ανάγκες εμφανίζεται ο νέος αξιολογός και ιδιαίτερα σημαντικός κλάδος των Κοινωνικών Επιστημών.

Ο κλάδος των «ανθρωπίνων σχέσεων». Όπως λέει ο καθηγητής Miller «οι δημόσιες και ανθρώπινες σχέσεις είναι μια αμυντική αντίδραση της ελεύθερης επιχείρησης μέσα στο Κεφαλαιοκρατικό σύστημα». Η επικοινωνία που πρέπει να αναπτύξουν οι άνθρωποι μεταξύ τους στον εργασιακό χώρο, εξανθρωπίζει και βελτιώνει τις επιχειρήσεις.

Αν ύστερα από όλα αυτά θελήσουμε να έλθουμε στα του δικού μας χώ-



ρου, δηλ. στην λειτουργία των ασφαλιστικών εταιρειών και εργασιών, πρέπει να πούμε ότι το βασικό, μοναδικό και πρωταρχικό συστατικό στοιχείο, όπως και για τις λοιπές επιχειρήσεις βέβαια, είναι η παρουσία του ανθρώπου δηλ. του ασφαλιστού ανεξάρτητα από όποια υλικά αγαθά συμβάλουν στην επιτυχία της επιχείρησης.

Και αυτό γίνεται απόλυτα κατανοητό αν σκεφθούμε ότι μόνη της οποιαδήποτε μηχανή δεν παράγει έργο χωρίς την μεσολάβηση της ανθρώπινης παρουσίας. Μόνο όταν ο άνθρωπος είναι ευτυχισμένος και ευχαριστημένος στον εργασιακό του χώρο, θέτει σε κίνηση την μηχανή και την κατευθύνει να εργάζεται σωστά.

Υστερα από τα λίγα αυτά, που αναφέρουμε πιο πάνω, γίνεται εύκολα αντιληπτή κατά την γνώμη μας η μεγάλη σημασία των καλών και υποδειγματικών ανθρωπίνων σχέσεων και της επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο όπου οι ανθρώπινες σχέσεις θέτουν στην κυριολεξία το υπόβαθρο πάνω στο οποίο θεμελιώνονται όλες οι βασικές δραστηριότητες, οι οποίες στην συνέχεια βοηθούν στην εκπλήρωση των βασικών δραστηριοτήτων, των μονάδων αυτών που έχουν ιδιαίτερα έντονο κοινωνικό χαρακτήρα, όπως είναι οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις.

Στατιστικά στοιχεία έχουν δείξει ό-

τι το 60—70% του χρόνου των υπαλλήλων, που αποτελούν το έμψυχο υλικό μιας εταιρείας, αναλώνεται στην δραστηριότητα της επικοινωνίας.

Ο σεβασμός του ανθρωπίνου παράγοντος στις ασφαλιστικές εταιρείες που πουλάνε παροχή υπηρεσιών και η επικοινωνία μεταξύ εταιρείας και ασφαλισμένων-πελατών, παίρνουν δική του εξαιρετική σημασία και εντελώς διαφορετικές διαστάσεις από άλλες εργασίες και ειδικότητες.

Οι διαμεσολαβούντες μεταξύ ασφαλιστικών εταιρειών και πελατών ασφαλιστές, είναι τα πρόσωπα εκείνα που κάνουν δημόσιες σχέσεις με το κοινό και που έχουν επιφορτισθεί να διατηρούν τις σωστές ισορροπίες μεταξύ της ασφαλιστικής εταιρείας (οργανωμένη ομάδα-επιχείρηση) και των πελατών (κοινό) και να δημιουργούν το καλύτερο δυνατό κλίμα μεταξύ ασφαλισμένων και ασφαλ. εταιρείας, παρεμβαίνοντας όπου τούτο είναι απαραίτητο και δυνατόν για την άμεση διευθέτηση και επίλυση διαφορών και προβλημάτων μεταξύ εταιρείας και ασφαλισμένων, εκδηλώνοντας έμπρακτα το ενδιαφέρον τους και συμπαραστεκόμενοι στοργικά σε περιπτώσεις θανάτου, καθώς και ατυχημάτων και ασθενειών των ανθρώπων που τίμησαν με την εμπιστοσύνη τους και την προτίμησή τους την εταιρεία.

Ο ασφαλιστής που διαμεσολαβεί είναι το άτομο που δημιουργεί τις «σχέσεις» μεταξύ των δυο παραγόντων που λέγονται Εταιρεία και Πελάτες. Ο κύριος ρόλος του ασφαλιστού στην χώρα μας είναι να μεταφέρει στη διοίκηση της εταιρείας για την οποία εργάζεται, τα προβλήματα και τις απόψεις των πελατών και γενικά να περιγράφει αντικειμενικά την ΕΙΚΟΝΑ που έχουν οι πελάτες (κοινή γνώμη) για την εταιρεία.

Για να λειτουργήσει όμως σωστά ο ασφαλιστής, στην περίπτωση που εξετάζουμε σήμερα, πρέπει να έχει προσόντα (πείρα, γνώση, επιστ. κατάρτιση κλπ) και να γνωρίζει ότι ο ρόλος του είναι σημαντικός και θα λέγαμε ηγετικός.

Ακόμη πρέπει να πούμε ότι στα πλαίσια των σωστών ανθρωπίνων σχέσεων και της καλής επικοινωνίας μεταξύ εταιρειών-υπαλλήλων και πελα-

τών, εντάσσεται το καθήκον και η φροντίδα κάθε ηγετικού στελέχους σε κάθε εταιρεία, να βρει όσο γίνεται ιδανικούς τρόπους και μεθόδους προκειμένου να πετύχει κατά το δυνατόν την μεγαλύτερη δυνατή προσχώρηση των εργαζομένων γενικά στους στόχους και επιδιώξεις της εταιρείας και να συμβάλουν έτσι όσο γίνεται πιο θετικά και αποτελεσματικά στην επιτυχή υλοποίησή τους.

Με την εφαρμογή όλων αυτών των κανόνων στις σχέσεις των ανθρώπων

που εργάζονται στις ασφαλιστικές εταιρείες ειδικά, δίνεται ένα πραγματικά ιδιαίτερο νόημα στην εποχή μας και δημιουργούνται έτσι οι καλύτερες προϋποθέσεις για την προσέλκυση και είσοδο στο επάγγελμα ικανών και φερέλπιδων νέων ατόμων που θα πάρουν στα χέρια τους τις τύχες των ασφαλιστικών εταιρειών που είναι επίσης γνωστό ότι ο ρόλος τους είναι έντονα κοινωνικός και υψίστης σημασίας για τον άνθρωπο και την κοινωνία.

Αξίες πρόσωπα και πράγματα

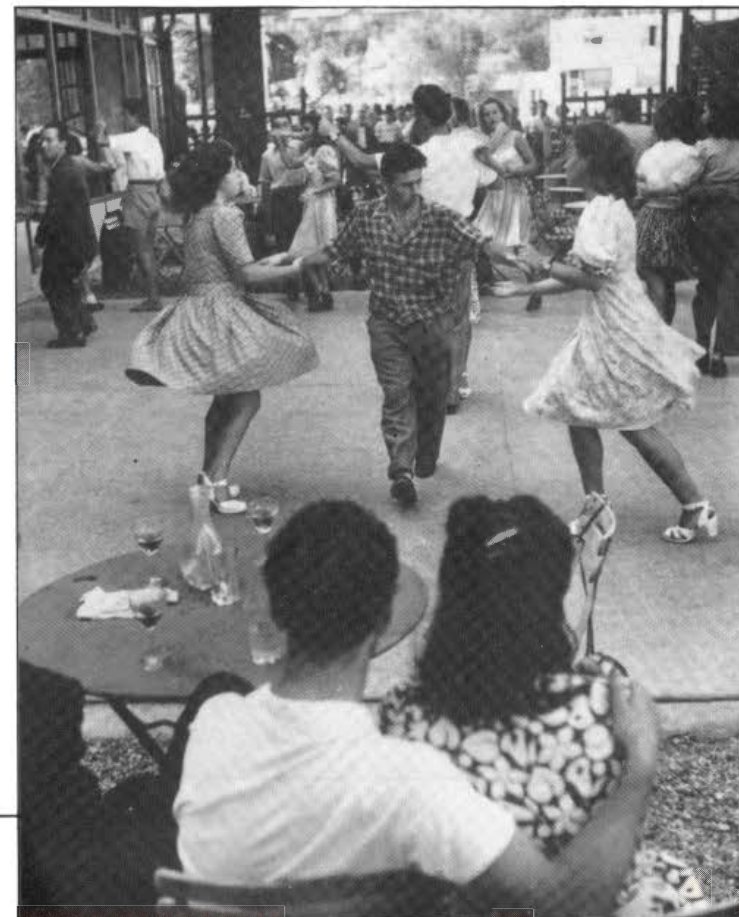
Κάποτε οι άνθρωποι είχαν κάποια ιερά και όσια, για τα οποία έτρεφαν σεβασμό κι ένοιωθαν υπερηφάνεια: ο παπούς, η γιαγιά, ο δάσκαλος, ο παπάς, ο ανάδοχος, ο σύντεκνος, ο φίλος, ο ξένος ήταν πρόσωπα ιερά και σεβαστά. Κάποτε μιλούσαμε με δέος και σεβασμό για το γονικό σπίτι, το Σχολείο, την Εκκλησία, για το Χωριό, για τη γειτονιά, για το αλώνι, για το πηγάδι, το αμπέλι, το λιοτριβί: κάποτε τραγουδούσαμε την οικογένεια, την φιλία, τη συγγένεια, την ανδρεία, τον πατριωτισμό, την αυτοθυσία και κά-

ποτε αναγνωρίζαμε ήρωες, Εθνομάρτυρες ευεργέτες, αγίους του Θεού και του λαού.

Σήμερα φαίνεται σαν να μιλούμε άλλη γλώσσα ή σαν να χαθήκαν αυτές οι λέξεις από το Ελληνικό μας λεξιλόγιο. Φαίνεται να έχουμε χάσει την δική μας ιερότητα, τη δική μας σοβαρότητα, τη δική μας ευθύνη για τις λειτουργικές παραμέτρους της ζωής.

Η πρόκληση της απορροφητικής χροάνης του Δυτικού τρόπου ζωής για να μη χαθούμε μέσα στην απεραντωνσύνη της Δύσης.

Τουλάχιστον να συνειδητοποιήσουμε την καταστροφή μας, πριν να καταστραφούμε, μήπως κάτι προλάβουμε.



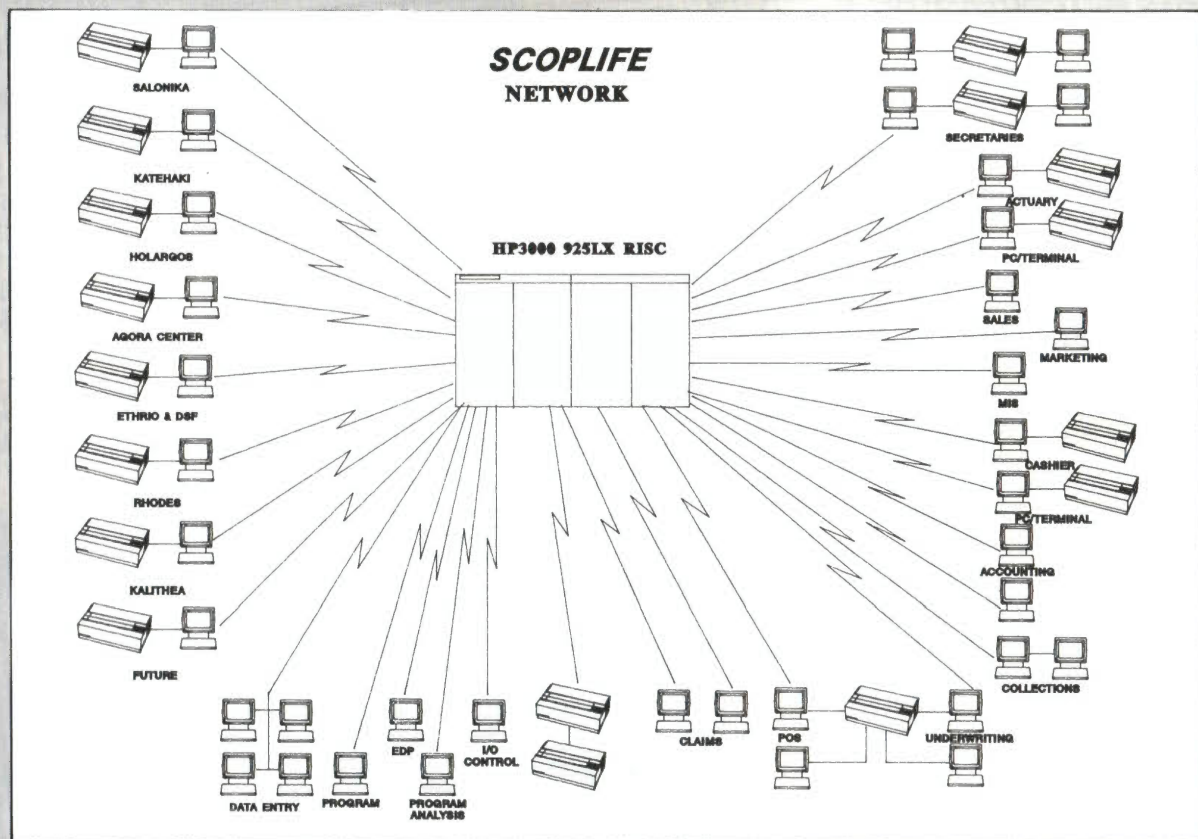
Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗΝ SCOPLIFE

Η ακρίβεια των πληροφοριών, η άμεσότητα στη διάθεσή τους, η υψηλή ποιότητα παροχής υπηρεσιών και η άμεση εξυπηρέτηση των πελατών είναι το αποτέλεσμα της λειτουργίας του Network της SCOPLIFE A.E.A.E.Z.

Μετά την επιτυχή σύνδεση των Διευθύνσεων και των Διοικητικών Υπηρεσιών της SCOPLIFE στα κεντρικά της γραφεία, προχωρήσαμε σε δοκιμαστική τηλεπικοινωνιακή σύνδεση (On-Line) με δύο από τα πλησιέστερα Υποκαταστήματα Πωλήσεων του Αμαρουσίου (Agora Center) και του Νέου Ψυχικού (Κατεχάκη). Με την άμεση πρόσβαση στην κεντρική μονάδα, εκτός από πλήρη πληροφόρηση, παρέχεται στα Υποκαταστήματα η δυνατότητα άμεσης τιμολόγησης των υποψηφίων πελατών καθώς και η συλλογή στατιστικών στοιχείων.

Έτσι βελτιώνεται στο μέγιστο βαθμό ο έλεγχος και αυξάνεται η παραγωγικότητα του γραφείου.

Η σύνδεση των υπολοίπων Υποκαταστημάτων θα πραγματοποιηθεί στο άμεσο μέλλον σύμφωνα με τη διάγνωση αναγκών και την επίλυση τυχόν τεχνικών προβλημάτων έτσι ώστε η υψηλή ποιότητα παροχής υπηρεσιών και η άμεση εξυπηρέτηση να επεκταθεί σε όλους τους πελάτες της SCOPLIFE.



SCOPLIFE'S computerized Network operation has resulted in high precision and immediate availability of information along with top quality and quick client service.

Following the successful connection (On-Line) achieved at SCOPLIFE'S Head Office, we proceeded to test the on-line connection with the two nearest Agencies; one in Marousi (Agora Centre) and one in Neo Psychiko (Katehaki).

This direct connection with the H.O., besides offering complete information, will enable the Agencies to make quotations for prospective clients as well as to collect statistical data.

In this way control is improved to its highest extent and thus increases the quality of service. On-line connection with the rest of our Agencies will follow in the near future according to their needs after solving any technical problems, so that top quality and quick service can be offered to all SCOPLIFE clients.

Για την SCOPLIFE ROGER GONZALES

Επικοινωνία

Κατασκευάζουν έναν νέο Μείτζορ

Ειδικοί έχουν αναλάβει τον εξωραϊσμό του βρετανού πρωθυπουργού

ΛΟΝΔΙΝΟ, Δεκέμβριος

Δεκαπέντε χρόνια μετά την «ανακαίνιση» της Μάργκαρετ Θάτσερ, δηλαδή τη βελτίωση της φωνής, του ντυσίματος και του κτενίσματός της, οι εξωραϊστές των Τόρις ετοιμάζονται να αναλάβουν έργο ακόμη δυσκολότερο: τη μετατροπή του διαδόχου της, Τζων Μείτζορ, από άτσαλο επαρχιώτη τραπεζίτη σε κομψό πολιτικό παγκόσμιας ακτινοβολίας.

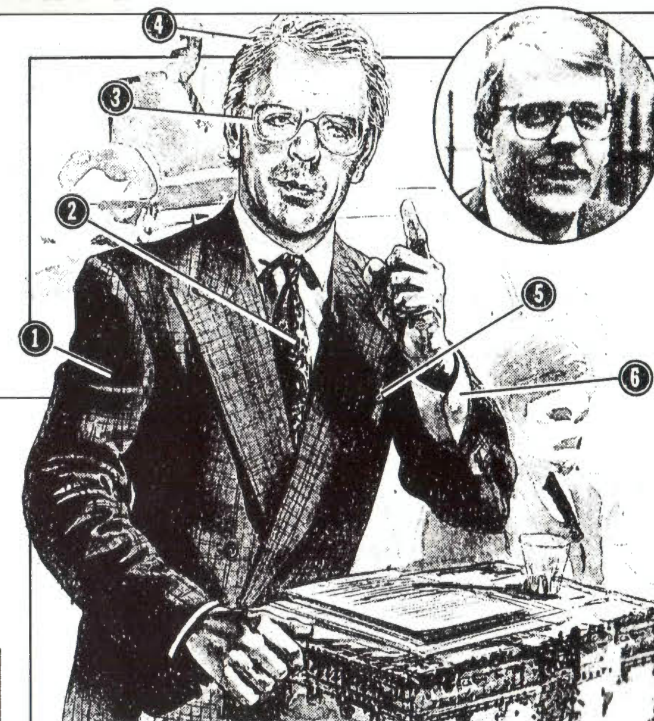
Όταν κινηματογράφησαν τη Θάτσερ, το 1970, για κομματική χρήση, απελπίστηκαν μέχρις δακρύων — και πέταξαν την ταινία. Η κυρία απλώς δεν βλεπόταν, αλλά άνθρωπος που είχε γυρίσει το φιλμάκι διέγινωε ότι ως «πρώτη ύλη» ήταν καλή. Κι όταν ανέλαβε την αρχηγία του κόμματος, βάλθηκε να την δασκαλέψει πως να βελτιώσει το παρουσιαστικό της.

Δεν είναι σίγουρο ότι ο ίδιος άνθρωπος θα αναλάβει και την αναμόρφωση του νέου πρωθυπουργού. Την ανάλογη δήλωση έκανε η διευθύνουσα σύμβουλος της «Κόλور μι Μπιούτιφουλ» Μέρι Σπιλέιν, ειδικευμένη σε θέματα εμφανίσεως, η οποία είπε ότι τα πάντα στον Μείτζορ πρέπει να αλλάξουν, από τα μαλλιά της κεφαλής του ως τις σόλες των υποδημάτων του.

Διότι ο νέος πρωθυπουργός πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη του τα πορίσματα επιστημονικής έρευνας: η εντύπωση που δημιουργεί ένα άτομο εξαρτάται κατά 55% από το πως φαίνεται και πως κινείται και μόνον κατά 7% από το τι λέει.

Η μεταμόρφωση του Τζων Μείτζορ θα αρχίσει με επίσκεψη στον κουρέα του. «Τα γκρίζα μαλλιά του είναι υπέροχα και του δίνουν μεγάλο αβαντάζ, έτσι όπως τα χτενίζει όμως μοιάζουν με περούκα...», απεφάνθη η κυρία Σπιλέιν.

Προχωρώντας, ο πρωθυπουργός θα πρέπει να αλλάξει και τα γυαλιά του. Πρέπει να πετάξει τον σκελετό από



- 1. ΚΟΣΤΟΥΜΙ:** Σταυρωτό σακάκι με τέσσερα κουμπιά σε ήπια χρώματα, τονίζονται οι ώμοι και η μέση.
- 2. ΓΡΑΒΑΤΑ:** Σε ξηρά χρώματα, σκούρα.
- 3. ΓΥΑΛΙΑ:** Λεπτός μεταλλικός σκελετός, φακοί αντιθαμβωτικοί.
- 4. ΚΤΕΝΙΣΜΑ:** Άνοικτο μέτωπο, μαλλιά προς τα πίσω, αφτιά φαίνονται.
- 5. ΜΑΝΤΙΛΑΚΙ:** Με βούλες, μόλις φαίνεται η άκρη του.
- 6. ΜΑΝΙΚΕΤΟΚΟΥΜΠΙΑ:** Να φαίνονται έξω από το μανίκι του σακακιού.

ταρταρούγα, να πάρει έναν λεπτό συρμάτινο, με φακούς γκριζογάλαζους αλλά κυρίως μη ανακλαστικούς, για να μπορούν να φαίνονται τα μάτια του, όταν θα βγαίνει στην τηλεόραση.

Πρέπει επίσης ο πρωθυπουργός να εγκαταλείψει τα ετοιματζίδικα κοστούμια που συνηθίζει. Τώρα τα σακάκια του πρέπει να είναι καλοραμμένα και σταυρωτά, τα πουκάμισα λευκά ή παστέλ χρώματα, με έντονη γραβάτα.

Δεν φτάνει όμως η εξωτερική εμφάνιση, λέει η κυρία Σπιλέιν. Ο Μείτζορ πρέπει να κάνει και μαθήματα ορθοφωνίας, ώστε οι ομιλίες του να γίνουν πιο ζωντανές και ενδιαφέρουσες - ασχέτως περιεχομένου.

Όλες αυτές οι αλλαγές, βέβαια, δεν σημαίνουν ότι ο νέος πρωθυπουργός της Βρετανίας υστερεί των προκατόχων του. Κάθε άλλο μάλιστα. Απλώς είναι και αυτός ένα από τα επιφανή άτομα που επωφελούνται των υπηρεσιών ειδικευμένων ανθρώπων, που τους βελτιώνουν την εμφάνιση, για να μπορούν να σταθούν στο υπέρλαμπρο προσκήνιο της επικαιρότητας.

(Το Βήμα 9-12-90)

Ποιότητα και στην τηλεφωνική επικοινωνία!

...ακόμα και όταν παρουσιαστούν προβλήματα

Γράφει η Ε. Λαμπρούλη

Η τηλεφωνική επικοινωνία εξασφαλίζει (σε αντίθεση με τη γραπτή), άμεση ανταπόκριση καθώς είναι αμφίδρομη που σημαίνει ότι στο τέλος της άλλης γραμμής υπάρχει κάποιος που ανά πάσα στιγμή μπορεί πέρα από το να ενημερωθεί και να συμφωνήσει, να διαφωνήσει, να παραπονεθεί, να γκριιάξει.

Για τις ασφαλιστικές εταιρίες το τηλέφωνο είναι το σπουδαιότερο μέσο παροχής εξυπηρέτησης.

Μια επιτυχημένη τηλεφωνική επικοινωνία είναι αυτή που αφήνει και τους δύο συνομιλητές ευχαριστημένους. Είναι μια επικοινωνία που ο ένας έχει σεβαστεί τον άλλο και ιδιαίτερα ο πελάτης κλείνοντας το τηλέφωνο νιώθει ότι εξυπηρετήθηκε σωστά.

Πέρα όμως από την εξυπηρέτηση που μπορεί να προσφέρει σε όλους μας, δεν είναι λίγες οι φορές που μάλλον μας βάζει σε μπελάδες. Και αυτό γίνεται όταν παρουσιαστούν προβλήματα στην τηλεφωνική επικοινωνία που λόγω της έλλειψης προσωπικής επαφής (και ψυχολογικής των αντιδράσεων με βάση τη γλώσσα του σώματος), χρειάζονται ιδιαίτερο χειρισμό.



ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Η Λαμπρούλη Έλφη γεννήθηκε στη Σπάρτη το 1965. Σπούδασε Κοινωνιολογία στο Πάντειο Πανεπιστήμιο Πολιτικών και Κοινωνικών Επιστημών. Εργάστηκε για δύο περίπου χρόνια στον Αστέρρα (Ανώνυμος Ξενοδοχειακή Εταιρία) στις Διευθύνσεις Προσωπικού και Δημοσίων Σχέσεων.

Από το 1989 εργάζεται στη Δ/νση Οργανώσεως, Μεθόδων και Ποιότητας της Interamerican.

Γνωρίζει Αγγλικά, Γαλλικά.

Κατ' αρχήν για να προλάβετε τους

χόν προβλήματα φροντίστε να

- Ακούτε προσεκτικά τον συνομιλητή σας και το σημαντικότερο συγκεντρώνετε την προσοχή σας στο τι σας λέει.

- Εξηγείτε απλά, σύντομα και με ευγένεια τι μπορείτε και τι δεν μπορείτε να κάνετε.

Δεν μετράει τι θα πείτε αλλά πως θα το πείτε.

Μπορεί να έχετε τις σωστές λέξεις αλλά όχι το σωστό τόνο.

- Βάζετε τον εαυτό σας στη θέση του συνομιλητή.

- Μη λέτε «δεν ξέρω».

Καλύτερα: «Θα το μάθω και θα σας πω».

- Μη λέτε «δεν είστε ο μόνος με το ίδιο πρόβλημα». Καλύτερα: «Το πρόβλημα αυτό μας είναι ήδη γνωστό».

Θυμηθείτε

- Να προσδιορίζετε εξ' αρχής το σκοπό του τηλεφωνήματος. Βοηθείστε με ερωτήσεις τον συνομιλητή σας να σας ξεκαθαρίσει το λόγο του τηλεφωνήματος.

Δεν είναι λίγες οι φορές που ο πελάτης στην άλλη άκρη του τηλεφώνου προσπαθεί να μας δώσει να καταλάβουμε τι ακριβώς θέλει, που λόγω ορολογίας ή πολυπλοκότητας δεν τα καταφέρνει.

- Να δείχνετε κατανόηση και να είστε υπομονετικοί.

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Όταν ο πελάτης παραπονείται,



αρχίστε λέγοντας: «Λυπάμαι, κε Αλεξίου, που συμβαίνει κάτι τέτοιο...».

Αν είναι κάτι για το οποίο μπορείτε να ενεργήσετε αμέσως συνεχίστε λέγοντας: «... αλλά θα φροντίσω αμέσως να διορθωθεί».

Σε περίπτωση που δεν έχετε την εξουσιοδότηση να εμπλακείτε με το συγκεκριμένο πρόβλημα τότε: «Λυπάμαι που συμβαίνει κάτι τέτοιο. Θα μπορούσα να διαβιβάσω το πρόβλημα στον προϊστάμενό μου κ. Ηλιόπουλο και να σας τηλεφωνήσει αμέσως μόλις τακτοποιηθεί/ξεκαθαριστεί». Βεβαιωθείτε ότι ο κ. Ηλιόπουλος τηλεφώνησε.

Θυμηθείτε:

- Για κάθε ένα πελάτη που παραπονείται, υπάρχουν κι άλλοι 10 δυσαρεστημένοι που δεν κάνουν παράπονα.

- 4-6 από αυτούς που δεν εκφράζουν τα παράπονά τους, δε θα απευθυνθούν πάλι σε εσάς και δε θα μάθετε ποτέ το γιατί.

- Κοστίζει 5 φορές περισσότερο να βρεις ένα καινούργιο πελάτη από το να διατηρήσεις τον παλιό.

- Η αρνητική φημολογία «φρενάρει» τις πωλήσεις 3 φορές πιο πολύ από όσο μια θετική που τις προωθεί.

Για όλα αυτά αξίζει να αντιμετωπίσουμε θετικά τα παράπονα και όχι αντιδραστικά και με επιθετικότητα.

ΥΒΡΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

Όταν βέβαια τα πράγματα σοβαρέψουν αρκετά και ο συνομιλητής φτάσει σε σημείο υιοθέτησης υβριστικής συμπεριφοράς δεν έχετε παρά να ακολουθήσετε τα εξής 4 βήματα ώστε να οδηγήσετε την κουβέντα προοδευτικά σε επίπεδο συνεννόησης.

Περιγράψτε τη συμπεριφορά «Όταν μιλάτε έτσι άσχημα

Όνομα κε Μελά,

πείτε πως σας κάνει να νιώθετε με αποδιοργανώνετε,

πείτε τα αποτελέσματα της βλασφημίας στην παραγωγικότητά σας και δε με βοηθάτε να βρω μια λύση στο πρόβλημα σας».

Αξίζει να σημειωθεί ότι μερικά προβλήματα στην τηλεφωνική επικοινωνία ξεκινούν απ' ευθείας από εμάς τους ίδιους συνήθως λόγω:

- συναισθηματικής διάθεσης (λόγω κάποιου προβλήματος προσωπικού, επαγγελματικού, ή ακόμα και η προηγούμενη τηλεφωνική επικοινωνία).

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ: Σκληρός τόνος φωνής. Απότομες απαντήσεις.

- ταυτόχρονης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και απασχόλησης με κάποια άλλη εργασία (πχ. το διάβασμα μιας επιστολής ή ο συνάδελφος που μπορεί να μας μιλά την ίδια ώρα).

Για το τελευταίο η μόνη συμβουλή είναι να σταματάμε ν' ασχολούμαστε με οτιδήποτε άλλο όταν μιλάμε στο τηλέφωνο γιατί ένα μόνο είναι σίγουρο: αργά η γρήγορα θα γίνει αντιληπτή η παράλληλη ενασχόλησή μας, με αποτέλεσμα ο συνομιλητής μας να εκνευριστεί και να χαθεί η «επαφή».

Τέλος χρειάζεται προσπάθεια όταν κάτι μας απασχολεί σοβαρά, να μην το αφήνουμε να μας κυριεύει και να αντιμετωπίζουμε το κάθε τηλεφώνημα με καλοπροαίρετη διάθεση και πάντα με ευγένεια.

Γιατί είναι στο χέρι μας μέσω θετικής αντιμετώπισης μιας προβληματικής τηλεφωνικής επικοινωνίας να κερδίσουμε έναν μέχρι τότε δυσαρεστημένο πελάτη.

Το περιοδικό ΝΑΙ είναι ο Σύμβουλος του Σύγχρονου Ασφαλιστή Για Συνδρομητές τηλ. 3229973 FAX: 3221525 κ. Σπύρου Σ.

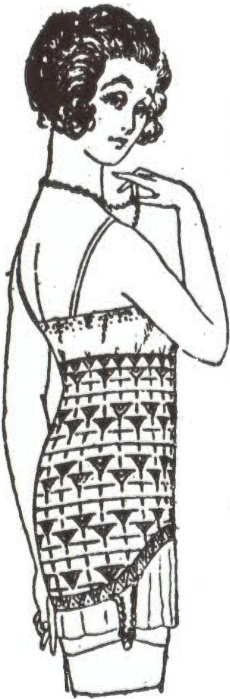


ΚΥΡΙΑ !!! ΤΑΣ ΡΥΤΙΔΑΣ

ΜΟΝΟΝ ΟΙ ΓΥΝΗΣΙΟΙ ΕΠΙΔΕΧΜΑΙ ΕΚ ΚΑΟΥΤΣΟΥΚ
**RADIO - ACTIF, ΤΟΥ DOCTEUR
 MONIL-PAKIS**

τάς εξαλείφουν ριζικώς. Η ΔΟΣΙΟΝΤΟ-
NIDERMA τονώνει και αναζωογονεί
 τούς πίπτοντας μαστούς.

Πωλούνται : Κε Άννη Σκαλιάρη, Άγιου
 Κωνσταντίνου 12.
 Ζητήσατε **ΚΑΤ' ΔΟΓΟΝ ΟΔΗΓΙΩΝ** δωρεάν.



‘ΜΙΣ ΕΛΛΑΔΕΣ,,

θά γίνετε άσφαλώς
 παγκόσμια «ΜΙΣ» μό-
 νον με τούς νέους έ-
 λαστικούς κορσέδες του
 καταστήματος «ΑΡΕ-
 ΤΑΙΕΙΟΝ» 50 οδός
 Σταδίου.

Μόνον ούτω εξα-
 σφαλίζετε την εύ-
 γραμμίαν του σώματος
 δημιουργούσαι τελείας
 καλλιτεχνικάς γραμμ-
 μάς και πλήρη υγείαν.

‘ΑΡΕΤΑΙΕΙΟΝ,,

50 οδός Σταδίου 50
 ΑΘΗΝΑΙ

Μερικές φορές οι υπερβολές στην επι-
 κοινωνία μπορεί «θεραπεύουν αυτιά, πί-
 πτοντας μαστούς κάνουν “Μις ΕΛΛΑ-
 ΔΕΣ”» αλλά σβύνουν την επιχείρηση!

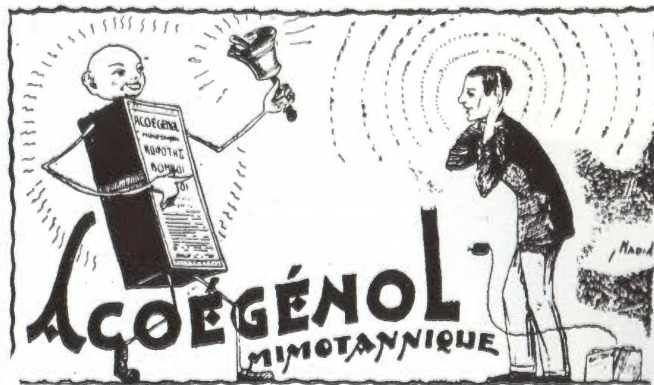
(από διαφημίσεις του 1929)

ΚΩΦΟΤΗΣ - ΒΟΜΒΟΙ - ΙΛΙΓΓΟΙ

ΤΟ

ΑΣΟΕΓΕΝΟΛ ΜΙΜΟΤΑΝΙΚΟΥ

ΘΕΡΑΠΕΥΕΙ ΡΙΖΙΚΩΣ ΤΟΥΣ ΒΟΜΒΟΥΣ ΚΑΙ ΙΛΙΓΓΟΥΣ
 ΘΕΡΑΠΕΥΕΙ ΤΗΝ ΚΩΦΟ-
 ΤΗΤΑ πριν φθάσει στο τελευ-
 ταίον στάδιον της. Πωλείται εις
 όλα τὰ Φαρμακεία.



**ΒΟΤΡΥΣ
 ΚΟΝΙΑΚ**

★★
 V.O
 V.S.O.



ΠΑΛΑΙΟΝ ΑΠΟΣΤΑΓΜΑ ΟΙΝΟΥ

Έλλ. Έτ. Οίνων και Οίνοπνευμάτων Σταδίου 15^δ

Κεντρικόν Πρατήριον: Αθηνάς 27Α

Περιοδικό «ΘΕΑΤΗΣ» 1929

Επικοινωνήστε σωστά για να κρατήση η
 σχέση σας με τους άλλους για χρόνια. Η
 ποιότητα στην επικοινωνία είναι βασική
 προϋπόθεση να συνεχίσει η ζωή των
 προϊόντων σας!



Η οδοντόκρεμα ΚΟ-
 ΛΥΝΟΣ απαλλάσ-
 σει τούς οδόντας των ύπο-
 λειμμάτων των τροφών,
 διαλύει τὸ ἐπίστρωμα και
 καταστρέφει τὰς ἐπιαν-
 δύνους μολυσματικάς ἐ-
 στίας, προστατεύει κατά
 τῶν πόνων τῶν οδόντων
 τῆς σήψεως και τῆς οὐλί-
 τιδος.

Δοκιμάσατε σήμερα την
 Κόλινος και θά ἀποκο-
 μίσητε τὴν εὐχάριστον
 αἴσθησιν τῆς καθαριό-
 τητος και τῆς δροσερό-
 τητος.

ΚΟΛΥΝΟΣ
 ΟΔΟΝΤΟΚΡΕΜΑ

Διαφήμιση 1929



ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Κοντά σας ό,τι κι αν τύχει

Δυναμική,
Σίγουρη,
Υπεύθυνη και
Φιλική

ΠΡΩΤΗ σε κέρδη με 1.000.000.000 δρχ.

Με ίδια κεφάλαια 5.706.000.000 δρχ.

Με καθαρά ασφάλιστρα που έφτιασαν περίπου τα 7.000.000.000 δρχ.

Με συνέπεια και ευθύνη προς

τους ασφαλισμένους μας, τους συνεργάτες μας, το κοινωνικό σύνολο.



ΑΓΡΟΤΙΚΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Κοντά σας ό,τι κι αν τύχει

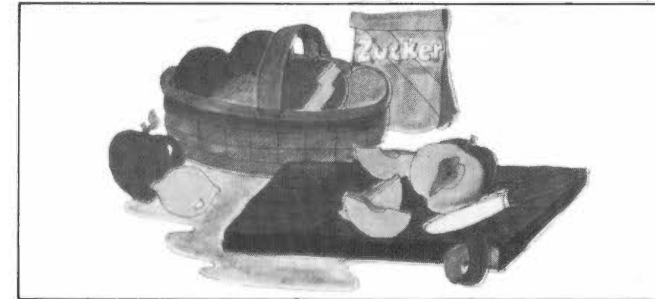
ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Λεωφ. Συγγρού 163 171 21 Ν. Σμύρνη Τηλ 935.8613.
025 8712 025 8813 025 8902 ΤΕΛΕΦΑΞ 223004 AGRO GR ΤΕΛΕΦΑΞ 935.8924

Επικοινωνία

Επικοινωνία με Μήλα ή Κυδώνια ψητά

Καθημερινά οι ασφαλιστές μας ακολουθούν κάποιους κανόνες συμπεριφοράς επικοινωνίας με τους άλλους προσέχοντας τα πάντα. Δυστυχώς πολλοί ξεχνιούνται στο να υπηρετούν δήθεν τους πελάτες και του υποψήφιους πελάτες και αφήνουν τους ήδη

σαν περιοδικό συνιστούμε οι ασφαλιστές να βάλουν πρόγραμμα εργασίας και πρόγραμμα διακοπής εργασίας. Αυτές τις μέρες και ώρες δουλεύω κύριε πελάτη. Και φυσικά μπορώ να κάνω μια εξαίρεση σε κάποιες περιπτώσεις. Ο κανόνας πειράζει. Ψάξτε μή-



υπάρχοντες ή και το χειρότερο ξεχνούν τις κοινωνικές τους σχέσεις, τις γιορτές, τους συγγενείς, τους φίλους, τους γείτονες, τους κουμπάρους, τους παλιούς συμμαθητές, τους γονείς, τους συμπατριώτες... Γνωρίζω πως όποιος είναι σωστός γνωρίζει και βάζει προτεραιότητες. Μιλάμε για τους πολλούς τους περισσότερους που τρέχουν Κυριακές-γιορτές, μέρα-νύχτα ξεχνώντας πως σήμερα είναι Κυριακή, ή πως χθες γιόρταζε ο Νίκος, ο Δημήτρης, ο Βαγγέλης, η Ελένη, η Κατερίνα, η Σοφία, η Μαρία, η κυρά Χρυσάνθη, ο Στέλιος ο κουμπάρος... Αυτή η ισοπέδωση δεν είναι καλή στην ψυχολογία του ασφαλιστή. Πολλοί «εμπειροτέχνες» κι όχι καλοί Managers-δάσκαλοι διδάξαν αυτό το μέρα-νύχτα ή όλο το 24ωρο δουλεύουμε... (Υπάρχει διαφορά από το «σκέφτομαι» όλο το 24ωρο της δουλειάς μου). Αυτή η ένταση είναι καταστροφική. Είναι σαν τα χωράφια που τα τυραννάμε σε εντατική καλλιέργεια με φυτοφάρμακα και θερμοκήπια χωρίς «αγρανάπαυση» που κάποτε σταματάνε να δίνουν νόστιμους καρπούς παράγοντας παράωρα άνοστα χωρίς γεύση και χρώμα αφύσικα πράγματα...

Γνωρίζοντας αυτό το πρόβλημα και το πόσο απασχολεί και τους ασφαλιστές αλλά και τις οικογένειές τους

πως υπάρχουν λύσεις πριν υποχωρήσετε. Ψάξτε μήπως γίνεται άλλη μέρα πριν χαράμισετε την Κυριακή σας. Επιλέξτε μια πρωινή ή μεσημεριανή ώρα πριν κλείσετε το βράδυ σας. Επιλέξτε ένα ωράριο εργασίας πριν ακολουθήσετε το «ότι ώρα νάναι»...

Το περιοδικό μας ακόμα προτείνει οι ασφαλιστές μας να παίρνουν αφορμές από μιά αργία, μία γιορτή, κάποια γενέθλια ή άλλο σημαντικό γεγονός και να μαζεύονται με τους συγγενείς τους ή τους συναδέλφους ή φίλους και να νοιώθουν και τα αγαθά αυτής της επικοινωνίας. Και για να αποδείξουν ότι ξέρουν καλά τους κανόνες επικοινωνίας και επαφής ας κλείσουν την τηλεόραση και μη μείνουν στο «ουισκάκι» και δύο ξηρούς καρπούς. Είμαστε χώρα που έχει όλο το χρόνο φρέσκα φρούτα και τρόφιμα και λαός μ' ένα σωρό όμορφες συνήθειες και έθιμα. Φαντασθείτε πόσο όμορφα θά-νοϊωθαν οι καλεσμένοι σας αν τους φτιάχνατε κάτι μόνιμο σας ένα φαγητό ή ένα γλυκό του τόπου και μακριά απ' τα περίεργα ιδιοκατασκευάσματα με τα ψευτοκερασάκια και τις προσθήκες χρώματος, γεύσης με το απαραίτητο συντηρητικό το «τεχνητός κερωσμένον»..., το σορβικόν οξύ, και το «ΑΝΑΛΩΣΗ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΩΣ ΤΟΤΕ...». Μετά από μια καλή συζήτηση με τ' αστεία και την ομιλία από καρ-

διάς τις αναμνήσεις και τις ελπίδες σίγουρα οι ασφαλιστές μας θα νιώσουν ευδιάθετοι, θα χαλαρώσουν απ' την ένταση, θα ξεκουραστούν για να συνεχίσουν πιο δυνατοί.

Ένα γλυκό σπιτίσιο όλοι θα το προτιμούσαν, χωρίς να νοιασθούν δίαιτες και προσχήματα. Ας πούμε, ένα βύσσινο γλυκό, μια καρυδόπιττα, ένα κιτρολέμονο γλυκό, λουκουμάδες, ένα μελομακάρονο, μια μηλόπιττα, ένα ξεροτήγανο, ένα κυδώνι γλυκό, λίγο χαλβά πολιτικό, φιρίκια γλυκό ή μήλα ψητά...

Φίλοι ασφαλιστές άνδρες ή γυναίκες,

Υπάρχουν σ' όλα τα βιβλιοπωλεία βιβλία με απλές συνταγές για όλα αυτά ή ρωτήστε τις μάνες ή πεθερές σας. Κάντε μια συνάντηση και δώστε ένα άλλο χρώμα μια άλλη γεύση με κάτι δικό σας που σας φέρνει πιο κοντά στους ανθρώπους. Για την πρώτη συνάντηση με την συντροφιά σας σας δίνουμε μια συνταγή για μήλα ή κυδώνια ψητά που θα φτιάξετε εσείς ή μαζί με την παρέα σας:

Μήλα ή κυδώνια ψητά

6-8 μήλα

1 φλυτζάνι τσαγιού κονιάκ

2 κουταλάκια του γλυκού ζάχαρη για κάθε μήλο και κανέλλα.

1/2 φλυτζάνι τσαγιού αμύγδαλα ασπρισμένα.

Καθαρίζουμε τα μήλα ολόκληρα και αφαιρούμε τα κοτσάνια, έτσι που να μη χαλάσουν τα μήλα. Τα τοποθετούμε σε κατσαρόλα και τα πασπαλίζουμε με ζάχαρη. Προσθέτουμε το κονιάκ και τα αμύγδαλα και τα βράζουμε σε πολύ σιγανή φωτιά σκεπασμένα, μέχρι να ψηθούν. Τα αφήνουμε να κρυώσουν, τα σερβίρουμε σε πιατέλα και τα περιχύνουμε με το ζουμί τους. Τους ρίχνουμε επίσης την κανέλλα.

Μπορούμε να ψήσουμε τα μήλα και στο φούρνο σκεπασμένα με αλουμινόχαρτο. Όταν κοντεύουν να ψηθούν, αφαιρούμε το αλουμινόχαρτο, για να πάρουν χρώμα. Με τον ίδιο τρόπο φτιάχνουμε και τα κυδώνια ολόκληρα ή κομμένα σε κομμάτια. Μπορούμε να αποφύγουμε τη ζάχαρη και στα μήλα και στα κυδώνια. Τότε προσθέτουμε λίγο νερό, για να μη ξεραθούν και για να δημιουργηθεί σάλτσα.

Ε. Σπύρου

Επικοινωνία; Ποιά επικοινωνία;

■ Μερικές φορές καθόμαστε σωστά, γελάμε σωστά... αλλά πάλι κάτι λείπει!

Γράφει η Σμαρούλα Παντελή

Αν η επικοινωνία είχε στόμα... θα ούρλιαζε!

Αν η επικοινωνία είχε χέρια... θα μας έδερνε!

Αν η επικοινωνία είχε πόδια... θάτρεχε μακριά για να σωθεί!

Και τι κακό δεν της έχουμε κάνει της επικοινωνίας, εμείς οι άνθρωποι! Όλοι μιλάμε για ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ. Πολλοί από μας κιόλας, βάζουμε και τη λέξη «σωστή» μπροστά της για την κάνουμε ακόμα πιο σπουδαία ή μάλλον για να την διαστρελώσουμε εντελώς!

Θα αναρωτιέσαι βέβαια, αγαπητέ μου αναγνώστη, από που μου βγαίνει όλη αυτή η επιθετικότητα. Ε, λοιπόν ναί! Έχω μπαφιάσει να ακούω συνέχεια για ΣΩΣΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ!

Θέλεις είναι το σλόγκαν της εποχής;

Θέλεις είναι που τα ξέρουμε όλα; Θέλεις είναι που μας έχει φάει η απομόνωση και έχουμε τρελλαθεί; Θέλεις είναι ο πανικός που μας έπιασε μόλις αντιληφθήκαμε ότι καταστρέφουμε το κόσμο με τα χέρια μας;

Ή μήπως απλά είναι της μόδας; Σεμινάρια, διαλέξεις, συνέδρια, έντυπα, φυλλάδια, βιβλία, ειδικοί... όλα και όλοι για την ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ!

Αφού όλοι κυνηγήσαμε το «καταξίωση» (αμ πώς;) μετά μείναμε μόνοι και σκεφτήκαμε «Ναί, αλλά με την επικοινωνία τι γίνεται;»

Και τώρα τρέχουμε όλοι να μάθουμε να ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΥΜΕ! Ξέρουμε τώρα, δεν έχουμε μόνο στόμα να μιλάει, έχουμε και σώμα! Βέβαια, τώρα ξέ-



Η ψυχολόγος Σμαρούλα Παντελή: «Αν η επικοινωνία είχε χέρια θα μας έδερνε».

ρουμε και για τη γλώσσα του σώματος! Αμέ!

...Και πάμε λοιπόν στον πελάτη και καθόμαστε στη ΣΩΣΤΗ στάση και κουνάμε τα χέρια μας με το ΣΩΣΤΟ τρόπο, και βάζουμε και το ΣΩΣΤΟ χαμόγελο και πάλι κάτι λείπει!

Εγώ βαρέθηκα φίλε αναγνώστη! Γι' αυτό λέω να μη σου μιλήσω για ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, αλλά να σου πω μερικά άλλα πράγματα που τα σκέφτομαι καιρό τώρα και δε θέλω άλλο να τα κρατάω μέσα μου. Ίσως να συμφωνήσεις στο τέλος μαζί μου. Ίσως και όχι. Πάντως θάχει ανοίξει ένας διάλογος που θάλεγα να τον κάνουμε και κάποια μέρα στ' αλήθεια! (Τελευταία ανακάλυψα, πως λίγοι διάλογοι γίνονται στ' αλήθεια).

Και μια πρώτη έννοια που μούρχεται στο μυαλό είναι εκείνη η άτιμη η ΠΡΟΚΑΤΑΛΗΨΗ. Όχι πως αυτή έχει καμιά σχέση με την ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ! Μπά! μη φανταστείς τέτοιο πράγμα! Αυτή λοιπόν η προκατάληψη, μεγάλη ταλαιπωρία. Και όλο προσπαθώ να σκεφτώ θετικά για σας τους ασφαλι-

στές και όλο λέω από μέσα μου πως είστε άξια παιδιά και μόλις μάθω για κάποιον κάτι κακό ας πούμε, λέω αμέσως «Είδες, οι ασφαλιστές είναι ευκαιριακοί, είναι αεριτζήδες, είναι κλέφτες!».

Μη μου πείς τώρα πως έχω προκατάληψη! Έτσι, μόλις πιάσω τη κουβέντα μ' έναν ασφαλιστή λέω από μέσα μου «Ωχ, αδερφέ, άλλος ένας...!». Όμως, δεν παραλείπω να βάλω το ΣΩΣΤΟ χαμόγελο, να πάρω τη ΣΩΣΤΗ στάση... Βλέπεις εσύ να έχω κανένα πρόβλημα ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ;

Μετά, μούρχεται άλλη μια έννοια στο μυαλό: ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ. Είμαι σίγουρη πως εσύ δεν ξέρεις απ' αυτές! Εγώ όμως ξέρω! Κάθε φορά που θα συναντήσω έναν από σας, και ανοίγω για ενδιαφέρουσα κουβέντα, λέω από μέσα μου «Σιγά τώρα μη και καταλάβει τι θέλω να σου πω!». Και μιλάμε, μιλάμε, μιλάμε και εσύ βέβαια δεν καταλαβαίνει τίποτα! Και ξέρεις γιατί; Γιατί εγώ έχω αποφασίσει από την αρχή, πως δεν θα καταλάβεις! Βλέπεις εσύ να έχει καμιά

σχέση η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, με τις ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ; Όχι βέβαια!

Και μετά μούρχεται στο μυαλό μου άλλη έννοια. ΥΠΕΡΒΟΛΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ. Εσύ, φίλε ασφαλιστή, δεν ξέρεις απ' αυτές, γιατί εσύ δεν απαιτείς υπερβολικά πράγματα, ούτε έχεις κανέναν πάνω απ' το κεφάλι σου να κάνει σε σένα κάτι τέτοιο. Έχεις; Βάλε το χαμόγελο στη ΣΩΣΤΗ κλίση, κάτσε στη ΣΩΣΤΗ στάση και τι σχέση έχει τώρα η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ με τις ΥΠΕΡΒΟΛΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ; Απολύτως καμμία!

Σκέφτομαι κι εκείνη τη ΒΙΑΣΥΝΗ.

Τι κακό κι αυτό! Δεν έχω πολύ χρόνο δυστυχώς να σου εξηγήσω. Μακάρι να μου έφτανε η μέρα! Βλέπεις, τόσες υποχρεώσεις! (Τώρα που στα λέω αυτά σκέφτομαι και το σεμινάριο που με περιμένει αύριο...) Τι λέγαμε; Α, ναί μωρέ για τη βιασύνη. Βλέπεις εσύ να σχετίζεται η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ με τη ΒΙΑΣΥΝΗ; Μπά!

Λοιπόν, ξέρεις, όταν επικοινωνώ με κάποιον μ' αρέσει ένα πράγμα τρο-

μερά! Τη βρίσκω να ανακαλύπτω πως έχω πάντα δίκιο! Δεν θα το πιστεύεις, αλλά εγώ σε προσκαλώ να συναντηθούμε και θα δεις. Αυτός ο ΡΟΛΟΣ να τα ξέρω όλα, μου πάει πάρα πολύ! Βέβαια. Ιδιαίτερα μ' αρέσει όταν επικοινωνώ με άτομα που παίζουν το ΡΟΛΟ του ιππότη και μ' αφήνουν γρήγορα να επιβεβαιώσω το ΠΙΣΤΕΥΩ ΜΟΥ πως έχω πάντα δίκιο! Απλά δεν βρίσκω να έχουν σχέση. Εσύ, μήπως έχεις άλλη γνώμη; Πρόσεξε, γιατί εγώ έχω πάντα δίκιο!

Αχ! Θα σου πω και το τελευταίο. Αυτό που με τρελλάνει στη κυριολεξία είναι να μιλάω μόνο εγώ! Και όταν πρέπει να αντέξω να μιλήσεις κι εσύ, ε τότε σκέφτομαι συνέχεια τι θα σου απαντήσω μόλις τελειώσεις και έτσι, ευτυχώς δεν σ' ακούω καθόλου!

Νομίζω πως το να ΑΚΟΥΕΙ κανείς είναι άσχετο με την ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ!

Και τώρα που στα είπα ολ' αυτά, αχ, ξελάφρωσα! Αυτά με βασανίζανε όλο τον τελευταίο καιρό γιατί είχα μπερδευτεί. Νόμιζα πως ολ' αυτά έχουν σχέση με την ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.

Ευτυχώς, τώρα το ξεκαθάρισα και ησύχασα.

Και ξέρεις κάτι; Αν έχει πρόβλημα επικοινωνίας κοίτα να βάζεις το χαμόγελο στη ΣΩΣΤΗ θέση, να παίρνεις τη ΣΩΣΤΗ στάση και τότε θάσαι μια χαρά. Κι όλες αυτές οι ΠΡΟΚΑΤΑΛΗΨΕΙΣ, ΟΙ ΥΠΕΡΒΟΛΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ, ΟΙ ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ, ΟΙ ΡΟΛΟΙ που παίζεις η ΒΙΑΣΥΝΗ σου και κυρίως το ότι δεν ΑΚΟΥΣ αλλά μιλάς συνέχεια, αυτά δεν έχουν καμιά σχέση με την ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ!

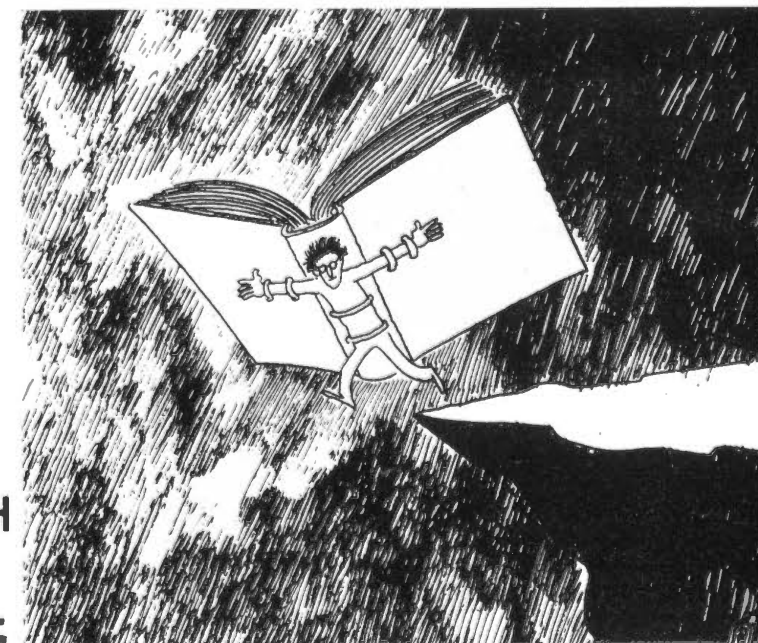
Η Σμαρούλα Παντελή είναι ψυχολόγος από το Παν/μίο SURREY της Αγγλίας. Τα τελευταία χρόνια ασχολείται έντονα με την εκπαίδευση στελεχών επιχειρήσεων με θέματα που αφορούν τις ανθρώπινες σχέσεις και την επικοινωνία. Εκτός από τις διδακτικές της δραστηριότητες, εργάζεται σαν ψυχοθεραπεύτρια και ασχολείται με έρευνες που σχετίζονται με τον άνθρωπο και τα προβλήματά του.

ΣΤΟ ΕΠΟΜΕΝΟ
ΝΑΙ

Αχ! ασφαλιστή μου
Πώς να πετάξεις
χωρίς βιβλία
κι εκπαίδευση!

ΠΩΣ ΓΙΝΕΤΑΙ Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΩΝ;
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ; MANAGERS;

Έρευνα-ρεπορτάζ
για την εκπαίδευση





Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ... ΣΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ

Είναι χρήσιμο να θυμηθούμε την αρχή της μηχανής όπου όλα τα εξαρτήματα είναι απαραίτητα...

Γράφει ο Αθ. Σκουτέλης της ALICO

Δεν είναι στις προθέσεις μου να μπώ σε ξένα χωράφια επιχειρώντας να παρουσιάσω την επικοινωνία σαν διαδικασία μηνυμάτων μεταξύ δέκτη και πομπού, υπάρχουν ειδικοί στον τομέα.

Θα προσπαθήσω να παρουσιάσω την επικοινωνία όπως την ζούμε καθημερινά στον χώρο μας, με έμφαση στην επικοινωνία ασφαλιστή με τον πελάτη.

Συναντάμε την επικοινωνία ασφαλιστή με τον πελάτη, Ασφαλιστή και προϊσταμένων του, Ασφαλιστών μεταξύ τους, Ασφαλιστή και εταιρείας και ανάποδα, Ασφαλιστικού κοινού και Ασφαλιστικής εταιρείας, Ασφαλι-

στικών εταιρειών μεταξύ τους, τέλος επικοινωνία μεταξύ Ασφαλιστικών εταιρειών και πολιτείας.

Θα ήθελα όμως να σχολιάσω και μια άλλη επικοινωνία διαφορετική από τις παραπάνω μορφές αλλά δημιουργεί σοβαρά προβλήματα στον χώρο μας, ιδιαίτερα στον ασφαλιστή και ακούει στο όνομα τηλεπικοινωνία.

Οι περισσότεροι γνωρίζουμε ή έχουμε βρεθεί μπροστά στο ερώτημα «επικοινωνείς με το μυαλό σου;» και φυσικά η ερώτηση αμφισβητεί στην σωστή επικοινωνία.

Ο ασφαλιστής είναι εκπαιδευμένος να επικοινωνεί με τους πελάτες του ή τουλάχιστον πρέπει να είναι. Δημιουργεί το κατάλληλο περιβάλλον εκεινό ώστε η επικοινωνία να γίνει πραγματικότητα γιατί χωρίς αυτή δεν μπορεί κανείς να περιμένει ένα θετικό αποτέλεσμα. Το πόσο πετυχαίνει ο

ασφαλιστής να δημιουργήσει την σωστή ατμόσφαιρα είναι ζήτημα εκπαίδευσης αλλά και δεξιότητας.

Πότε όμως ο ασφαλιστής μπορεί να επικοινωνήσει με τον πελάτη του;

Στα γενέθλιά του είμαστε απ' εκείνους τους ελάχιστους που γνωρίζουν την ημερομηνία γέννησης και είναι σημαντικότερο για κάποιον να δεχθεί χρόνια πολλά για τα γενέθλιά του από τα χρόνια πολλά για την ονομαστική του γιορτή, που έτσι κι αλλιώς κατακλίζεται από ευχές τόσων πολλών που βέβαια μπορεί να μην απουσιάζει και ο ασφαλιστής.

Η παράδοση της επιταγής αποζημίωσης είναι μια από τις σπάνιες και χρήσιμες ευκαιρίες. Είναι η ευκαιρία που ο ασφαλιστής μπορεί και πρέπει να εκμεταλλευτεί ποικιλότητα. Υπογράμμιση της αξίας της ασφάλισης, προετοιμασία για κάποια βελτίωση ή επέκταση, αξιοποίηση του κύκλου του. Είναι ευκαιρία για κάλεσμα του πελάτη να περάσει από το γραφείο μας, έδρα μας, να πάρει την αποζημίωση, είναι ώριμες οι συνθήκες για κάτι τέτοιο.

Παράλληλα είναι και μια πρόβα για να τεστάρει ο ασφαλιστής τις ικανότητές του για μια μεταβολή σ' αυτό το σημείο, μεταβολή τόσο σημαντική για την πορεία του επαγγελματία στις καινούργιες συνθήκες της αγοράς στο δρόμο του 1992 και παραπέρα αλλά και για να αντιμετωπισθεί κατά τρόπο το φοβερό πρόβλημα των μπιτλιαρισμάτων, της έλλειψης χώρων παρκαρίσματος που όλο και μεταβάλεται σε έναν από τους μεγαλύτερους εχθρούς μας.

Η ευκαιρία της παράδοσης της βελτίωσης ασφαλιστών για την φορολογική δήλωση του πελάτη.

Η βεβαίωση της υπεραπόδοσης που γνωρίζει στον πελάτη το ποσοστό της υπεραπόδοσης που πέτυχε η ευκαιρία και ταυτόχρονα το ποσό που πιστώνεται στην μερίδα του, είναι μια θαυμάσια ευκαιρία επικοινωνίας ώστε να εξηγηθεί ο μηχανισμός λειτουργίας της υπεραπόδοσης και έτσι να μειωθούν οι αμφισβητήσεις για τα υπερβολικά νούμερα ιδιαίτερα στις μεγάλες διάρκειες, να σιγουρευτεί το συμβόλαιο, με αποτέλεσμα της αύξησης του χαρτοφυλακίου γεγονός που δίνει την δυνατότητα στον ασφα-

λιστή της επαναπώλησης στους παλιούς πελάτες.

Η υπεραπόδοση είναι αποτέλεσμα αριθμητικής αλλά λόγω μη επαρκούς εξήγησης από τους ασφαλιστές υπάρχουν αμφιβολίες που νομίζω κανείς δεν διανύει ότι είναι επικίνδυνες για το μέλλον των συμβολαίων.

Η ημερομηνία αλλαγής της ηλικίας είναι επίσης μια ευκαιρία για καινούργιες προτάσεις.

Ο θόρυβος γύρω από τα ταμεία μας δίνει ακόμα μια ευκαιρία για συζήτηση και περιορίζει τα εμπόδια για αποδοχή, με άλλα λόγια έχουν ωριμάσει οι συνθήκες όσο ποτέ για ένα συνταξιοδοτικό πρόγραμμα.

Εάν μια από τις παραπάνω ευκαι-

κλπ. πρέπει να εγκαταληφθούν γιατί και απαράδεκτες είναι και αποπροσαντολιστικές.

Ο ασφαλιστής πρέπει να καταλάβει ότι ο προϊστάμενος και χρήσιμος είναι και απαραίτητος. Άλλωστε και η φυσική επαγγελματική εξέλιξη θα αλλάξει κάποια στιγμή τους ρόλους και ο ίδιος θα διοικήσει άλλους, καινούργιους συναδέλφους.

Είναι δυνατό να προκόψει κανείς εάν χρησιμοποιεί άλλα μέτρα και άλλα σταθμά; Η αλληλοαποδοχή δημιουργεί συνθήκες για σωστή επικοινωνία, έννοια τόσο απαραίτητη για την λειτουργία της αλυσίδας.

Η έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ ασφαλιστικών και προϊσταμένων δηλη-



ρίες για επικοινωνία δεν είναι υπαρκτή τότε ο ασφαλιστής πρέπει να αποτολμησει να επικοινωνήσει έτσι, χωρίς λόγο συγκεκριμένο που είναι και μόνο του τόσο κολακευτικό και εκτιμητέο.

Η τελευταία αυτή επικοινωνία μπορεί να εκδηλωθεί και με μια (τυχαία) προετοιμασμένη συνάντηση.

Η επικοινωνία ασφαλιστή και προϊσταμένων πρέπει να χτισθεί στην βάση της αμοιβαιότητας, χωρίς υπερβολές και τάσεις μοναδικότητας.

Είναι χρήσιμο να θυμηθούμε την αρχή της μηχανής όπου όλα τα εξαρτήματα είναι απαραίτητα για την λειτουργία της.

Οι θέσεις χωρίς εμένα χάθηκαν

τηριάζει την ατμόσφαιρα, ριχνει το ηθικό και μπλοκάρει κάθε δημιουργική διάθεση. Η σωστή επικοινωνία αντίθετα δημιουργεί συνθήκες για θετική συνεργασία, αλληλοβοήθεια, αλληλοϋποστήριξη, αλληλοκατανόηση και θετικό πνεύμα.

Η επικοινωνία μεταξύ ασφαλιστών: Τι να πρωτουπογραμμίσω σαν σημαντικό στην επικοινωνία;

Οι σχέσεις μεταξύ των ασφαλιστών δεν μπορεί και δεν πρέπει να είναι ανταγωνιστικές, είναι χρήσιμο να υπάρχει άμιλλα.

Η επαγγελματική ανταλλαγή απόψεων και εμπειρία προσθέτει και καινούργιες ιδέες προοθούνται και πα-

λιες άχρηστες εγκαταλείπονται και το ηθικό ενισχύεται, όλα τόσο απαραίτητα για την προώθηση ασφαλειών.

Αντιθέτως η μη επαγγελματική, η αρνητική επικοινωνία (με το στάξιμο διηλυτηρίου) μεταξύ των ασφαλιστών δημιουργεί φοβερά προβλήματα σε όλες τις πλευρές.

Η επικοινωνία μεταξύ ασφαλιστικής εταιρείας και ασφαλιστού και το ανάποδο: Σίγουρα στο σημείο αυτό δεν μπορούν να αισθανονται ευτυχείς και οι δύο πλευρές και πάρα πολλά ακόμα μπορούν να γίνουν παρά την αισθητή βελτίωση τελευταία. Η επικοινωνία πρέπει να βελτιωθεί, πρέπει να αναζητηθούν καινούργιοι δρόμοι για την σωστή επικοινωνία που τόσο χρειάζεται για θετικά παραγωγικά αποτελέσματα. Και εάν ακόμα υπάρχουν πλευρές που η επικοινωνία τους είναι ικανοποιητική, χρειάζεται ασταμάτητη προσπάθεια να γίνει η επικοινωνία ακόμα καλύτερη, υπάρχουν φοβερά περιθώρια.

Εάν η επικοινωνία είναι ανύπαρκτη μεταξύ των παραπάνω πλευρών τότε δεν πρέπει καμμία πλευρά να αισθάνεται ευχάριστα και να ελπίζει σε πρόοδο.

Η επικοινωνία είναι ανύπαρκτη μεταξύ των παραπάνω πλευρών τότε δεν πρέπει καμμία πλευρά να αισθάνεται ευχάριστα και να ελπίζει σε πρόοδο.

Η επικοινωνία μεταξύ ασφαλιστικού κοινού και ασφαλιστικών εταιρειών αν και έχει βελτιωθεί τα τελευταία χρόνια, εντούτοις χρειάζεται άμεσα να παρθούν μέτρα και αυτό σημαίνει ότι οι εταιρείες πρέπει να αναλάβουν δράση καθ' όσον το κοινό δεν μπορεί να κινηθεί οργανωμένα κάτι που μόνο οι εταιρείες μπορούν να κάνουν. Η σωστή επικοινωνία μόνο θετικά αποτελέσματα και για τις δύο πλευρές μπορεί να προσφέρει και να περιορίσει τα παρατράγουδα που συχνά πυκνά όλοι ζούμε και τα οποία δημιουργούν αλυσισιδωτές αντιδράσεις που επηρεάζουν αρνητικά την πορεία προς τα εμπρός.

Το κοινό πρέπει να γαλουχηθεί να επικοινωνήσει σωστά με την εταιρεία, να συρθεί στο δρόμο της σωστής επικοινωνίας και εδώ θα μπορούσαμε να σκευθούμε έναν αποτελεσματικό

τρόπο, που πρέπει να χρησιμοποιηθεί από τις εταιρείες, το παράδειγμα.

Η από κοινού προσπάθεια των εταιρειών θα φέρει και μεγαλύτερα αποτελέσματα και γρηγορότερα.

Η επικοινωνία μεταξύ εταιρειών. Το λιγότερο που θα περίμενε κανείς είναι επαγγελματική δομημένη, και να μειωθεί η υποκρισία και ο φαρισαισμός.

Όλες οι εταιρείες βρίσκονται στο ίδιο καράβι που το όνομα του είναι Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά.

Οι επαγγελματικές γέφυρες μόνο θετικά αποτελέσματα μπορούν να δώσουν στις ίδιες και στον θεσμό γενικότερα.

Η επικοινωνία μεταξύ ασφαλιστικών εταιρειών και Κράτους παρά τα προβλήματα και την δύσκολη γλώσσα που χρησιμοποιεί εντούτοις είναι σε ικανοποιητικό επίπεδο όπως αυτό φαίνεται από τον τρόπο αποδοχής από την πολιτεία των εισηγήσεων των ενώσεων τους.

Εάν η επικοινωνία αναβαθμιστεί, έστω στα επίπεδα που είναι υποβαθμισμένη και αυτά είναι πολλά θα δούμε καλύτερες μέρες, όλη η αγορά θα λειτουργήσει θετικότερα προς όφελος όλων των εμπλεκόμενων στην ασφαλιστική βιομηχανία.

Μπορεί η τηλεπικοινωνία να μην μοιάζει με τις παραπάνω μορφές αλλά είναι διαδικασία που τον τελευταίο καιρό μας δυσκολεύει την προσπάθεια και ανεβάζει το κόστος.

Οι συνακροάσεις, το να βγαίνει λάθος νούμερο, το βούϊσμα από το τρίτο νούμερο και τελευταία ακόμα από το πρώτο. Όταν ο καιρός είναι βροχερός είναι πολύ δύσκολο η τηλεφωνική επικοινωνία.

Το τηλέφωνο για τον ασφαλιστή είναι εργαλείο και πρέπει να το χρησιμοποιεί με σύστημα και προσοχή.

Το ρευστό του κόστος δυσκολεύει την πρόβλεψη.

Πολλές συζητήσεις γίνονται γύρω από τα εμπόδια που δημιουργεί στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας μας η υποβαθμισμένη επικοινωνία.

Ενα από τα επόμενα ερωτήματα είναι τι θα γίνει άραγε στον χώρο μας όταν θα καθιερωθεί η χρονοχρέωση;

Αθαν. Σκοντέλης
Branch Manager
ALICO

ΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΗΣ ΕΠΑΡΧΙΑΣ ΜΕ ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ

του Χαράλ. Βλάρα

Επαρχία. Μια λέξη που ακούγεται στα αυτιά ακόμα μερικών σαν ένα παραγκωνισμένο μεγάλο κομμάτι της Πατρίδας μας.

Είναι πράγματι δύσκολο ακόμα και σήμερα το 1990, να επικοινωνείς τέλεια με το Κέντρο, εκεί που έχουν εγκατασταθεί όλες οι υπηρεσίες και είναι τα κέντρα αποφάσεων. Έτσι η δουλειά μας γίνεται δύσκολη. Όσοι δε εργαζόμαστε κατ' αποκλειστικότητα στην επαρχία αντιμετωπίζουμε πολύ μεγαλύτερο πρόβλημα.

Ο Πελάτης θέλει την άμεση επέμβαση της εταιρίας του, θέλει την άμεση οικονομική κάλυψη του κινδύνου του, θέλει την άμεση προστασία του.

Είναι ο ασφαλιστικός σύμβουλος για τον πελάτη, ο άνθρωπος που είναι υπεύθυνος για όλα, τη διαχείριση, την πληρωμή, ο γιατρός, ο πραγματωγώνμων, ο ΜΕΓΑΛΟΣ. Ακόμα μπορώ να σας πω ότι πολλοί θεωρούν τον ασφαλιστή τον ιδρυτή, το διευθυντή της επιχείρησης.

Αλλοίμονό σου αν του καταστρέψεις αυτή την εικόνα. Είναι ικανός για όλα.

Σε αντιμετωπίζει με προκατάληψη, επιφύλαξη και πολλές φορές μπορεί να έλθει στο γραφείο σου και χωρίς να σκεφθεί τίποτε να σου δημιουργήσει πρόβλημα.

Το πιο εύκολο απ' όλα είναι και συχνά συμβαίνει να σου διακόψει το συμβόλαιό του.

Η αποκέντρωση, τουλάχιστον των βασικών υπηρεσιών, μιας ασφαλιστικής εταιρίας είναι επιτακτική. Αν καθίσταται λειτουργικά δύσκολο για κάθε υποκατάστημα τουλάχιστον πρέπει να γίνει περιφερειακά.

Με αυτό τον τρόπο θα μειωθεί η καθυστέρηση εξυπηρέτησης του πελάτη σε κάθε τομέα, θα ελαττωθούν οι περιπτώσεις παρερμηνειών με επιτόπιο έλεγχο του κινδύνου από ειδικευμένους, αλλά και το σημαντικότερο θα ελαχιστοποιηθούν οι περιπτώσεις αγωγών πελατών κατά εταιριών και αντίστροφα που δημιουργούν προηγούμενο και μεγαλώνουν το χάσμα και στη λύση των προβλημάτων αλλά και στην αξιοπιστία ασφαλιστού και εταιρίας.

Το 1992, το μαγικό ορόσημο και το όνειρο των Ευρωπαίων δεν είναι μακριά.

Θάναι κρίμα για ένα κοινωνικό λειτούργημα, σαν το δικό μας να μην έχουν τεθεί σωστές βάσεις και άμεση εξυπηρέτηση και επικοινωνία της επαρχίας μας με τις κεντρικές υπηρεσίες.

Είναι κοινά αποδεκτό ότι η σχετική αξιοπιστία για το επάγγελμά μας είναι αποτέλεσμα αυτού του προβλήματος.

Βέβαια η σημερινή υψηλή κατάρτιση των ασφαλιστών, αλλά και η καλή πίστη των εταιριών όσο καλόπιστα και αν κινείται αφήνε κενό με την επικοινωνία.

Ας ληφθεί έστω και τώρα σοβαρά υπόψη,

*** Ο Χ. Βλάρας είναι UNIT MANAGER στο υπ/μα της ΑΤΛΑΝΤΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ στην Άρτα.**

Μερικές συμβουλές για την συνομιλία σας με τον υποψήφιο πελάτη

ΦΩΝΗ/ΛΕΞΙΛΟΓΙΟ

Προσέχετε το λεξιλόγιο που χρησιμοποιείτε.

Χρωματίζετε τη φωνή σας τονίζοντας τα σημεία που πρέπει να προσέξει ο πελάτης.

Μη μιλάτε δυνατά αλλά ούτε και χαμηλόφωνα.

Προφέρετε σωστά τις διάφορες λέξεις και συντάσσετε σωστά τις προτάσεις, ώστε να δίνουν ολοκληρωμένα νοήματα.

Κάνετε παύσεις ώστε να δίνετε την ευκαιρία στον πελάτη να σκεφτεί. Να θυμάστε ότι πρέπει να κάνετε διάλογο και όχι μονόλογο.

Χρησιμοποιείτε φράσεις όπως:

- Έχετε δίκιο
- Σας καταλαβαίνω ή κατάλαβα
- Μήπως είναι δυνατόν να
- Θα θέλατε να μου πείτε
- Σκεφτείτε πως
- Προφανώς
- Έχετε υπόψιν σας ότι
- Σας ευχαριστώ πάρα πολύ
- Παρακαλώ
- Εκτιμώ πάρα πολύ
- Λυπάμαι πολύ που

ΧΕΙΡΟΝΟΜΙΕΣ

Μην έχετε νευρικότητα κάνοντας διάφορες κινήσεις με τα χέρια σας. Μην κουνάτε συνέχεια το κεφάλι σας θέλοντας να δείξετε προσοχή στον συνομιλητή σας.

Κρατείστε το σώμα σας χαλαρωμένο με ελαφριά κλίση προς τα εμπρός, δείχνοντας έτσι ενδιαφέρον για τον συνομιλητή σας.

Επικοινωνία και Νομικός Λόγος



Γράφει ο Στ. Κόκκιος - Δικηγόρος

Με την εμφάνιση στη γη του δεύτερου ανθρώπου, ήτοι του δεύτερου λογικού όντος, πρέπει να γεννήθηκε η ανάγκη της επικοινωνίας μεταξύ αυτού και του πρώτου ανθρώπου.

Ο τρόπος με τον οποίο κύρια επικοινωνήσαν ήταν προφανώς ο ΛΟΓΟΣ. Στην αρχή προφορικός και μετά γραπτός. Ο Λόγος αυτός, γραπτός και προφορικός χρησιμοποιείται για την επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων ακόμα και σήμερα, με αλλαγές ως προς τα μέσα με τα οποία μεταδίδεται ο «γραπτός» λόγος (αγγεία, μάρμαρο, χαρτί, με γραφή με το χέρι, τύπος, ηλεκτρονικά μέσα κ.λπ.).

Από τη στιγμή όμως που εμφανίστηκαν στη γη οι δύο αυτοί άνθρωποι, θα γεννήθηκε ασφαλώς η ανάγκη ρυθμίσεως των μεταξύ τους σχέσεων και έτσι γεννήθηκε και η νομική επιστήμη, που ρύθμισε τόσο τις σχέσεις των ανθρώπων σε προσωπικό επίπεδο μεταξύ τους (γάμοι, παιδιά, χωρισμοί, περιουσία, ανταλλαγές, κληρονομίες κ.λπ.) όσο και σε σχέση με κάποια οργάνωση των ανθρώπων αυτών (ελευθερίες, εγκλήματα κ.λπ.). Σιγά - σιγά γεννήθηκαν και καταγράφηκαν κανόνες νομικοί, που ρύθμιζαν τις σχέσεις αυτές. Οι κανόνες αυτοί δεν πρέπει να άλλαξαν πολύ με την πάροδο των αιώνων. Για παράδειγμα αναφέρω μερικές από τις ρυθμίσεις του κώδικα του Χαμουραμί που ίσχυαν στις αρχές της δεύτερης χιλιετίας Προ Χριστού. «αν ο εκμισθωτής δεν βγάλει στάρι ή σουσάμι από τον αγρό δεν μπορεί να αλλάξει τη συμφωνία (της εκμισθώσεως)», «αν η γυναίκα ενός κυρίου προκαλέσει το θάνατο του συζύγου της εξαιτίας κάποιου άλλου άνδρα, αυτή η γυναίκα θα παλουκωθεί», «αν ένας κύριος νοικιάσει ένα βόδι και από αμέλεια του η από κτύ-

πημα του ψοφήσει, θα αποκαταστήσει με ένα βόδι τη ζημιά του ιδιοκτήτη του βοδιού» κ.λπ. (βλ. Ο Κώδικας του Χαμουραμί και άλλοι κώδικες της Μεσοποταμίας Εκδόσεις Καστανιώτη 1982).

Η επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων και στον κλάδο αυτό που ονομάζουμε νομική επιστήμη, έγινε μέσω του λόγου. Οι άνθρωποι δηλαδή χρησιμοποιώντας μια σειρά λέξεων προσδιόριζαν τον κανόνα δικαίου που έπρεπε να σεβαστούν. Λέγοντας έτσι «ου φονεύσεις» γνώριζαν ότι δεν έπρεπε να αφαιρέσουν τη ζωή άλλου συνανθρώπου τους, «ου ψευδομαρτυρήσεις» ότι δεν πρέπει να λένε κάτι που δεν είναι αλήθεια ή να αποκρύπτουν την αλήθεια, λέγοντας γάμο εννοούσαν κάποια σχέση μεταξύ άνδρα και γυναίκας κ.λπ.

Η νομική έτσι ρυθμίζει σχεδόν το σύνολο των βιοτικών μας σχέσεων από τη γέννηση μας, (που νομικά προσδιορίζεται από το χρονικό σημείο που το πρόσωπο «ετέχθη ζών» και παύει με το θάνατο μας). Η νομική λοιπόν αφορά όλους μας, σε όλες τις εκφάνσεις της ζωής μας, και ο νομικός λόγος βρίσκεται στα χείλη όλων (προφορικός λόγος) και γράφεται και διαβάζεται από όλους σχεδόν καθημερινά. Η επικοινωνία λοιπόν, ήτοι η συνεννόηση μεταξύ μας, για το σε πιο θέμα αναφερόμαστε, γίνεται με τη χρήση του (νομικού) λόγου.

Ερωτάται όμως αν επιτυγχάνεται η επικοινωνία αυτή με τη χρήση του τρέχοντος νομικού λόγου, δηλαδή αν μπορεί ο μέσος πολίτης, ή και ο πλέον απλός ακόμα, αφού και αυτού τις σχέσεις ρυθμίζει η νομική επιστήμη, να καταλάβει, ακούγοντας ή διαβάζοντας το νομικό αυτό λόγο, περί ποιού θέματος μιλάμε, ή ο νομικός λόγος γίνεται αντιληπτός μόνον από τους «μυημένους» (δικαστές, δικηγόρους,

γραμματείς δικαστηρίων, καθηγητές νομικών σχολών και γενικά τους νομικούς).

Αναμφισβήτητη η νομική γλώσσα είναι γλώσσ τεχνική. Αυτό οφείλεται κύρια στο ότι οι νομικοί κανόνες και η ερμηνεία τους περικλείουν πείρα αιώνων, κύρια στην Ελληνική γλώσσα. Μέχρι το 1940 ίσχυε στη χώρα μας, το Βυζαντινορωμαϊκό δίκαιο, δηλαδή δίκαιο γραμμένο στα Λατινικά (και Ελληνικά) και η επικοινωνία γινόταν σε ξένη γλώσσα, τη λατινική. Έτσι ακούγαμε «Nasciturus pro iam nato habetur», (ήτοι ότι ο κυοφορούμενος έχει δικαιώματα), «nemo plus iuris ad alium transfere potest quam ipse habet» (ήτοι ότι κανένας δεν μπορεί να μεταβιβάσει κάτι που δεν έχει) κ.λπ.

Η ακόμα είχαμε νόμους γραμμένους σε ξένη γλώσσα, π.χ. τα Γερμανικά και μεταφρασμένο στα Ελληνικά, όπως π.χ. ο εμπορικός μας νόμος που εισήχθη με το β.δ. της 2/14 Μαΐου 1835 «περί αρμοδιότητας των εμπροδικείων» και τα πρώτα 9 άρθρα του είχαν ληφθεί από το Γαλικό Εμπορικό Κώδικα (Code de Commerce) και διατυπώθηκαν στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως στην Ελληνική και Γερμανική γλώσσα, τα δε δύο κείμενα (Γερμανικά και Ελληνικά) ήταν ισοδύναμα, με ανάγκη βέβαια να γίνεται αναφορά και στο πρωτότυπο στη γαλική (!!!!!) και έπρεπε έτσι να ανατρέξουμε στο Γερμανικό ή Γαλικό κείμενο για να δούμε πως ερμηνεύεται π.χ. η «πρακτορία» ή η «χειροτεχνία» (εμπορικές πράξεις που προσδίδουν σε κάποιον την ιδιότητα του εμπόρου) κ.λπ.

Κάποια στιγμή όλοι οι νόμοι γράφτηκαν στην Ελληνική γλώσσα, αλλά εκεί μας προέκυψε το πρόβλημα της καθαρεύουσας. Υπάρχουν νόμοι που ισχύουν από τον περασμένο αιώνα, όπου είναι γραμμένοι σε γλώσσα ακα-

τανόητη σχεδόν σήμερα, για μεγάλο μέρος των Ελλήνων. Πρόσφατα, και μάλιστα πολύ πρόσφατα, μέσα στην προηγούμενη δεκαετία, εισήχθη η δημοτική στη νομική επιστήμη, «προσαρμόστηκαν» οι νόμοι και το Σύστημα στη Δημοτική, και άρχισαν οι δικαστικές αποφάσεις να γράφονται στη δημοτική. Όμως δεν λύθηκε ακόμα το πρόβλημα. Και αυτό βασικά γιατί υπάρχουν ορισμένες λέξεις κλειδιά, με τις οποίες γίνεται η νομική επικοινωνία, όπως κατ αντιμωλία (με παρουσία των διαδίκων) ερήμην (χωρίς την παρουσία κάποιου διάδικου) ωσει παρών (θεωρείται ότι ο κατηγορούμενος δικάζεται σαν να είναι παρών παρόλο ότι απουσιάζει) περιλαμβανόμενος (θεσμός του κληρονομικού δικαίου) πουμπλικιανή αγωγή κ.λπ. που δεν γίνονται αντιληπτές από τον κοινό πολίτη, τον απαιδευτο στα νομικά.

Όμως υπάρχουν και άλλες λέξεις και εκφράσεις, που ενώ είναι γνωστές και αντιληπτές στο μέσο πολίτη, στα νομικά έχουν άλλη έννοια π.χ. λέγο-

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΣΤΕΛΙΟΣ ΚΟΚΚΙΟΣ του Χρήστου, Δικηγόρος στον Άρειο Πάγο. Γεννήθηκε το 1948 στην Αθήνα. Απόφοιτος της Βαρβακείου Προτύπου Σχολής. Αριστούχος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Πτυχιούχος του Πανεπιστημίου PARIS II (D.E.S. Droit des Affaires) και του Κολλεγίου Αόστας Ιταλίας. Δικηγορία στην Αθήνα, με ειδίκευση σε θέματα εταιριών, σωματείων, ασφαλειών, κ.λπ. Νομικός Σύμβουλος του «Συνδέσμου Συντονιστών, Παραγωγών Ασφαλίσεων Ελλάδος». Συγγραφέας πολλών άρθρων.

ντας «τρόπος» εννοούμε θεσμό του κληρονομικού δικαίου, λέγοντας «συζητείται» στα πολιτικά δικαστήρια, εννοούμε ότι η υπόθεση συζητήθηκε και όχι ότι τη στιγμή εκείνη θα γίνει κάποια συζήτηση, κ.λπ.

Η εγκατάλειψη των εκφράσεων αυτών δεν είναι εύκολη, γιατί με σειρά θεωρητικές μελέτες και δικαστικές αποφάσεις, από δεκαετίες τώρα, έχει προσδιοριστεί το νομικό περιεχόμενο των και έτσι γνωρίζουμε τι σημαίνει π.χ. «αμελλητί» (άνευ υπαίτιου βραδύτητας και είναι γνωστό πότε η βραδύτης είναι υπαίτια), κ.λπ., ενώ δεν θα είναι έτσι προσδιορισμένη η λέξη αν π.χ. πούμε «αμέσως».

Οι λόγοι αυτοί λοιπόν, κυρίως γλωσσικοί και παραδόσεις είναι αυτοί που δημιουργούν την έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ μνημόνων και αμυήτων στα νομικά, έλλειψη, όμως που σιγά - σιγά εξαλείφεται με την όλο και περισσότερο «νομικοποίηση» της καθημερινής μας ζωής, αφού όλα τα μέσα ενημέρωσης ασχολούνται όλο και περισσότερο με νομικά θέματα, και μάλιστα όχι μόνον απλά αλλά και σύνθετα νομικά (π.χ. το περί παραγραφής στην πρόσφατη πολιτική μας ζωή, ή το στιγμιαίο του αδικήματος παλαιότερα κ.λπ.).

Τελειώνοντας ως καταγράψω, κατά λέξη, τη γνώμη (που δεν θεωρώ ορθή, αφού σαν ορθή γνώμη θεωρώ την πιο πάνω) ενός τέως δικαστή στη Γαλλία, όσον αφορά τη Γαλλική νομική γλώσσα (βλέπε Olivier de Tisson: Σανσ Αμε νι ψονασιενψε Λα μαγιστρατθρε, Εκδόσεις Balland Παρίσι 1975 σελ. 19 έως 22):

«Ο κατηγορούμενος είναι εκεί για να καταδικαστεί ή αθωωθεί. Δεν χρειάζεται να γνωρίζει τους λόγους της καταδίκης ή αθώωσης του. Ακόμα περισσότερο, δεν υπήρχε κίνδυνος να αγανακτήσει. Για να τον αποθαρρύνουμε να προσπαθήσει να καταλάβει πρέπει να τον απογοητεύσουμε να μπει στο παιχνίδι. Η Γλώσσα που χρησιμοποιούμε έχει γίνει γι' αυτό! Κανένας δεν εκπλήσσεται με τις αρχαϊκές φόρμες, με τις περιεργές λέξεις, με τις περιγραφικές εκφράσεις που χρησιμοποιούμε. Πιστεύουν ότι είναι αναγκαίες από τις ανάγκες της τεχνικής του δικαίου. Κάθε τεχνική έχει το δικό της λεξιλόγιο, και έτσι και το δίκαιο. Δεν είναι αλήθεια! Όμως στην πραγματικότητα, η σύγχυση και η ασάφεια στη γλώσσα δεν είναι τεχνική, είναι μπλόφα! Όταν μιλάμε για κλήτευση, αποχρώσεως ενδείξεις, ένσταση, ερήμην, αδικήματα εξ αμελείας, επιδόσεις σε κάποιον, ελαφρυντικά, γεγονότα που αίρουν το άδικο, παραγραφή κ.λπ. αυτό δεν γίνεται μόνο επειδή οι όροι αυτοί αφορούν συγκεκριμένες νομικές έννοιες, αλλά κύρια επειδή είμαστε οι μόνοι, με τους δικηγόρους (αλλά και αυτοί έχουν στον τομέα αυτό τα ίδια συμφέροντα με εμάς) που τους καταλαβαίνουμε. Θα ήταν εύκολο πράγματι να εκσυγχρονίσουμε όλους

αυτούς τους όρους με τέτοιο τρόπο ώστε ο καθένας να μπορεί να καταλαβαίνει αμέσως την ακριβή έννοια. Η Γαλλική είναι μια γλώσσα με ατέλειωτες πηγές και θα αρκούσε λίγη καλή θέληση από μέρους των καθηγητών και των πρακτικών του δικαίου ώστε η νομική γλώσσα να μην είναι μια γλώσσα των λίγων. Τούτο διότι, απλουστάτα μια «επίδοση» (assignation) είναι μια κλήτευση (convocation) μια «επίδοση εις χείρας» (signification a personee) είναι το να δώσεις το έγγραφο στα ίδια τα χέρια, «απόλυτη συγγνώμη» (excuse absolutoire) είναι κάποιο περιστατικό που απαλλάσει από την ποινή κ.λπ. Σου δίνω εδώ μερικά παραδείγματα, ατελή, επειδή δεν έχω μελετήσει σε βάθος αυτό το πρόβλημα, αλλά που αποδεικνύουν αρκετά, κατά τη γνώμη μου, την κακή θέληση των δικαστών στον τομέα αυτό. Χάρη σ' αυτή τη γλώσσα σχεδόν ξένη, αυτός που παρουσιάζεται μπροστά μας, είναι ήδη σε μειονεκτική κατάσταση πριν ακόμα αρχίσει η δίκη. Έχει κληθεί με ένα μπλε χαρτί, που ονομάζεται κλητήριο θέσπισμα» από το οποίο συνήθως δεν έχει καταλάβει τίποτα. Σπεύδει λοιπόν σε κάποιο δικηγόρο, που δεν μαπίνει στον κόπο βέβαια να του εξηγήσει τους όρους, αλλά αρκείται στο να του πει ότι είναι κατηγορούμενος γι' αυτή ή για αυτή την πράξη και ότι θα δικασθεί στο δικαστήριο αυτή την ημέρα, την τάδε ώρα, με μόνο αυτές τις πληροφορίες, αλλά με επίγνωση ότι μπαίνει σε ένα κόσμο του οποίου δεν γνωρίζει ούτε τη γλώσσα ούτε τους κανόνες, ο δυστυχής δεν εκπλήττεται όταν δεν καταλαβαίνει ούτε τα μισά από αυτά που λέγονται στη διαδικασία. Θα του κάνουν κάποιες ερωτήσεις, για τις οποίες θα ψελλίσεις κάποιες απαντήσεις, και μετά ο εισαγγελέας, ο δικηγόρος και κυρίως ο πρόεδρος του δικαστηρίου θα αρχίσουν ένα διάλογο γεμάτο με ακαταλαβήστους όρους και εκφράσεις τις οποίες αυτός που είναι το αντικείμενο όλων αυτών δεν θα προσπαθήσει καν να παρακολουθήσει. Στο τέλος αυτού του διαλόγου, συνήθως μικρού, ο πρόεδρος του δικαστηρίου, θα σκύψει γρήγορα σε καθέναν από αυτούς που κάθονται δίπλα του και μετά από μερικά μουρμουρίσματα και κουνήματα

του κεφαλιού, θα διαβάσει την απόφαση την οποία ο δικηγόρος θα μεταφράσει μετά στον πελάτη του σε κοινά γαλλικά (συχνά διασκέδαζα από την καταστροφική έκφραση που έπαιρναν μερικοί ακούγοντας το «απαλλάσσεται» (relaxes) αναρωτώμενοι ποιά ήταν αυτή η ποινή που δεν γνώριζαν!). Μηέχοντας καταλάβει τίποτα από όσα έγιναν, ο δυστυχής συνήθως εκτιμά, όποια και αν είναι η ποινή που επεβλήθη, ότι την γλύτωσε, αφού το αίσθημα της αδυναμίας του ήταν πολύ μεγάλο. Όλα αυτά για να σου πω ότι πρέπει να αποφεύγεις σαν την πανούκλα κάθε εκμοντερνισμό της νομικής γλώσσας. Κατά καιρούς μας απειλούν με αλλαγές στον τομέα αυτό, και μερικοί πολιτικοί, κακά πληροφορημένοι από τα συμφέροντα του χώρου νομίζουν ότι είναι επιθυμητό να γίνει μια απλοποίηση του λεξιλογίου που χρησιμοποιούμε. Σ' αυτές τις επικίνδυνες απόπειρες, πρέπει να απαντάμε στηριζόμενοι στην παράδοση και στις ανάγκες της τεχνικής. Τα επιχειρήματα αυτά είναι αυταπόδεικτα και θα είναι πιο πολύ αν γνωρίζουμε να τα υποστηρίξουμε με ενεργητικότητα και με κακή πίστη...».

Να τελειώσω με την παρατήρηση ότι το χιούμορ του γράφοντος Γάλλου τέως Δικαστή είναι εμφανές σ' όλη την έκταση των γραφομένων του, γιατί βέβαια δεν είναι δυνατόν να υποστηριχθεί ότι γίνεται προσπάθεια αποκλεισμού από τη δίκη αυτού ο οποίος αποτελεί το κύριο υποκείμενό της, δηλαδή του κατηγορουμένου και αφού, όπως προανέφερα, με την όλο και περισσότερη νομικοποίηση της καθημερινής μας ζωής, οδηγούμεθα σε πλήρη κατανόηση και από τον πιο απλό πολίτη, των νομικών εννοιών, που προβάλλονται κατά κόρον από τα μέσα Μαζικής Επικοινωνίας.

Πάντως το πρόβλημα είναι στη βάση του υπαρκτού, αφού ακόμα δεν επιτυγχάνεται με τον τρέχοντα νομικό λόγο πλήρης επικοινωνία και η προσπάθεια νομικών και μη πρέπει να τείνει στην αλλαγή του νομικού αυτού λόγου, ώστε η επικοινωνία με αυτόν να είναι πλήρης.

ΣΤΥΛΙΑΝΟΣ Χ. ΚΟΚΙΟΣ - ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ
ΙΠΠΟΚΡΑΤΟΥΣ 44 - 3635985
106 80 - Αθήνα

Τι δεν είναι Επικοινωνία



Έχοντας ήδη αποκτήσει το «κακό όνομα» από το προηγούμενο τεύχος του ΝΑΙ, όπου παρουσίασα τις απόψεις μου για το «τι δεν είναι ποιότητα» αισθάνομαι ήδη την αντίδραση αρκετών αναγνωστών που θα σχολιάσουν: Αυτός ο άνθρωπος όλα τα βλέπει από την αρνητική τους πλευρά. Συνεχώς μας λέει τι ΔΕΝ είναι αυτό, τι ΔΕΝ είναι εκείνο! Όχι, μη νομίσετε, αγαπητοί συνάδελφοι, ότι προτιμώ να βλέπω το ποτήρι μισοάδειο αντί μισογεμάτο. Απλώς πιστεύω ότι έχουμε κουραστεί να ακούμε και να διαβάζουμε μακροσκελείς, γενικόλογους και θεωρητικούς ορισμούς, σχετικά με έννοιες που συναντάμε στην καθημερινή πράξη. Ας καταφύγουμε μερικές φορές στο επιχειρήμα εκ του αντιθέτου (ex contrario) που λένε οι νομικοί ή στη μέθοδο δια της εις άτοπον απαγωγής

Θα μπορούσε, βέβαια, κάποιος που διαφωνεί με την προσέγγισή μου να μου δηλώσει: ΔΕΝ είναι επικοινωνία το να μιλάς για την επικοινωνία γράφοντας τι ΔΕΝ είναι επικοινωνία. Εγώ, όμως, θα προσπαθήσω να επικοινωνήσω μαζί σας.

Προτείνω, λοιπόν, τον εξής δωδεκάλογο της Αρνητικής Επικοινωνίας. ΔΕΝ είναι επικοινωνία:

1. Να διακόπτεις το συνομιλητή σου πριν τελειώσει τη φράση του ή να μιλάς συνεχώς μη επιτρέποντας και στον άλλο (ή στους άλλους) να εκφραστεί.
2. Να είσαι βλοσυρός και να σου λείπει το χαμόγελο.
3. Να απευθύνεσαι στον πελάτη κοιτάζοντας το ταβάνι ή το πάτωμα.
4. Την ώρα που μιλά ο άλλος να αδιαφορείς για τα επιχειρήματά του αλλά να ψάχνεις να βρεις οπωσδήποτε μια αντίρρηση ή έναν αντίλογο.
5. Να μεταφέρεις τις απαιτήσεις ή

τις οδηγίες σου στους υφισταμένους σου και να αδιαφορείς για τη δική τους αντίδραση ή για το βαθμό κατανοήσεως του μηνύματός σου (feedback).

6. Να απευθύνεσαι στον πελάτη χρησιμοποιώντας εξειδικευμένη ασφαλιστική ορολογία.

7. Να μιλάς σ' ένα ακροατήριο χρησιμοποιώντας επί μεγάλο διάστημα Στατιστικά στοιχεία ή τεχνικές ορολογίες.

8. Να καθυστερείς να απαντήσεις σε κάποιον που σε ζήτησε στο τηλέφωνο ή σε μια επιστολή που σου εστάλη.

9. Να προσπαθείς να χτίσεις την επαγγελματική σου εικόνα (image) αναφέροντας ανούσιες λεπτομέρειες γι' αυτό, επίδειξη ή αυτοπροβολή.

10. Να γεμίζεις τα Δελτία Τύπου με κοσμητικά επίθετα και να τα μετατρέπεις σε κακώς νοούμενη διαφήμιση.

11. Να χρησιμοποιείς στη διαφήμισή σου το σλόγκαν ενός ανταγωνιστή ελαφρώς παραλλαγμένο.

12. Να εργάζεσαι στο χώρο των Ασφαλίσεων και να μην παρακολουθείς τον Ασφαλιστικό και τον Οικονομικό Τύπο.

Επειδή δε έχουν αρκετά διαδοθεί τα τελευταία χρόνια στην Ασφαλιστική αγορά τα Σεμινάρια Επικοινωνίας και Ανθρωπίνων Σχέσεων, ίσως κάποιος με ρωτήσει: Τι ΔΕΝ είναι Εκπαίδευση στην επικοινωνία; Η άποψή μου, λοιπόν, είναι η εξής: Το να παρακολουθείς επί αρκετές ώρες έναν ειδικό εισηγητή (π.χ. Ψυχολόγο) και μόλις βγαίνεις από την αίθουσα να εφαρμόζεις ακριβώς τα αντίθετα απ' όσα διδάχθηκες.

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΧΟΛΕΒΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
της CONTINENTAL

“Όλες οι ασφαλιστικές εταιρίες είναι ίδιες...”

είναι;

Αν είναι έτσι τότε πώς εξηγείτε το γεγονός ότι αν και νέα στην Ελλάδα συγκαταλέγεται σήμερα μεταξύ των πρώτων ασφαλιστικών εταιριών ζωής.

Ευτυχώς που όλες οι ασφαλιστικές εταιρίες δεν είναι ίδιες και έτσι μπορείτε να ξεχωρίσετε το ήθος, την ποιότητα, την ευπρέπεια και την ανθρωπίνη αντιμετώπιση της GENERALI LIFE που την κάνει τόσο διαφορετική από τις άλλες.

Μια εταιρία που το ήθος και την ποιότητά της εγγυώνται η ASSICURAZIONI GENERALI και η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΙΣΤΕΩΣ.



GENERALI LIFE
 GENERALI ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ LIFE ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΖΩΗ

Οι 50 μεγαλύτερες ασφαλιστικές εταιρίες του κόσμου
σε εκ. δολ. βάσει στοιχείων 31/12/89

A/a	Εταιρία (Χώρα)	Ενεργητικό	% αλλαγή έναντι '88	Ίδια Κεφάλαια	Καθαρά** Κέρδη
1989	1988				
1	1	Prudential (U.S.)		\$ 9,943	\$ 743
2	2	Nippon Life (Japan)	7%	5,496	5,003
3	—	Zenkyoren (Japan)	18	1,785	203
4	3	Dai-Ichi Mutual (Japan)	13	4,139	3,419
5	4	Metropolitan Life (U.S.)	19	5,303	310
6	5	Sumitomo Life (Japan)	5	3,060	2,692
7	6	Aetna (U.S.)	21	8,128	639
8	49	Allianz Group ¹ (W. Germany)	7	8,493	557
9	9	Prudential Corp. (U.K.)	N.A.	17,737	444
10	7	Equitable Financial (U.S.)	27	2,444	15
11	8	Cigna (U.S.)	6	6,160	458
12	10	Meiji Mutual (Japan)	4	2,246	1,794
13	11	Travelers (U.S.)	21	5,844	424
14	12	Tokio Marine & Fire (Japan)	6	19,529	647
15	15	Nationale - Nederlanden (Netherlands)	23	6,487	510
16	14	Asahi Mutual (Japan)	13	1,927	1,678
17	13	New York Life (U.S.)	19	2,674	57
18	17	American International (U.S.)	7	10,485	1,367
19	19	Union des Assurances de Paris (France)	23	5,251	592
20	16	Teachers Insurance (U.S.)	23	2,618	101
21	33	Australian Mutual (Australia)	15	11,024	3,249
22	—	Zurich Insurance (Switzerland)	N.A.	4,946	232
23	20	Mitsui Mutual Life (Japan)	27	1,374	1,195
24	21	State Farm Mutual (U.S.)	19	18,028	419
25	—	Yasuada Fire & Marine (Japan)	15	10,273	N.A.
26	24	Allstate ² (U.S.)	26	6,793	815
27	29	Loews (U.S.)	14	7,490	907
28	25	John Hancock (U.S.)	26	1,778	142
29	22	American General (U.S.)	10	8,236	464
30	23	Norwich Union (U.K.)	5	9,873	106
31	27	Standard Life (U.K.)	18	7,083	3,064
32	26	Yasuda Mutual Life (Japan)	27	1,563	1,326
33	31	Aegon (Netherlands)	21	7,603	352
34	28	Transamerica (U.S.)	15	9,889	332
35	34	Royal Insurance (U.K.)	12	5,003	145
36	30	Northwestern Mutual (U.S.)	29	2,075	372
37	35	Assicurazioni Generali (Italy)	12	4,294	453
38	32	Legal & General (U.K.)	13	7,434	164
39	38	Commercial Union (U.K.)	26	3,070	281
40	39	Principal Mutual Life (U.S.)	27	916	217
41	47	Assurance Generales de France (France)	13	2,564	445
42	44	Lincoln National (U.S.)	26	2,796	269
43	37	Massachusetts Mutual (U.S.)	20	1,453	142
44	40	Nationwide Insurance (U.S.)	11	3,013	261
45	43	Swiss Life Insurance (Switzerland)	12	898	635
46	41	Winterthur Group (Switzerland)	14	1,934	175
47	42	Sun Alliance & London (U.K.)	12	4,981	348
48	36	Taisho Marine & Fire (Japan)	24	7,972	237
49	48	Swiss Reinsurance ³ (Switzerland)	22	2,086	161
50	46	Sun Life (Canada)	23	2,155	206

Πηγή: Worldscope

10 ΚΑΝΟΝΕΣ

ΓΙΑ ΝΑ ΓΡΑΨΕΤΕ

ΜΙΑ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

- Εάν** υπάρχει σχετική έγκριση της Διοικήσεως για χρήση επιστολόχαρτου της Εταιρίας, η φίρμα / λογότυπος θα πρέπει να είναι τυπωμένη, και όχι γραμμένη με το χέρι ή σφραγισμένη ή φωτοτυπημένη. Εκτός από την επωνυμία, πρέπει να αναφέρονται και όλα τα στοιχεία της Εταιρίας δηλ. διεύθυνση, τηλέφωνα, telex κ.λπ.
- Να μην στέλνετε** επιστολή σε φωτοτυπία ή που είναι γραμμένη στο χέρι. Κάτι τέτοιο, δείχνει προχειρότητα και κακή οργάνωση. Μία επιστολή, που αντιπροσωπεύει τη σωστή εικόνα της Εταιρίας και που εκπληρώνει το σκοπό της, είναι η τυπωμένη (προκειμένου για τυποποιημένες επιστολές), ή δακτυλογραφημένη, ή γραμμένη μέσω κομπιούτερ (P.C.) εάν υπάρχει τέτοια δυνατότητα.
- Να τηρείτε** τους συντακτικούς και γραμματικούς κανόνες. Εάν έχετε κάπου αμφιβολία, χρησιμοποιείστε ορθογραφικό λεξικό. Σκεφτείτε την άσχημη εντύπωση που θα έκανε στον πελάτη ή και σε οποιονδήποτε άλλον, μία επιστολή με ορθογραφικά λάθη ή ακόμα χειρότερα με το όνομα του πελάτη γραμμένο λάθος ή ελλιπώς!
- Να προσπαθείτε** όσο είναι δυνατόν να γράφετε σ' έναν ενιαίο τύπο γλώσσας (Απλή καθαρεύουσα ή Δημοτική). Όχι δημοτική μαζί με καθαρεύουσα ή το αντίθετο. Αποφεύγετε όσο είναι δυνατόν ακραίους όρους της καθαρεύουσας ή της δημοτικής και γενικά χρησιμοποιείτε την κατάλληλη για την κάθε περίπτωση ορολογία.
- Να εφαρμόζετε** ένα ενιαίο σύστημα τονισμού. Δεν επιτρέπεται αλλού να χρησιμοποιείται το μονοτονικό και αλλού το πολυτονικό. Προτείνεται η χρήση του ΜΟΝΟΤΟΝΙΚΟΥ συστήματος, που είναι εξάλλου το σύστημα τονισμού των κομπιούτερ και με το οποίο υπάρχει μεγάλο κέρδος χρόνου. Εννοείται φυσικά ότι όταν γράφουμε στην καθαρεύουσα, χρησιμοποιείται το πολυτονικό σύστημα.
- Να είστε** κατανοητοί και σύντομοι όταν γράφετε μία επιστολή, έτσι ώστε να μεταφέρει εύκολα σ' εκείνον που θα την διαβάσει το κύριο νόημά της χωρίς παράλληλα να τον κουράσει. Αποφεύγετε γενικά τις πολύπλοκες φράσεις, τις δυσκολονόητες λέξεις και τις μεγάλες προτάσεις. Συνοψίζοντας, το κείμενο μίας επιστολής θα πρέπει να το χαρακτηρίζει:
 - ΣΑΦΗΝΕΙΑ / ΑΚΡΙΒΕΙΑ
 - ΣΩΣΤΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ
 - ΣΥΝΤΟΜΙΑ
 - ΤΗΡΗΣΗ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ
 - ΑΠΛΗ ΓΛΩΣΣΑ
- Να προσέχετε** πως θα απευθύνεστε στον παραλήπτη ο οποίος τις περισσότερες φορές είναι ο πελάτης. Τόσο η προσφώνηση όσο και η φιλοφρόνηση, αποτελούν δύο πολύ βασικά σημεία της επιστολής. Όχι: Αγαπητή Μαρία ή Αγαπητέ Γιώργο Μαύρο, η Αγαπητέ μας, Αλλά: Αγαπητή Κυρία Γεωργιάδου, ή Αγαπητέ Κύριε Μαύρο. Σαν φιλοφρόνηση συνήθως οι πιο δόκιμοι όροι είναι το Φιλικά ή το Μετά τιμής. Επίσης μην ξεχνάτε ότι κάτω από την υπογραφή, πρέπει να υπάρχει γραμμένο ολογράφως το όνομα εκείνου που συνέταξε και υπέγραψε την επιστολή.
- Να τηρείτε** ένα φιλικό στυλ όταν γράφετε μία επιστολή, χωρίς όμως να ξεφεύγετε απ' τον επαγγελματισμό και την ακριβή αναφορά σε γεγονότα. Παράδειγμα: Αντί να γράψουμε: «Είμαστε αναγκασμένοι να ακυρώσουμε το συμβόλαιό σας γιατί καθυστερήσατε να πληρώσετε...». Μπορούμε να πούμε: «Λυπούμαστε γιατί σύμφωνα και με το Νόμο είμαστε υποχρεωμένοι να προχωρήσουμε στη διακοπή του συμβολαίου σας λόγω καθυστερήσεως πληρωμής...».
- Να προσέχετε** πολύ την όλη εμφάνιση της επιστολής. να είναι δηλαδή καθαρογραμμένη, χωρίς μουντζούρες, να είναι σωστά κεντραρισμένη στο χαρτί με σωστά περιθώρια, και γενικά η μορφή της να είναι καλαίσθητη, ώστε να είναι ευχάριστη η ανάγνωση της από τον παραλήπτη.
- Να υιοθετείτε** μία ενιαία μορφή (ΣΤΥΛ) γραψίματος ενός κειμένου, με βάση πάντα τους κανόνες της εμπορικής αλληλογραφίας. Σύμφωνα και με τα διεθνή πρότυπα, ενδείκνυται η υιοθέτηση του BLOCK STYLE (βλέπε σχήμα).



- Επικεφαλίδα (επωνυμία)
- Ημερομηνία
- Εσωτερική διεύ/νση (παραλήπτης)
- Προσφώνηση
- Πρώτη παράγραφος
- Δεύτερη παράγραφος
- Φιλοφρόνηση / Υπογραφή
- Αρχικά

Χαρακτηριστικό του **block style**, είναι ότι υπάρχει ευθυγράμμιση του κειμένου τόσο στο αριστερό μέρος όσο και στο δεξί (δηλ. δεν αφήνεται περιθώριο στις παραγράφους).

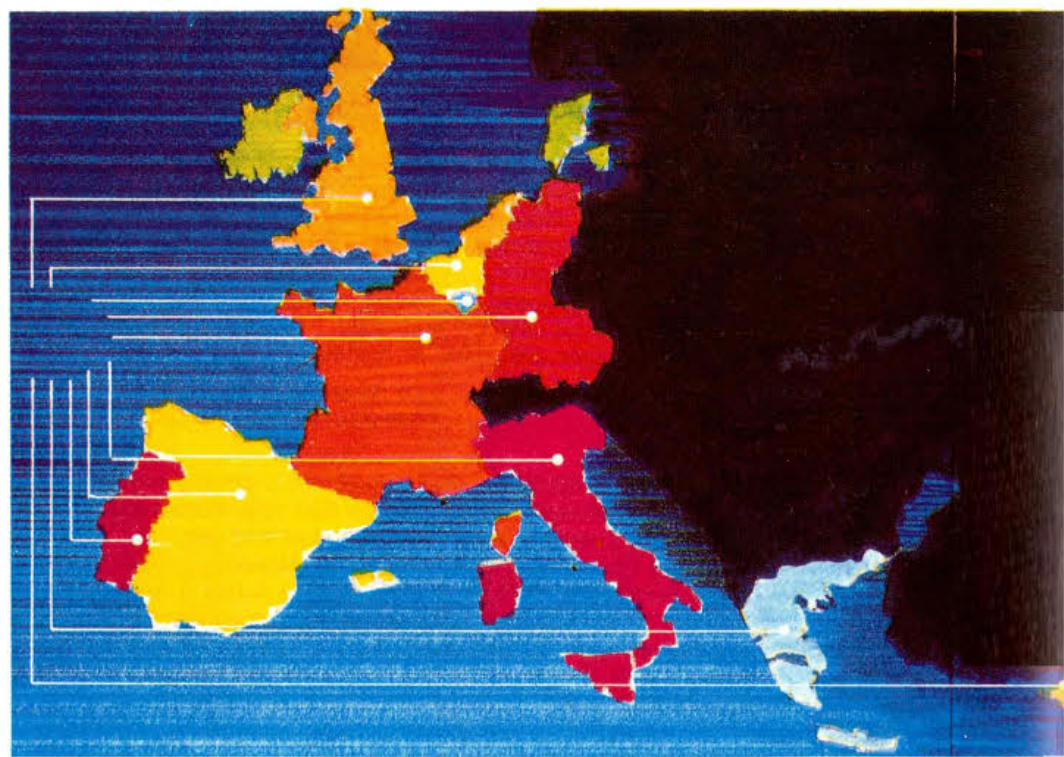
ΠΡΟΣΟΧΗ!

Φυλάξτε τη λίστα αυτή σε κάποιο μέρος στο γραφείο σας, θα σας χρειαστεί! (από σημειώσεις Α. ΣΠΑΝΟΥ)



ΕΝΙΑΙΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΣΤΗΝ

ΕΝΩΜΕΝΗ ΕΥΡΩΠΗ



Ενα αστέρι έχει προστεθεί εδώ και λίγο καιρό στο λογότυπο της ALICO. Σύμβολο της Ενωμένης Ευρώπης και ταυτόχρονα σαφής δήλωση του Πανευρωπαϊκού προσανατολισμού της Εταιρίας, έρχεται να σηματοδοτήσει τη δυναμική είσοδο της ALICO στην καινούργια οικονομική πραγματικότητα που διαμορφώνεται με ταχείς ρυθμούς. Μια τεράστια αγορά 320 εκατομμυρίων ανθρώπων «χτίζεται» με νέα δεδομένα και είναι φυσικό επακόλουθο το γεγονός ότι μόνον οι σωστά οργανωμένες και οικονομικά εύρωστες εταιρίες θα είναι σε θέση να την εξυπηρετήσουν αποτελεσματικά.

Στην πρόκληση της Ευρώπης, η ALICO απαντά με τη δημιουργία της Ενωμένης

Ευρωπαϊκής ALICO! Ήδη, έχουν ολοκληρωθεί οι διαδικασίες για τη στενότερη και πιο ουσιαστική συνεργασία των Παραρτημάτων της ALICO σε ολόκληρη την Κοινή Αγορά, με στόχο να επιτευχθούν ακόμη ταχύτεροι ρυθμοί ανάπτυξης και να εξελιχθούν τα ασφαλιστικά προγράμματα προς όφελος πάντα των εκατομμυρίων Ευρωπαίων ασφαλισμένων της.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΙΣΧΥΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ

Η ALICO με έδρα το Wilmington Delaware των ΗΠΑ, είναι θυγατρική του

American International Group, ενός από τους μεγαλύτερους ασφαλιστικούς και χρηματοοικονομικούς οργανισμούς με έντονη δραστηριότητα σε 130 χώρες του κόσμου.

Με ασφαλιστήρια συμβόλαια σε ισχύ συνολικού ύψους 65 δισεκατομμυρίων δολαρίων και σύνολο Ενεργητικού 920 δισεκατομμύρια δραχμές, η American Life Insurance Company είναι μία από τις μεγαλύτερες ασφαλιστικές εταιρίες Ζωής σε παγκόσμιο επίπεδο, διαθέτοντας ένα τεράστιο δίκτυο που εξαπλώνεται σε περισσότερες από 60 χώρες και στις 5 Ηπείρους. Κυριότερες αγορές στις οποίες προσφέρει τις υπηρεσίες της είναι η Ευρώπη, η Ιαπωνία, η Μ. Ανατολή, η Καραϊβική, η Λατινική Αμερική, η Αφρική, ο Καναδάς, η Κορέα και η Ν. Ζηλανδία.

ΑΠΑΡΑΜΙΛΛΗ ΣΙΓΟΥΡΙΑ

Χάρης στην ισχυρή οικονομική της βάση, το σωστό management και τη συνετή πολιτική επενδύσεων, η ALICO χαρακτηρίζεται κορυφαία όσον αφορά την ικανότητά της να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις της προς τους ασφαλισμένους, σύμφωνα με στοιχεία ερευνών που διενεργούνται από διεθνείς οργανισμούς. Η αξιολόγηση της ALICO με «AAA» επισφραγίζει την κορυφαία θέση που κατέχει στο χώρο των ασφαλιστικών εταιριών Ζωής σε παγκόσμιο επίπεδο και ταυτόχρονα αποκτά μια ξεχωριστή διάσταση όσον αφορά την απαρámιλλη σιγουριά που προσφέρει η οικονομική ισχύς της Εταιρίας στους ασφαλισμένους της.

ΠΡΩΤΟΠΟΡΙΑ ΣΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΧΩΡΟ

Στην Ευρώπη η ALICO έκανε την εμφάνισή της για πρώτη φορά το 1928 και σήμερα είναι εγκατεστημένη σε όλες σχεδόν τις χώρες της Ε.Ο.Κ., αν και σε ορισμένες από αυτές είναι γνωστή με διαφορετική ονομασία.

Έτσι, με την επωνυμία ALICO είναι γνωστή στην Ελλάδα, την Κύπρο, τη Μ. Βρετανία, την Ισπανία και την Πορτογαλία. Αντίθετα, στη Γαλλία, το Βέλγιο, την Ολλανδία και την Ιταλία είναι γνωστή σαν "Euranie". Στην Ελβετία έχει την επωνυμία "Ticino Vita" και στη Γερμανία "National Union Life". Η A.I.G. μητρική εταιρία της ALICO, έκρινε ότι η επερχόμενη Ευρωπαϊκή ενοποίηση επιβάλλει μια διαφορετική θεώρηση των πλαισίων Διοικητικής οργάνωσης και Marketing μέσα στα οποία θα λειτουργούν τα Παραρτήματα της Εταιρίας στην Ευρώπη.

Η ουσιαστική κατάργηση των συνόρων καθιστά απαραίτητη την ύπαρξη ενός κοινού προσώπου της Εταιρίας απέναντι στους πολίτες των 12 χωρών - μελών. Έτσι σήμερα η ALICO, ανταποκρινόμενη στις νέες συνθήκες, παρουσιάζει μια ενιαία ταυτότητα στις χώρες της Κοινότητας και μέρος του προγράμματος αυτού αποτελεί και η καθιέρωση της ονομασίας "ALICO" σε ολόκληρη την Ε.Ο.Κ.. «Κοινό πρόσωπο σε μια ενιαία αγορά» είναι η στρατηγική της Εταιρίας στη δεκαετία του '90 και αυτή τη φιλοσοφία αντανακλά το αστέρι στο λογότυπό της.

Η ALICO είχε πάντοτε την ικανότητα να βλέπει μπροστά. Έτσι, εδώ και δεκαετίες, έχει δημιουργήσει ένα

ιδιαίτερα εκτεταμένο Πανευρωπαϊκό δίκτυο. Σήμερα που πολλές εταιρίες προσπαθούν να επεκταθούν σε άλλες χώρες μέσω εξαγορών ή συμφωνιών συνεργασίας, η ALICO παρουσιάζεται πανέτοιμη να λειτουργήσει αποτελεσματικά μέσα στο νέο περιβάλλον απλά και μόνον με την επισήμοποίηση της ενιαίας επωνυμίας σε ολόκληρη την ΕΟΚ.

ΠΑΝΤΑ ΣΤΗΝ ΚΟΡΥΦΗ

Το κοινό πλέον Ευρωπαϊκό πρόσωπο της ALICO συντελεί αποφασιστικά στην ανάδειξη του μεγέθους και της οικονομικής ισχύος της Εταιρίας. Παράλληλα, η αναβάθμιση του ρόλου της ΕΟΚ καθιστά ιδιαίτερα σημαντική τη στενή συνεργασία ανάμεσα στα Παραρτήματα της ALICO Ευρώπης. Από αυτή τη συνεργασία προκύπτει μια ταχύτερη ανάπτυξη της Εταιρίας, γεγονός που όχι μόνον ισχυροποιεί τη θέση της στην κορυφή, αλλά παράλληλα συμβάλλει ουσιαστικά στην παραπέρα άνοδο του ήδη υψηλού επιπέδου των υπηρεσιών που παρέχει προς τους ασφαλισμένους.





Πώς ένας ασφαλιστής μπορεί ν' αρχίσει τον επόμενο χρόνο με 300 νέους πελάτες!

Τώρα, ας μιλήσουμε για λίγο για την πώληση της ασφάλειας Ζωής, και σαν μέσον αποταμιεύσεως για τα επόμενα χρόνια, ιδιαίτερα για τα χρόνια μετά την συνταξιοδότηση —τα χρόνια προχωρημένης ηλικίας— και σαν μέσον προστασίας των οικογενειών μας.

Αν δινόταν μια επιλογή μεταξύ γήρατος και θανάτου, οι περισσότεροι άνθρωποι θα διάλεγαν το γήρας, αλλά αν οι άνθρωποι προχωρημένης ηλικίας δεν είχαν ένα ποσόν χρημάτων και την ανεξαρτησία που αυτά δίδουν, τότε θα έπρεπε να εξαρτώνται από την Κυβέρνηση ή την οικογένειά τους. Οι περισσότεροι υπερήλικες είναι πολύ υπερήφανοι και αυτός ο τρόπος ζωής θα μπορούσε να είναι το ίδιο με τον θάνατο γι' αυτούς.

Αλλά το να έχει κανείς κάποιο βαθμό ανεξαρτησίας στην ηλικία συνταξιοδότησης απαιτεί οικονομικό προγραμματισμό μερικά χρόνια πριν την συνταξιοδότηση. Οι περισσότεροι άνθρωποι αναβάλλουν την αποταμίευση για τα γηρατειά τους. Μπορούν πάντοτε να βρουν κάτι πιο επείγον στο οποίο θα ξοδέψουν τα χρήματα που κερδίζουν. Εδώ είναι που παίζετε ένα τόσο σημαντικό ρόλο.

Προσπαθείστε να πείτε αυτό στον πατέρα: «πριν αποκτήσει την άσχημη συνήθεια να ξοδεύει όλα του τα χρήματα, ο νεαρός Δημήτρης, θα συμφωνούσατε ότι είναι μια καλή ιδέα να τον διδάξετε την συνήθεια να αποταμιεύει μερικά;». Το ποσοστό επιτυχίας αυτής της συγκεκριμένης ιδέας είναι σχεδόν 100%, διότι οι περισσότεροι γονείς θα συμφωνήσουν ότι είναι μια λογική ιδέα για τα παιδιά τους. Θα είχαν την καλή διάθεση των παιδιών, διότι θα σας είχαν μάθει με την πάροδο των ετών με την παράδοση

των πασχάλινων αυγών και των Χριστουγεννιάτικων δώρων.

Δεύτερον, νομίζω ότι οι περισσότεροι άνθρωποι, θα δέχονταν εύκολα ότι οι συστάσεις από ικανοποιημένους πελάτες είναι ο ευκολότερος τρόπος για να κλείσουμε καινούργια ραντεβού και δουλειές.

Και πάλι, νομίζω θα συμφωνούσατε ότι παρέχοντας το είδος του —σέρβις που σας έχω περιγράψει, είναι πολύ πιθανότερο να σας προτείνουν σε

χίσετε το έτος με 300 πελάτες και ο ίδιος τύπος θα μπορούσε να εφαρμοσθεί και σ' αυτούς. Έτσι, μέσα σε μερικά χρόνια θα έχετε ένα πολύ μεγάλο αριθμό ικανοποιημένων και ευχαριστημένων πελατών — σίγουρα μια επάξια επιβράβευση για τις προσπάθειες εξυπηρέτησεως των πελατών σας. Όταν μερικές απ' αυτές τις ιδέες εφαρμοσθούν, θα επιφέρουν οφέλη σε σας όπως και στο υποκατάστημά μου.

Η επιτυχία ενός ασφαλιστή εξαρτάται από το πόσο εφαρμόζει απλές ιδέες στην καθημερινότητα.

φίλους τους και συναδέλφους τους, διότι έχετε αποδείξει ότι υπάρχει αυτό που λέγεται σέρβις μετά την πώληση.

Φαντασθείτε πόσο αυτό θα σας βοηθήσει, στις μελλοντικές εργασίες σας αν κάθε πελάτης σας έδινε μία σύσταση. Αν π.χ. έχετε 250 πελάτες τώρα και ένας στους πέντε απ' αυτούς τους πελάτες αγοράζει από σας κάθε χρόνο, τότε αυτό και μόνον αξίζει 50 πωλήσεις για σας και βρισκόμενοι σε τόσο τακτική επαφή μαζί τους, η πιθανότητα είναι ότι τουλάχιστον ένας στους πέντε απ' αυτούς θα αγοράζει από σας κάθε χρόνο.

Δεύτερον, αν κάθε ένας από τους 250 πελάτες σας σας δίνει κατά μέσο όρο μια σύσταση, πάλι νομίζω θα συμφωνήσατε ότι 250 τέτοιες συστάσεις θα πρέπει να αξίζουν τουλάχιστον 50 νέες πωλήσεις για σας, αν όχι πολύ περισσότερες. Το επόμενο έτος, ως εκ τούτου, αν δεν έχετε εργασίες από καμιά άλλη πηγή, θα αρ-

Πείθετε για αποταμίευση

Πείθοντας τους πελάτες σας να αποταμιεύσουν ένα μικρό ποσοστό των χρημάτων τους για το μέλλον, παρέχετε μια ζωτική και μοναδική υπηρεσία. Σίγουρα μερικά άτομα θα σας απορρίψουν, αλλά πόσο ευγνώμονες θα είναι οι πελάτες σας κατά την συνταξιοδότηση τους όταν θα ανυπομονούν γι' αυτή την περίοδο χάρη στην σκληρή εργασία σας και την ικανότητά σας να τους πείσετε. Η ικανότητα σας να κάνει τους ανθρώπους να κοιτάζουν σοβαρά την καταστασή τους και μετά, ακόμη σημαντικότερο, να κάνουν ενέργειες για να προστατεύσουν το δικό τους μέλλον, σας καθιστά ένα σημαντικό και απαραίτητο μέλος της κοινωνίας.

Αλλά ο τομέας που έχει την μεγαλύτερη σπουδαιότητα στην καριέρα σας είναι η πώληση της ασφάλειας Ζωής σαν μέσου προστασίας της οικογένειας κατά του πρόωρου θανάτου.

Η αγορά ασφάλειας Ζωής δεν είναι αντικείμενο πολυτελείας στον οικογενειακό προϋπολογισμό. Είναι τόσο απαραίτητη όσο η τροφή, ρουχισμός και στέγη. Τα μικρά παιδιά πιστεύουν ακράδαντα ότι η μητέρα και ο πατέρας τους θα κάνουν το σωστό πράγμα. Όλοι έχουμε ελπίδα και φιλοδοξίες για τα παιδιά μας, αλλά δεν πρέπει να ποντάρουμε στο ότι θα είμαστε ζωντανοί μέχρι να μεγαλώσουν. Τα παιδιά και οι σύζυγοί μας αξίζουν κάτι παραπάνω απ' αυτό. Μας εμπιστεύονται και δεν πρέπει να τους απογοητεύσουμε. Έχετε το καθήκον να πείτε την υπέροχη ιστορία σας της αξίας και των πλεονεκτημάτων της ασφάλειας Ζωής σε όσο το δυνατόν περισσότερες οικογένειες. Παρ' ότι ορισμένοι άνθρωποι θα αντισταθούν, θα πρέπει να είστε δυνατός και επίμονος.

Όταν μοιραία επέλθη ο θάνατος, όπως πάντα, όλη η οικογένεια και οι φίλοι θα συγκεντρωθούν για να πουν πόσο λυπούνται —**λέξεις**— ανακουφίσεως. Αλλά εσείς θα φέρετε πραγματική ανακούφιση στην οικογένεια δείχνοντας πως, με τα οφέλη της Ασφάλειας Ζωής η οικογένεια μπορεί να παραμείνει μαζί και μπορεί να συνεχίσει να ζει στο ίδιο σπίτι και να έχει τους ίδιους φίλους. Αυτές είναι πράξεις ανακουφίσεως. Εσείς και η επιταγή της ασφάλειας Ζωής που παραδίδετε θα είστε οι αληθινοί φίλοι αυτής της χήρας και της οικογενείας της. Παρέχετε μια υπέροχη υπηρεσία στην κοινωνία και έχετε το δικαίωμα και αισθάνεστε υπερήφανος για την σταδιοδρομία που έχετε επιλέξει.

Είστε ενήμεροι με τον πελάτη σας και την οικογένειά του και έτσι βλέπετε όλες τις ευκαιρίες πωλήσεως που παρουσιάζονται, όπως όταν ο πελάτης σας αποκτά περισσότερα παιδιά ή παντρεύεται ή παίρνει διαζύγιο και ξαναπαντρεύεται ή αγοράζει σπίτι, αλλάζει κατοικία, παίρνει προαγωγή στη δουλειά του. Όλες αυτές είναι περιπτώσεις, που θα μπορούσαν να παρουσιασθούν ευκαιρίες, για δουλειά, και όταν είστε σε τακτική επαφή τις μαθαίνετε.

Εκτός από την δημιουργία νέων εργασιών, το να κρατάτε επαφή με τους πελάτες σας βοηθά να διατηρήτε εν ισχύ τα υπάρχοντα συμβόλαια σας και μ' αυτόν τον τρόπο να αυξάνετε το καθαρό σας κέρδος.

Θα υπάρχει κάποιο έπαθλο στην σταδιοδρομία σας που δεν θα χρειάζεστε πια να επισκέπτεστε αγνώστους, διότι ο κατάλογος των πελατών σας θα είναι πολύ μεγάλος.

Θα σας δώσει την ικανοποίηση ότι κάνετε μια ολοκληρωμένη δουλειά για τους πελάτες σας και θα σας δώσει την εκτίμηση ως επαγγελματία ασφαλιστή Ζωής.

Η ποιότητα των ραντεβού που κλείνετε, καθώς αυτά θα είναι με τους ήδη υπάρχοντες πελάτες σας, θα είναι πολύ καλύτερη απ' ότι αν επισκεπτόσαστε αγνώστους. Αυτό σημαίνει ότι θα έχετε λιγότερη σπατά-

λη χρόνου και οι προσπάθειες που καταβάλετε θα αμείβονται καλύτερα.

Θα γνωρίζετε από που θα προέλθουν οι εργασίες του επομένου μήνα. Στην πραγματικότητα θα γνωρίζετε από που θα προέρχονται οι εργασίες του επομένου έτους.

Και τώρα τα δύο μεγαλύτερα οφέλη.

Ας υποθέσουμε ότι οι μέσοι πελάτες σας έχουν δύο παιδιά. Όταν κάθε ένα απ' αυτά τα παιδιά φύγουν από το σχολείο και αρχίσουν να κερδίζουν χρήματα, θα το γνωρίζετε αυτό, διότι θα είστε σε επαφή με την οικογένεια.

B. BACKHOUSE

Εξεύρεση πελατών, ποιών πελατών;

ΦΙΛΕ ΣΥΝΑΔΕΛΦΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ!
ΑΓΑΠΗΤΕ ΚΥΡΙΕ ΔΙΕΥΘΥΝΤΑ ΥΠ/ΤΟΣ ή ΓΡΑΦΕΙΟΥ!
ΚΥΡΙΟΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ!



Προσέξτε το πελατολόγιό σας!
Αν το πελατολόγιό σας είναι «σκουπιδοτενεκές», «σκουπίδια» θα μαζεύετε! Εκεί είναι η επιβίωσή σας.

Δείξτε προσοχή για να έχετε μέλλον...

Φτιάξτε καλούς πελάτες!

Περιοδικό «ΝΑΙ»

ΖΗΤΗΜΑ

ΖΩΗΣ!



**ΕΠΕΙΓΟΥΣΑ
ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΑ
24 ΩΡΕΣ ΤΟ 24ΩΡΟ!
ΑΠΟ ΤΗΝ**

INTERAMERICAN

**ΚΑΛΕΣΤΕ ΜΑΣ ΣΤΟ
9430401**

Όταν ο χρόνος είναι... ζήτημα ζωής,
η INTERAMERICAN «απογειώνεται»
για χάρη σας!

Η Μεγάλη και Σίγουρη εταιρία επιθε-
βαιώνει έμπρακτα, για άλλη μία φορά, το ενδιαφέρον της
για τον άνθρωπο και την αδιαφιλονίκητη πρωτοπορία της.
Βελτιώνοντας συνεχώς τα ασυναγώνιστα προγράμματα
και τις παροχές που προσφέρει στους ασφαλισμένους
της, εξασφαλίζει τώρα την αερομεταφορά του ασφαλι-
σμένου ή μελών της οικογένειάς του, σε περιπτώσεις
επείγοντος περιστατικού από ατύχημα ή ασθένεια.

Σε όποια γωνιά της Ελλάδας και να βρίσκεστε «καλέσατε
INTERAMERICAN» στο 9430401.

Είμαστε στη διάθεσή σας 24 ώρες το
24ωρο, για τη μεταφορά του πα-
θόντα σε νοσοκομείο με δικό μας ελι-
κόπτερο, δωρεάν*.

Η INTERAMERICAN, με την τεράστια υποδομή, την πείρα
και τη γνώση που διαθέτει, είναι η μόνη που προσφέρει την
κάλυψη Επείγουσας Αερομεταφοράς, στο πλαίσιο του νέου
Προγράμματος Νοσοκομειακού Επιδόματος.

Τώρα μπορείτε να νιώθετε μοναδική σιγουριά στην εργασία,
στο σπίτι, στο ταξίδι, παντού σε όλη την Ελλάδα.

Ό,τι και να σας συμβεί «Καλέσατε INTERAMERICAN».
24 ώρες το 24ωρο. Σώζει ζωές!



INTERAMERICAN
Μεγάλη και Σίγουρη!

Παρακαλώ
ενημερώστε με αναλυτικά για την **Επείγουσα Αερομεταφορά**

ΟΝΟΜΑ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

ΤΗΛΕΦΩΝΟ:

Στείλτε μας σήμερα αυτό το κουπόνι στη διεύθυνση:
INTERAMERICAN, Λεωφ. Κηφισίας 117 & Αγ. Κων/νου 59-61,
151 80 Μαρούσι, για το ΤΜΗΜΑ MARKETING.

* Εφόσον ο ασφαλισμένος μας την προτιμήσει, αντί της μεταφοράς του με τον επίσημο αερομεταφορέα με έξοδα της INTERAMERICAN.

ΠΟΙΟΤΗΤΑ: ΤΑΞΙΔΙ ΠΑΡΑ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ

Γράφει ο Ν. ΒΙΟΛΑΚΗΣ

Όλες, σχεδόν, οι βιομηχανικές μονάδες και οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών αναγνωρίζουν ολοένα και περισσότερο τη σημασία της Ποιότητας για την επιβίωσή τους στο αυξανόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Είτε μια επιχείρηση ασχολείται με την παραγωγή ημιαγωγών είτε με την παραγωγή κουμπιών, η «ποιότητα» είναι αυτή που την ξεχωρίζει από τις άλλες.

Οι ασφάλειες δεν αποτελούν εξαίρεση σε αυτό τον κανόνα, αν και έχουν κάποια μεγαλύτερη δυσκολία στο να προσεγγίζουν την «ποιότητα».

Γιατί ενώ στα βιομηχανικά προϊόντα υπάρχει ο αριθμός των ελαττωματικών προϊόντων ή το ορατό επίπεδο λειτουργικότητας και εμφάνισης, στις ασφάλειες πρέπει να ψάξουμε σε μη ορατά και απτά μεγέθη για να πάρουμε μια αίσθηση της ποιότητας.

Σε τελική ανάλυση η ποιότητα αποτελεί το μέτρο σύγκρισης βάσει του οποίου ο πελάτης αποφασίζει αν θα αγοράσει ή όχι τη συγκεκριμένη υπηρεσία ή προϊόν από μια συγκεκριμένη επιχείρηση.

Ένας χρήσιμος τρόπος προσεγγίσεως της ποιότητας είναι ο εξής:

- Κατανόηση καλά των αναγκών των πελατών.
- Σχεδιασμός ενός ποιοτικού προϊόντος/υπηρεσίας που να ικανοποιεί τις ανάγκες αυτές.
- Υλοποίηση αυτών που σχεδιάστηκαν.

Για τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις μπορούμε να διευρύνουμε τα παραπάνω τρία βήματα σε πέντε:

- Ποιοτική προσέγγιση των πελατών.
- Προσφορά ποιοτικού service στους πελάτες και μετά την αρχική πώληση του συμβολαίου.

Για την ποιοτική προσέγγιση των υποψηφίων πελατών από τους παραγωγούς ασφαλίσεων θα χρησιμοποιήσουμε τον πίνακα του σχήματος 1,



ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Ν. ΒΙΟΛΑΚΗΣ: Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1962 και σπούδασε Οικονομικά και Διοίκηση Επιχειρήσεων στην Α.Σ.Ο.Ε.Ε. και στο University of Birmingham. Είναι κάτοχος Master στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, (Master in Business Administration), με κρατική υποτροφία.

Εργάστηκε σαν σύμβουλος στην ΑΓΕΤ ΗΡΑΚΛΗΣ (Στρατηγικός σχεδιασμός, εισαγωγή εταιρικού προγραμματισμού) και στην Α.Γ.Π. ΠΕΤΖΕΤΑΚΙΣ (Στρατηγική ανάλυση και σχεδιασμός, επιχειρησιακός προγραμματισμός, πενταετές πρόγραμμα).

Εργάζεται στη Διεύθυνση Οργάνωσης Μεθόδων και Ποιότητας της Interamerican.

όπου ανάλογα με την κατανόηση των ασφαλιστικών προϊόντων/σχεδίων και την κατανόηση των αναγκών των υποψηφίων πελατών μπορούμε να ομαδοποιήσουμε τους παραγωγούς ασφαλίσεων σε 4 «τύπους»:

Α. Ο τύπος «Α» ο «επιζήμιος» Παραγωγικός Ασφαλίσεως (Π.Α.) για την εταιρία και τον πελάτη. Δεν έχει κατανοήσει σε βάθος τα ασφαλιστικά προϊόντα που πρόκειται να πουλήσει αλλά ούτε και δείχνει ενδιαφέρον για να καταλάβει τις πραγματικές ανάγκες του υποψηφίου πελάτη.

Ας θυμηθούμε ότι σύμφωνα με έρευνες ο ικανοποιημένος πελάτης επηρεάζει άλλους Β ενώ ο δυσαρεστημένος «μολύνει» άλ-

λου 22.

Β. Ο τύπος «Β» ο «ανημέρωτος» σε βάθος και έκταση Π.Α. σχετικά με τα ασφαλιστικά προϊόντα της επιχείρησής του αλλά και του ανταγωνισμού.

Γ. Ο τύπος «Γ» ο «αδιάφορος» που αν και είναι ενημερωμένος για τα ασφαλιστικά προϊόντα δεν δείχνει το ενδιαφέρον που πρέπει για να καταλάβει τις πραγματικές ανάγκες των υποψηφίων πελατών.

Δ. Ο τύπος «Δ» ο «ποιοτικός» Π.Α., ο οποίος και έχει ενημερωθεί σε έκταση και βάθος για τα προϊόντα της εταιρίας του και του ανταγωνισμού αλλά ταυτόχρονα ακούει προσεκτικά τον υποψήφιο πελάτη και εκμαιεύει τις πραγματικές του ανάγκες. Είναι ο επιτυχημένος τύπος Π.Α. που μεγιστοποιεί τα οφέλη και για τον εαυτό του και για την εταιρία που συνεργάζεται.

Η προσωπική στάση του Π.Α. απέναντι στους δύο παράγοντες α) ενδιαφέρον για νέα παραγωγή και β) ενδιαφέρον για το service των υπάρχοντων πελατών (σχήμα 2), διαμορφώνει ένα άλλο τρόπο προσεγγίσεως της ποιότητας.

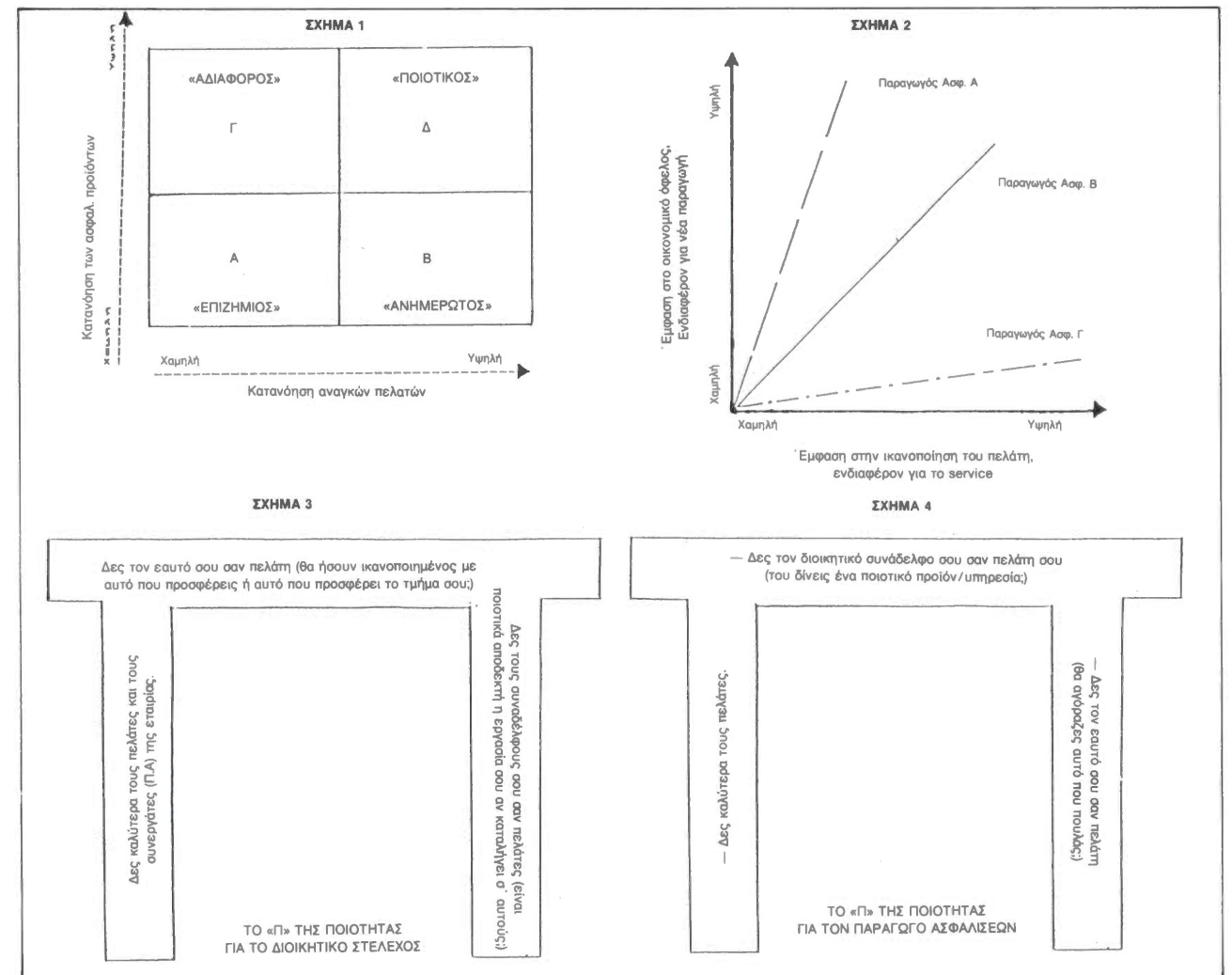
Η γραμμή του Παραγωγού Β (διαγώνιος) δείχνει ίσες αποστάσεις —ίση σημασία— στην ικανοποίηση του πελάτη και στο ενδιαφέρον για το service του έναντι στο καθαρά προσωπικό οικονομικό όφελος και τη νέα παραγωγή.

Ο Π.Α. «Α» δίνει δυσανάλογα μεγαλύτερη έμφαση στο κέρδος και στη νέα παραγωγή, ενώ ο Π.Α. «Γ» στην ικανοποίηση του πελάτη και στο service του.

Η ποιοτική προσπάθεια μιας εταιρίας είναι να ισορροπήσει τη συμπεριφορά του Π.Α. μεταξύ των δύο τάσεων. Δεν παραγνωρίζεται βεβαίως σε καμμία περίπτωση η σπουδαιότητα του κέρδους αλλά πρέπει πάντα να αποφεύγονται οι ακραίες περιπτώσεις και να επιδιώκεται ισορροπία.

Έχει διαπιστωθεί ότι κοστίζει πέντε φορές περισσότερο να αντικαταστήσεις ένα υπάρχοντα πελάτη από το να τον διατηρήσεις. Πολλοί υποστηρίζουν ότι ο καλύτερος τρόπος για να κερδίσεις και να κρατήσεις ποιοτική φήμη είναι να στέκεσαι πίσω από το συμβόλαιο όχι μόνο κατά την έκδοση αλλά και καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του.

Η Ποιότητα πρέπει να είναι τρόπος ζωής και για τους συνεργάτες αλλά και για τους διοικητικούς υπάλλη-



λους μιας ασφαλιστικής εταιρίας. Είναι επιτακτική η ανάγκη καλών σχέσεων και καλής επικοινωνίας μεταξύ τους που θα στηρίζεται στην αμοιβαία κατανόηση και εμπιστοσύνη.

Το σχήμα 3 αποτελεί το «Π» της ποιότητας για τους διοικητικούς υπαλλήλους μιας ασφαλιστικής εταιρίας ενώ ένα αντίστοιχο «Π» ισχύει και για τους συνεργάτες/παραγωγούς ασφαλίσεων (σχήμα 4).

ΜΕΘΟΔΟΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η υλοποίηση της Ποιότητας σε μια εταιρία γίνεται με πολλούς τρόπους.

Η καθιερωμένη Ομάδων Συνεργασίας είναι από τους πλέον διαδεδομένους τρόπους στην πράξη. Η μορφή και το σχήμα λειτουργίας των ομάδων ποικίλουν από εταιρία σε εταιρία και εξαρτώνται από την οργανωτική δομή, το επίπεδο εργασιακών σχέσεων

και τη νοοτροπία.

Είναι ενδιαφέρον να αναφέρουμε την εφαρμογή κάποιας παραλλαγής τέτοιων ομάδων από μια επιχείρηση παροχής υπηρεσιών, πριν μερικά χρόνια.

Η εταιρία αυτή ξεκίνησε μια καμπάνια με τίτλο «Πρώτα απ' όλα ο Πελάτης» ("Putting the Customer First") και δημιούργησε ομάδες επωνομαζόμενες "Customer First Teamw" από υπαλλήλους σε Τμήματα και Διευθύνσεις που είχαν άμεση επικοινωνία με τους πελάτες.

Αυτές οι ομάδες είχαν σαν κύριο σκοπό να βελτιώσουν τις υπηρεσίες που προσέφερε η εταιρία στους πελάτες και συνεδρίαζαν τακτικά και ανεξάρτητα η κάθε μία.

Τα μέλη τους είχαν εκπαιδευθεί κατάλληλα στη μεθοδολογία επίλυσης προβλημάτων και στην ανάπτυξη ικανοτήτων παρουσίασης και καλής επικοινωνίας.

Τα αποτελέσματα ήταν πράγματι ε-

ντυπωσιακά.

Οι προτάσεις που βγήκαν και υλοποιήθηκαν από τις διάφορες ομάδες έδωσαν μια τεράστια ώθηση στην προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της εταιρίας και την επακόλουθη βελτίωση της φήμης της.

Δημιουργήθηκαν πάνω από 100 τέτοιες ομάδες που παράγουν κατά μέσον όρο έξι προτάσεις το χρόνο και κατ' αυτό τον τρόπο η εταιρία περιμένει 600 βελτιώσεις στην εξυπηρέτηση των πελατών της ετησίως.

Το μήνυμα «Πρώτα απ' όλα ο Πελάτης» πέρασε σαν φιλοσοφία και τρόπος σκέψης στους εργαζόμενους και δεν αποτέλεσε ένα απόδο marketing slogan.

Κάτι ανάλογο θα μπορούσε να υλοποιηθεί σε μια ασφαλιστική επιχείρηση: δηλ. δημιουργία και καθιέρωση ο-

(ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΣΤΗ ΣΕΛ. 59)



**ΧΑΡΑΖΕΙ
ΝΕΟΥΣ ΟΡΙΖΟΝΤΕΣ
ΚΑΙ ΞΕΚΙΝΑ
ΓΙΑ ΝΕΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΕΣ**

**Ελάτε κι εσείς μαζί μας, για μια καριέρα χωρίς σύνορα,
που θα σας γεμίσει επαγγελματική ικανοποίηση.**

ΓΙΑ ΜΙΑ ΚΑΡΙΕΡΑ ΧΩΡΙΣ ΣΥΝΟΡΑ Η ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ:

- Τις δυνατότητες για μια γρήγορη εξέλιξη σ' ένα ελεύθερο επάγγελμα με ευρωπαϊκές προοπτικές.
- Τις ευκαιρίες να έχετε ένα υψηλό εισόδημα το οποίο εσείς θα καθορίζετε.
- Μια άριστη εκπαιδευτική υποστήριξη με συνεχή επιμόρφωση και με ένα υπερούγχρονο Εκπαιδευτικό Κέντρο.
- Ένα ελκυστικό σύστημα αμοιβών ειδικά μελετημένο ώστε να συνδυάζει πάγιες αμοιβές, προμήθειες και BONUS.
- Πρωτοποριακά προϊόντα Ζωής και Γενικών Ασφαλειών που συνεχώς ανανεώνονται και προσαρμόζονται στις απαιτήσεις της Αγοράς.
- Μια σύμβαση συνεργασίας που κατοχυρώνει και τον ασφαλιστή και την οικογένειά του ...για καλό και για κακό!
- Επιθετικό μάρκετινγκ και δυναμική διαφημιστική υποστήριξη.
- Θαυμάσιο κλίμα συνεργασίας και ανθρώπινη επικοινωνία για άμεση λύση των μικρών ή και μεγάλων προβλημάτων.
- Άρτια οργανωμένες Διοικητικές Υπηρεσίες με στελέχη κορυφαία στον τομέα τους και πρόθυμα να προσφέρουν πολύπλευρη υποστήριξη στο έργο του Ασφαλιστή.
- Πλήρη εξασφάλιση όλων των συνεργατών με Ομαδική Ασφάλιση και Συνταξιοδοτικό Ταμείο.
- Άνετους χώρους εργασίας και γραφεία σ' όλη την Ελλάδα.
- Εκπαιδευτικά και ψυχαγωγικά ταξίδια σε συναρπαστικά μέρη του εξωτερικού για επιβράβευση των κορυφαίων.
- Αποζημιώσεις που εκδίδονται ταχύτατα και με εξάλειψη κάθε παρεξηγήσεως ή αμφισβητήσεως.
- Διεθνείς διασυνδέσεις με τους μεγαλύτερους Ασφαλιστικούς και Αντασφαλιστικούς Οργανισμούς.



ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ
για καλό και για κακό

Πόσος χρόνος χρειάζεται για να πετύχεις



**ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙΣ
ΝΑ ΦΘΑΣΕΙΣ
ΣΤΗΝ ΚΟΡΥΦΗ;**

Οι μεγάλοι διδάσκαλοι της ιστορίας, της επιστήμης, της φιλολογίας, της τέχνης και της βιομηχανίας, όλες τις σπουδαίες πραγματοποιήσεις τους τις οφείλουν στην επίμονη, μακροχρόνια και φροντισμένη προγραμματισμένη εργασία τους.

Αν ήταν δυνατόν να φθάσει κανείς στις υψηλές κορυφές μ' ένα και μόνο ηρωικό πήδημα, πολλοί νέοι θα ήσαν έτοιμοι να το δοκιμάσουν· αλλά μόνο μετά από εκατοντάδες, χιλιάδες κι' εκατομμύρια μικρά βήματα, μετά από ακατάβλητες προσπάθειες κατορθώνει να φθάσει κανείς εκεί. Όπου να φθάσει όμως είναι ανάγκη να ξεπεράσει πολλά εμπόδια, να σκαρφαλώσει σε πολλούς βράχους, ν' ανεβαι-

νη σε υψώματα και να κατεβαίνει σε φαράγγια. Και προ παντός πρέπει να εργάζεται συνεχώς.

Σίγουρα φίλε ασφαλιστή, γλυκεριά επιθυμία θα φουντώνει μέσα σου να ήσουν κι' εσύ αυτός που σε βραβεύουν σαν πρώτο, σαν μεγάλο, σαν επιτυχημένο με μεγάλα αποτελέσματα. Οι μεγάλοι δεν έγιναν μεγάλοι απ' την πρώτη στιγμή. Χρειάστηκαν πολλά ραντεβού, πολλά τηλέφωνα, πολλές πωλήσεις, πολλές ενέργειες, πολλές ώρες σκληρής εργασίας. Κάποτε ξεκίνησαν απ' το ένα. Ξεκίνη κι' εσύ σήμερα για την θέση του πρώτου. Ξεκίνη για την κορυφή. Πίστεψε πως η κορυφή αρχίζει απ' τα πρώτα βήματα... και προχώρησε με επιμονή και υπομονή. Η γνώση, η παιδεία, η επιστήμη, η πρόοδος είναι καρποί υπομονής.

Τα έργα της Τέχνης και τα επιστημονικά επιτεύγματα, που δοξάζουν το ανθρώπινο πνεύμα και το εξυψώνουν, δεν είναι γεννήματα παροδικής εμπνεύσεως και ευφύιας, αλλά καρποί ακατάβλητης υπομονής, όμοιας μ' εκείνης της φιλεργίας των μυρμηγκιών. Επομένως και οι νέοι εκείνοι με τα μέτρια ταλέντα, έχουν δικαίωμα να ελπίζουν σε σπουδαία αποτελέσματα, αν έχουν δραστήρια κι' επίμο-

ντε φορές έγραψε και ξανάγραψε από την αρχή την περίφημη «Χρονολογία» του, ώπου να φθάσει στο σημείο να μείνει ικανοποιημένος από το έργο του. Στέλνοντας προς τον αυτοκράτορα Κάρολο Ε' ο θάνατος ζωγράφος Τατιανός το έργο του ο «Μυστικός Δείπνος» έγραψε: «Μεγαλειότατε, σας στέλνω ένα πίνακα, για τον οποίο εργάστηκα καθημερινώς και συχνά και τις νύχτες ακόμη

Το έργο του ασφαλιστή είναι ένα έργο Τέχνης, ένα έργο προσφοράς στον συνάνθρωπο. Δεν υπάρχει καλύτερη πράξη από την υπηρεσία του ανθρώπου. Οι ασφαλιστές υπηρετούν τον άνθρωπο.

νη θέληση, διότι το μυστικό της επιτυχίας μέσα στον κόσμο, βρίσκεται στην προσήλωσή μας σ' έναν υψηλό σκοπό μ' ένα αποφασιστικό «θέλω». Η μόνη διαφορά ανάμεσα σ' ένα μεγάλο κι' έναν άσημο άνδρα πολύ συχνά δεν είναι, παρά μια παντοδύναμη δραστηριότητα και άκαμπτη θέληση, που λείπει από τον πρώτο και είναι το χαρακτηριστικό του άλλου για την εξυπηρέτηση κάποιου κοινού σκοπού. Η επιμονή, η επιμέλεια και η εργασία έχουν ευεργετήσει τον κόσμο ασυγκρίτως περισσότερο απ' όσο η μεγαλοφυΐα με τα πιο λαμπρά χαρίσματά της.

Χωρίς προγραμματισμένη φροντίδα δεν υπάρχει καμιά αμοιβή. Η εργασία είναι πάντα αξιολογούμενη. «Γρήγορα, γρήγορα να τελειώνω με νωρίτερα!», είναι το σύνθημα πολλών. Λοιπόν, ξέρεις πόσον καιρό χρειάστηκε ο Dante για ν' αποτελειώσει το θάνατο έργο του, την «Θεία Κωμωδία»; Τριάντα χρόνια ακριβώς! Ο μεγάλος Άγγλος συγγραφέας Dickens είπε, ότι κάθε βιβλίο του του είχε στοιχίσει τεράστια εργασία. Ο Αμερικανός ιστορικός Prescott ήταν πια σχεδόν εντελώς τυφλός, όταν για να αποτελειώσει το μεγάλο έργο του «Ο Φερδινάνδος και η Ισαβέλλα», βρήκε πως ήταν απαραίτητο να μάθει καλά τις νεώτερες γλώσσες, και γι' αυτό τον σκοπό αφιέρωσε δέκα χρόνια. Ο Newton ο διάσημος φυσικός, δεκαπέ-

για εφτά ολόκληρα χρόνια».

Είκοσι χρόνια διέθεσε ο Βιργίλιος για να συνθέσει την «Αινειάδα» του. Και μάλιστα ήθελε να καταστρέψει αυτό το έργο πριν από τον θάνατό του, επειδή δεν το εύρισκε αρκετά καλό. Κι' ο Fénelon δεκαοχτώ φορές αντέγραψε το περίφημο παιδαγωγικό έργο του «Τηλέμαχος», και την τελευταία ακόμη φορά έκανε πάνω σ' αυτό πολλές τροποποιήσεις. Ο Edison μόλις είχε αφήσει την παιδική ηλικία και περνούσε πολλές ώρες την νύχτα διαβάζοντας όχι μυθιστορήματα, αλλά έργα επιστημονικά, σχετικά με την μηχανική, χημεία και ηλεκτρισμό.

Ο Τολστόι ήταν ο πιο αυστηρός κριτής στα ίδια του τα έργα. Του άρεσε να λέει, ότι ήταν ανάγκη να τα πλύνει και να τα ξεκαθαρίσει με το φτυάρι, για να βγάλει απ' αυτάτους χρυσούς κόκκους. Δεν διόρθωνε μόνο τα σχέδια, αλλά και τα αντίγραφα, και δεν έκρινε σαν οριστικό κείμενο παρά το τρίτο αντίγραφο· αλλά κι' αυτό ακόμα κάποτε το ξανακοίταζε. Ο Stephenson για δεκαπέντε χρόνια εδούλευε προσπαθώντας να τελειοποιήσει την ατμομηχανή του, προτού να γνωρίσει την δόξα. Ο Watt έσπαζε το κεφάλι του για τριάντα ολόκληρα χρόνια, ώπου να εφεύρη την μηχανή με συμπιεσμένο ατμό. Ο Herohel θέλησε να κατασκευάσει αμφίκιclo κατοπτρο για ένα από τα τηλεσκόπια του.

Το πρώτο δεν τον ικανοποίησε, ούτε το δεύτερο. Κατασκεύασε το τρίτο, το τέταρτο... το εκατοστό. Το πέταξε κι' αυτό, όπως όλα τα προηγούμενα. Περισσότερα από διακόσια αμφίκιclo κατοπτρα κατασκεύασε, προτού κατορθώσει να φτιάξει εκείνο που ήταν το τελειότερο. Αλλά βγήκε νικητής.

Βλέπεις καλά, ότι η επιμονή και η επιμέλεια είναι ισχυροί βοηθοί και για τις μεγαλύτερες μεγαλοφυΐες. Όταν ερωτήθηκε ο Newton, που ήταν προικισμένος μ' ένα σπάνιο πνεύμα, πώς κατόρθωσε να κάνει τις μεγάλες ανακαλύψεις του, απάντησε με μετριοφροσύνη: «Αφού σκέφθηκα πολύ». Παρασύρεται σχεδόν κανείς από τον πειρασμό να πηγι' αυτόν, ότι είχε εξαιρετική επιμέλεια, διότι αντί αναπαύσεως έκανε απλώς αλλαγή απασχολήσεως.

Στην ζωή του Robert Pill, του πιο διάσημου από τους ρήτορες του Αγγλικού κοινοβουλίου, που με θαυμαστή μνήμη ανέτρεπε τα επιχειρήματα των αντιπάλων του το ένα ύστερα από τ' άλλο στη σειρά, βρίσκομε λαμπρό παράδειγμα, που δείχνει τ' αποτελέσματα, που οφείλονται στην πρόωρη εξάσκηση και την πειθαρχία. Εν τούτοις όμως τα προσόντα του δεν ήσαν ανώτερα του μέσου όρου. Από πού λοιπόν επήγαζε η εξαιρετική αυτή μνήμη; Όταν ήταν ακόμα παιδί, τον ανέβαζε ο πατέρας του πάνω σ' ένα τραπέζι κάθε Κυριακή μετά την Εκκλησία και τον έβαζε να επαναλάβει το κήρυγμα που είχε ακούσει λίγο πρωτίτερα. Στην αρχή δεν επήγαγε καθόλου καλά· αργότερα όμως η εξάσκηση ακόνισε το πνεύμα του Pill τόσο πολύ, ώστε κατά λέξη σχεδόν να επαναλαμβάνει τον λόγο. Και σ' αυτή την σκληρή εργασία οφείλει τις μεγάλες επιτυχίες του στην πολιτική.

Ο εφευρέτης της ατμομηχανής Stephenson κατήγετο από γονείς τόσο φτωχούς, ώστε δεν μπορούσαν να τον στείλουν σε σχολείο. Αφού δε εδούλευε δώδεκα ώρες κοντά σε μηχανές, επερνούσε ένα μεγάλο μέρος της νύκτας μαθαίνοντας ανάγνωση και γραφή. Και μόλις σε ηλικία δεκαεννέα χρονών κατόρθωσε να μάθει να γράφει το όνομά του. Η μόνη απόλαυσή του ήταν να μορφωθεί. Και δεν σταματούσε την προσπάθεια ακόμα και στο φαί του. Όχι σπάνια τον έ-

(ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΣΤΗ ΣΕΛ. 59)

Η Ελευθερία της Λευτερίας

Γράφει ο Βαγγέλης Σπύρου

Η Λευτερία είχε βιοτεχνία γυναικείων ενδυμάτων στον τρίτο όροφο πολυκατοικίας κοντά στην πλατεία Ψυρρή στην Αθήνα. Τίποτα δεν άλλαζε την καθημερινή ρουτίνα μέχρι που μπήκε ο ασφαλιστής μέρα μεσημέρι με κάποια χαρτιά στα χέρια. Οι μηχανές δούλευαν σιγά-σιγά. Τα κομμάτια ύφασμα γινότανε σχέδια, γινότανε πιέτες, πλάτες, γιακάδες, φορέματα. Θα ήτανε πέντε-έξη ακόμα γυναίκες - άλλη ψαλλίδι, άλλη μηχανή, άλλη κλωστής η δουλειά προχώραγε, τα κεφάλια σκυμμένα, τα μυαλά φευγάτα, άλλη στο παιδί της άλλη στον άνδρα της άλλη στο τι θα πρωτοκάνει τ' απόγευμα, άλλη σ' αυτό που έφτιαχνε.

— Με συγχωρείτε.. είμαι ασφαλιστής μήπως θα μπορούσα να σας πω δύο λόγια για ασφάλεια.

— Τι να ασφαλίσουμε εμείς χαρῶτο! Το βελόνι και την κλωστή. Που να βρεθούνε λεφτά μεροφάι, μεροδούλι! είπε μια ηλικιωμένη.

— Αϊ όλοι κάτι έχουμε, είπε ο ασφαλιστής. Σπίτι δεν έχεις. Άμα δε δουλέψεις τι θα φας. Ποιός θα σου δώσει το μεροκάματο; Τα αφεντικά δεν πληρώνουν άμα δεν δουλέψεις.

— Και τι θα το δώσεις εσύ;

Η φωνή ήρθε από το βάθος. Φορούσε μια μπλούζα μαύρη ως το λαιμό και το όμορφα βαμμένο και περιποιημένο πρόσωπο φαίνονταν ομορφότερο και έδειχνε πως αυτή ήτανε το αφεντικό ή η κόρη του αφεντικού ή γυναίκα του αφεντικού. Εξοικειωμένος ο ασφαλιστής να απευθύνεται σ' αυτόν που αποφασίζει πλησίασε. Το άρωμα με το φέρισμα υπόγραφαν πως αυτή έκανε κουμάντο εκεί μέσα. Αράδιαζε ο ασφαλιστής τα επιχειρήματα αλλά δεν έφεραν αποτέλεσμα για να περάσει σε κλείσιμο ενός ραντεβού



για πώληση. Τότε ήτανε που μπήκε ένας άνδρας με αδιάβροχο βρεγμένο.

— Τι έχουμε Λευτερία;

— Είναι ασφαλιστής ο κύριος, τα λέγαμε αλλά δεν ξέρω τι λες κι εσύ;

— Η Ελένη με τον Τάκη ασφαλιστή-κανε θα πάρουνε λέει πέντε εκατομμύρια στα 20 χρόνια, ξέρω γω δεν έχω εμπιστοσύνη, ο κύριος σοβαρός φαίνεται αλλά καλά είναι δεν λέω, τόσα γίνονται και μεις ξεκρέμαστοι είμαστε, είναι και μη πάθεις κι άμα πάθεις...

— Δεν μας φτιάχνεις ένα πρόγραμμα και φέρτο μια μέρα είπε ξερά ο κύριος βγάζοντας το αδιάβροχο.

— Ναι, σωστό θάτανε έτσι να γίνει.

— Αλλά που να πας μ' αυτή τη βροχή. Έλα κάτσε, θα πιής κάτι;

Έξω η βροχή ξέπλενε τα βρώμικα δρομάκια με τα χαρτόκουτα και τα σκουπίδια γεμάτα ρετάλια, κλωστής κουβαριότερες και αφρολέξ. Φαινότανε πως πάει για βροχή γιαυτό και μπήκε κάνοντας door to door ο ασφαλιστής μας. Κυλούσαν τα λασπόνερα στους υπόνομους, χώνονταν στα μαγαζιά τινάζοντας τα παπούτσια - ευκαιριακοί πελάτες για να γλυτώσουν τη βροχή. Στην εγκατελελειμμένη φτωχογειτονιά του Ψυρρή έτριζαν οι σκουριασμένες υδροροές και γυάλιζαν σιγά σιγά τα μαυρισμένα κεραμίδια όπως φαίνονταν έξω απ' το μπαλκόνι του γ' ορόφου...

Σφίχτηκε και μελαγχόλησε ο ασφαλιστής. Καθώς έβλεπε στο στενό μπαλκόνι τις σταλαματιές θυμήθηκε τη μακρινή πατρίδα και τις βροχές στην κληματαριά και την κυδωνιά έξω απ' το πατρικό σπίτι. Κρεμόνταν στα κληματόφυλλα χοντρές στάλες και χείρονταν να τινάζει την κυδωνιά όταν περνούσε τ' αδερφάκι του από κάτω να κάνουν «βροχή»...

— Μένεις μακριά; Ακούστηκε η φωνή του κυρίου του άνδρα της Λευτερίας. Αυτές οι βροχές καλές είναι αλλά το κυκλοφοριακό γίνεται κουμφούζιο κι άντε να πας σπίτι σου που να βρεις ταξί...

— Κάτι θα γίνει θα σταματήσει...

Βέβαια ταξί δεν θάπαιρνε γιατί τα οικονομικά δεν στρώσανε ακόμα. Αλλά οι δημόσιες σχέσεις βλέπεις έπρεπε να δείξει και να κρατήσει κύρος... Γύρισε προς την Λευτερία που

κάπως ένοιωθε πιο καλά και προσπάθησε να ξανανοίξει κουβέντα για ασφάλειες. Τόσο ωραίος δεν ήτανε αλλά σίγουρα στο μυαλό του του φάνηκε πως κάτι άλλο γινότανε. Ίσως νάτανε και το ουίσκι που του σερβίρισε ο άνδρας της Λευτερίας κι αυτός δεν πίνει (και μάλιστα σκέτο). Του φαινότανε πως κάτι ιδιαίτερα τον κύταζε. Ίσως το ναούρισμα των μηχανών, ίσως τα όμορφα μάτια της Λευτερίας. Ξεχάστηκε... Άλλες κλωστής τον έδεσαν κι άλλες του έρασαν σαν τα στενομάνικα γυναικεία σακκάκια. Γέμισε λουλούδια το μαγαζί. Βγήκανε απ' τα φορέματα τις ρόμπες και τις φούστες τα τριαντάφυλλα τα χρωματιστά νήματα, τα κλαριά και οι παπαρούνες και οι μαργαρίτες. Η Λευτερία χτυπούσε τα πόδια κι η μηχανή κελαηδούσε...

Ο ασφαλιστής έγραφε προγράμματα έδειχνε σχέδια, έβγαλε απ' την τσάντα πολύχρωμα φυλλάδια, θυμότανε πράγματα που δεν είχε λόγο να θυμηθεί, έλεγε ιστορίες που δεν κόλλαν στην κατάσταση...

— Να φτιάξεις ένα καλό πρόγραμμα τώρα που γνωριστήκαμε είπε ο άντρας της Λευτερίας... Και επειδή έχουμε φασαρία εδώ δεν έρχεσαι αύριο βράδυ απ' το σπίτι να πιούμε το ουισκάκι μας και τα λέμε;...

Μάζεψε τα τιμολόγια και τα χαρτιά. Έκλεισε την τσάντα κι άπλωσε το χέρι να χαιρετήσει. Εκεί ήτανε που μπήκε ο πειρασμός. Ήτανε παιχνιδι της φαντασίας ήτανε αλήθεια κανείς δεν ξέρει. Κοκκίνησε. Ναι ήτανε σφιξίμο ιδιαίτερο... Έρριξε μια ματιά στα λαμπερά μαλλιά της στο αεράτο βάψιμο, στο αρχοντικό φέρισμα. Χαιρέτησε όλους κι έφυγε με τα πόδια απ' τις σκάλες κι ας ήτανε η πόρτα του ασανσέρ μπροστά του.....

Το λεωφορείο άργησε ναρθεί και οι σκέψεις ανακάτεψαν ακόμα πιο πολύ τον ασφαλιστή μας. Τους τα είχε πει όλα! Η ασφάλιση είναι σιγουριά. Η ασφάλιση είναι προστασία. Η ασφάλιση είναι για να είναι ενωμένοι. Είναι αγά-

πη του ενός για τον άλλο. Ασφάλιση είναι για να μη δυσκολευθούνε αυτοί που αγαπάμε. Ποιόν έχεις κοντά σου κ. Γιώργο; Ποιός είναι δίπλα σου στη νύχτα, στην αρρώστια, στην πίκρα στην ατυχία. Η γυναίκα σου. Εγώ είμαι ο ασφαλιστής που θα 'ρθει στη χειρότερη ώρα να φέρω την επιταγή για να τα βγάλετε πέρα. Θα 'ρθω στο σπίτι σας μέσα... θάμαι άνθρωπος δικό σας. Θα πρέπει να μούχετε εμπιστοσύνη. Ο ασφαλιστής κάνει λειτουργήματα... Ο ασφαλιστής είναι βοηθός, σύμμαχος.. Έκανε και το πρόγραμμα, τα έχει όλα έτοιμα. Ξυρίστηκε, βερνίκωσε και γυάλισε τα παπούτσια, φόρεσε καινούριο γιουποκάμισο... Είναι σε φόρμα. Ευτυχώς που θα τον βοηθήσει το γεγονός ότι δεν είναι αντίθετη η Λευτερία... Πρέπει να την πάρει τη δουλειά. Έδειχνε πραγματικό ενδιαφέρον η Λευτερία. Η Λευτερία! Τι πειρασμός κι αυτός! Τρέμει σήμερα απ' την ώρα που πλησίασε η ώρα να φύγει στο ραντεβού. Λες να τα χάσει μπροστά της; Δεν είναι σωστά αυτά που σκέπτεται.. Παντρεμένη γυναίκα... Το λεωφορείο σταμάτησε. Περίμενε να κατέβει ένας κύριος και για να μη τσαλακώσει τα ρούχα του και την γραμμή του παντελονιού δεν έκασε.. Η κίνηση ήτανε σχετικά δύσκολη και καθώς το λεωφορείο κυλούσε αργά στους δρόμους παρατηρούσε τις ταμπέλλες... Όλη η Ελλάδα στοιβαγμένη. Κι αυτοί τιμωρημένοι, αυτό που αρνήθηκαν τόκαναν ταμπέλα να τους ειρωνεύεται καθημερινά σα γλώσσα παιδιού. Κρεοπωλείο. «Τα Τζουμέρκα», «Η ωραία Κάρυστος», καφενείο «ΡΕΘΥΜΝΟ», εστιατόριο «ΤΑ ΤΡΙΚΑΛΑ», «Η ΜΕΓΑΛΟΝΗΣΟΣ», «ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΡΗΤΗΣ» κ.λπ.

Όταν έφτασε κάθησε στο σαλόνι. Δεν υπήρχαν κλωστής και κουβαριότερες εδώ. Ωραίο πίνακες, ωραίο σύνθετο, ποτά στο μπαρ, μεγάλες μακρυές κουρτίνες κεντήματα, νοικοκυροσύνη. Δεν υπήρχαν μηχανές και κοπτοράπτες. Δεν υπήρχε όμως κι ο άνδρας της Λευτερίας! Η Λευτερία

*** Αληθινές ιστορίες, ιστορίες απλές, μέσα από τη ζωή, γεμάτες ανθρωπιά με πρωταγωνιστή τον Ασφαλιστή Ζωής. Γράψτε μας κάποια δική σας αληθινή ιστορία...**

Ασφαλιστικό Διήγημα

στολισμένη. Με άλλο στυλ... Τον κύταξε στα γκρι-αρζάν μάτια του και τούπε να περάσει. Ίσως κι αυτή τόσα χρόνια στις κλωστές και τα υφάσματα στις μεζούρες και τον κομποράπη να βαρέθηκε. Ίσως να είχε άλλα όνειρα απ' τη βιοτεχνία. Άλλωστε ποιά κοπέλλα ονειρεύεται τον ιππότη της ανάμεσα στα ιταλικά τόπια ύφασμα τα νήματα, τα κουμπιά και τις δαντέλλες!

Της είπε τόσο ωραία λόγια ο άνδρας της όταν γνωριστήκανε. Της μίλαγε για όμορφα ταξείδια κι ένα σπίτι με μπλε παράθυρα στη θάλασσα κάπου στο νησί! Της μίλαγε για φωλιές και κεληδίαματα πουλιών. Την έλεγε αρχόντισσα! Που να φαντασθεί την τρύπα στην πλατεία Ψυρρή! Ίσως ο πειρασμός νάρθει και νάκοψε με το ψαλίδι του τις κλωστές κι ήθελε να 'λευτερωθεί. Και τόνομα; Λευτερία! Σκλάβια ήτανε, δεν ήτανε Λευτερία αυτή, ήτανε όπως λέμε γλυκάδι το Ξύδι. Λευτερία! Ζαλίστηκε ο άνθρωπος μας!

— Που είναι ο άνδρα σου;

— Ά, ξέχασε φαίνεται, έφυγε για το γήπεδο κι ακόμα να γυρίσει. Άσε μην πω καμιά κουβέντα γιατί όλοι οι άνδρες τέτοιοι είστε... Το κέφι σας, την εφημεριδοϋλα σας, την τηλεορασίτσα σας το ουισκάκι σας...

Ξέσπασε η Λευτερία και ο ασφαλιστής μας σαν νάκουγε τις αλυσίδες να σπάζουν σαν νάβλεπε τις κλωστές να κόβονται. Σαν να έβγαίνε στην Ελευθερία!

Εγώ έφτιαξα το πρόγραμμα για την Ασφάλεια και θάλεγα να πεις στον άντρα σου να το κάνετε γιατί μεταξύ μας και συ «ό μη γένοιτο» τι θάχεις... Καλά είναι από τώρα να φροντίσεις... Το παιδί είναι μικρό... Οι δυσκολίες μεγάλες. Να, αυτό εδώ το σχέδιο με 5.000 το μήνα...

Πλησίασε. Το πρόσωπο έσκυψε στο γραπτό και ο αέρας με το ακριβό άρωμα τον μέθυσε. Τα μακριά δάκτυλα άγγιζαν σχεδόν το χέρι του καθώς έπιασαν τις σελίδες του προγράμματος. Ζαλίστηκε. Τα λόγια της σαν μηχανή SINGER που έραβαν σιγά-σιγά τον ασφαλιστή με την Λευτερία. Τι θα βγει απ' αυτή την ιστορία; Και μήπως είναι φαντασία του όλα αυτά; Μήπως του φάνηκε πως η γυναίκα παλεύει με τον πειρασμό... Κι είναι σωστό να εκμεταλλεύεται την ιδιότητα της



δουλειάς και να μπαίνει σε ένα σπίτι... Και η εταιρία του... Το όνομα... Η φήμη... Κι αυτά που λέει; Αυτός δεν ήτανε που μίλαγε για το σπιτικό τους! Για να είναι μαζί. Για να είναι αγαπημένοι... Για να τιμήσει ο ένας τον άλλον... Τους το τόνιζε μάλιστα... Κύριε Γιώργο, πήρες τη Λευτερία λουλουδι, σαν τα κρύα τα νερά, και τώρα μετά από τόσα, με ένα παιδί, με γέννα, με πίκρες, με τόσα προβλήματα στο σόι, με ελπίδες, δεν πρέπει νάσαι κοντά; Δεν πρέπει να φροντίζει ο ένας τον άλλον;». Η ασφάλιση είναι για αυτούς που αγαπάμε. Τούδειξε εμπιστοσύνη ο άνθρωπος, τον έβαλε σπίτι του. Επιτρέπεται;

Πάνω που οι λογισμοί κι η φαντασία χόρευαν τρελλό χορό κι αφού οι σκέψεις έφυγαν και πήγαν σε ήσυχα παγκάκια, σε ταραγμένα ραντεβού, σε παράνομες συναντήσεις κι αφού η φαντασία πήγε μακριά βλέποντας πράγματα που δεν βλέπονται κι αφού ξαναγύρισε στο ήσυχο σπίτι στο σαλό-νι, ακόμα και στην κρεβατοκάμαρα ξαφνικά ένοιωσε δυνατό κουδούνισμα. Ντρίνννν... στην πόρτα. Έτρεξε η Λευτερία στο θυροτηλέφωνο και με τη γλυκειά φωνή της σχεδόν ψιθυρι-

στά μίλησε...

— Ποιός είναι;

— Ανοίγεις Λευτερία μου; Ξέχασα τα κλειδιά κορίτσι μου. Ο Μπάρμπα-Γιάννης είμαι από τον δεύτερο όροφο... Χίλια συγγνώμη. Ευχαριστώ πολύ. Η Λευτερία είχε πατήσει ήδη το κουμπί κι ο θόρυβος ακούστηκε που άνοιξε η πόρτα...

Κουδούνι ήτανε αυτό; Καμπάνες ήτανε; Συναγερμός ήτανε; Σειρήνες ήτανε; Τινάχθηκε μέσα του κι έξω... Η μοίρα είναι; Το γραφτό είναι; Μέχρι εκεί ήτανε γραμμένο να φτάσουν τα πράγματα.

Συνήλθε. Έγινε σιωπή. Σαν να κόπηκε το ρεύμα ώρα δουλειάς και σταμάτησαν οι μηχανές να ράβουν. Είδε ότι κι αυτή ήτανε ταραγμένη. Σαν να υπέκυψε στον πειρασμό. Σαν να πρόδωσε τον άντρα της. Κατάλαβε πως αυτά που γινότανε δεν είχαν τόσο σχέση με τις ασφάλειες. Αλλού πήγαινε το πράγμα... Δεν έπρεπε να γίνει αυτή η συζήτηση ούτε έπρεπε να ξανοιχθεί αφού έλειπε ο άντρας της.

— Μάλλον πρέπει νάναι κι ο Γιώργος για να συζητήσουμε... Ξέρεις άλλος αποφασίζει... Εγώ πάντως συμφωνώ. Δεν ξέρω αν είναι σωστό να περιμένεις... Καλύτερα να τηλεφωνήσεις.

— Είσαι καλή κι όμορφη! της είπε ο ασφαλιστής. Σ' ευχαριστώ.

— Ναι, ο Γιώργος καλός είναι ας τον βλέπεις λίγο απότομο, πιστεύω ότι θα το κάνουμε, έτσι κάνει στην αρχή αλλά πάντα αγοράζει ότι του πουλήσεις...

— Έφυγε.....

Έσφιξε λίγο τα φρύδια του και μίκρυνε λίγο το βλέμμα του ζαρώνοντας στο μέτωπο για να δει καλύτερα τι γράφει το λεωφορείο που περνά. Μάλλον πρέπει να δει μήπως πρέπει να βάλει γυαλιά. Τόσα χρόνια θρανίο και διάβασμα ίσως νάχει μυωπία. Δεν καλοβλέπει και χάνει και κανένα λεωφορείο μέχρι να διαβάσει ποιά είναι... Δίπλα του στη στάση είναι μία που κρατάει σφιχτά με τα δύο της χέρια το μπράτσο του άντρα της. Αυτός σκύβει και όλο κάτι της λέει... Είναι μαζί, ευτυχημένοι, ποιός ξέρει πόσα χρόνια νάναι έτσι δεμένοι... Φαίνονται γύρω στα 50-55 τους χρόνια. Ζήλεψε. Αν παντρευτεί θα τότε-

λε το πράμα νάναι έτσι... Στο βάθος μακριά η Ακρόπολη φωτισμένη... Πέρασε ένας ασυνείδητος και πατώντας μια λακκούβα τίναξε νερά προς τα πάνω τους... Τραβήχτηκαν πίσω... Η τσάκιση του παντελονιού λερώθηκε... Πέταξε μια βρισιά κι έσκυψε να σκουπιστεί λίγο... είναι για καθαριστήριο... Εκεί που είσαι ήσυχος έρχεται ο άλλος και... Τότε ήτανε που ξαναθυμήθηκε την ιστορία του απογεύματος... Ένοιωσε ντροπή... Γιατί κι αυτός κάποια λασπόνερα που δεν βγαίνουν στο καθαριστήριο παρά λίγο να πετάξει σ' έναν ανύποπτο συνάνθρωπο... Και θα πέρναγαν τα χρόνια και θάρχονταν στο μυαλό του η Λευτερία... Και καθώς θάκλεινε ραντεβού θάβρισκε κι άλλες Λευτερίες και ευκαιρίες... Κι αν έπεφτε στον πειρασμό θάχει έτσι αυτή την άνεση να τα λέει και να ανατριχιάζει; Πως θα 'μπαινε στα σπίτια να μιλήσει για ασφάλιση κι αγάπη; Κι όταν στα συνέδρια και τα σεμινάρια θα μίλαγαν για ποιότητα και προσφορά στην οικογένεια; Κι όταν θα μίλαγαν για την προσωπικότητα του ασφαλιστή; Για τον ρόλο του στην κοινωνία, στην οικογένεια; Ποιός ξέρει τι σκλαβιά θάτανε αν εκείνο τ' απόγευμα ξεθάρρευε και προχωρούσε... Ας είναι καλά ο μπάρμπα-Γιάννης που ξέχασε τα κλειδιά και κτύπησε το κουδούνι... Αν είναι ήσυχος τώρα είναι που τα ξεχασμένα κλειδιά άνοιξαν την πόρτα κι έφυγε απ' τον πειρασμό... Στον Δ/ντή του θα πει πως ο πελάτης δεν ήθελε με τίποτα το πρόγραμμα... Και δεν θα πάρει τηλέφωνο... Κάποιος θα περάσει στην πλατεία Ψυρρή... Αν είναι κι συμβεί ως τότε κάνα κακό, ας συμβεί... Θάναι μικρότερο απ' το μπλέξιμο του ασφαλιστή... Σ' ευχαριστώ μπάρμπα-Γιάννη μου κι ας μη σε ξέρω. Γέρος είσαι ξεχνιούνται τα κλειδιά... Νάσαι καλά...

**ΤΟ ΝΑΙ
ΕΙΝΑΙ ΣΤΟ ΠΛΕΥΡΟ ΣΟΥ
ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ
ΓΡΑΦΟΥ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗΣ
ΤΩΡΑ: ΤΗΛΕΦ. 3229973
FAX: 3221525 κ. Σπύρου**

(ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΑΠΟ ΣΕΛ. 55)

Πόσος χρόνος χρειάζεται για να πετύχεις

βλεπαν να λύνει μαθηματικά προβλήματα γράφοντας αυτά με κιμωλία στις πλευρές των αμαξών.

Πολλούς ανθρώπους δεν τους ευνοεί η ιδιοσυγκρασία τους σ' αυτή την μεθοδική εργασία. Εννοώ εκείνους, που εύκολα ανάβουν, σαν τη φωτιά στο άχυρο, και δεν μπορούν να κάθονται ήσυχα ασχολούμενοι με μια ορισμένη απασχόληση. Κατά τον παγκόσμιο πόλεμο οι άνθρωποι αυτής της ιδιοσυγκρασίας ξεκινούσαν για την επίθεση με ακατάβλητο ηρωισμό, χωρίς την ελάχιστη ανησυχία μήπως αυτό τους στοιχίσει την ζωή τους. Αλλά δεν τους άρεσε καθόλου να παραμένουν άπρακτοι εβδομάδες ολόκληρες καθηλωμένοι μέσα στο χαρακωμάτα μας εξασφάλισε την νίκη. Με τον ίδιο τρόπο και στην ζωή ούτε οι ηρωικές εξάρσεις ούτε οι στιγμιαίοι ενθουσιασμοί μας φέρνουν την επιτυχία, αλλά η επίμονη εργασία, που γίνεται συνεχώς μέσα σε χρόνια πολλά και δεκαετίες ακόμη. Τέτοια εργασία μπορεί να σου φανεί στην αρχή



σκληρή, αλλά έχεις χρέος να εξασκήσαι σ' αυτήν. Αυτή η ακατάβλητη υπομονή ύψωσε τις πυραμίδες της Αιγύπτου με απίστευτη εργασία.

Φίλε ασφαλιστή. Συγχαρητήρια για την υπομονή σου από πόρτα σε πόρτα, από σπίτι σε σπίτι, μέρα τη μέρα, εβδομάδα την εβδομάδα, μήνα τον μήνα για ένα καλύτερο αύριο των συνανθρώπων σου. Χιλιάδες βρήκανε λύση στη χειρότερη ώρα της ζωής τους χάρη σε σένα. Μη σταματάς το υπέροχο έργο σου. Η επιτυχία σου δεν έχει σύνορα.

(ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΑΠΟ ΣΕΛ. 51)

Ποιότητα: Ταξίδι παρά προορισμός

μάδων με μέλη είτε μόνο παραγωγούς ασφαλίσεως, (σε επίπεδο Υποκ/τος ή και μεταξύ Υποκ/τών), είτε παραγωγούς ασφαλίσεων και διοικητικούς υπαλλήλους από τμήματα που έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες, (μικτές ομάδες).

Τα μέλη των ομάδων έχουν σαν στόχο να υποβάλλουν συγκεκριμένες προτάσεις για τη βελτίωση και τον εμπλουτισμό των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πελάτες.

Η τυχόν υλοποίηση τέτοιων προτάσεων θα πρέπει να συνοδεύεται από δημοσιότητα και ηθική αναγνώριση. Σαν απώτερο στόχο τα μέλη των ομάδων αποδέχονται τη φιλοσοφία και κάνουν τρόπο συμπεριφοράς την ποιτική αντιμετώπιση του πελάτη. Αξίζει να σημειωθεί ότι παρόμοιες πρωτο-

βουλίες έχουν υιοθετήσει μεγάλες επιχειρήσεις του ασφαλιστικού και τραπεζικού τομέα όπως η Monumental Life Insurance Company και η National Westminster Bank.

Η προσπάθεια για την υιοθέτηση φιλοσοφίας Ποιότητας για την παραγωγή ποιοτικών υπηρεσιών πρέπει να είναι συνεχής και επίμονη.

Καθώς μεταβάλλονται οι συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού προσαρμόζεται ανάλογα και η ποιτική προσπάθεια με έμφαση πάντα στην ικανοποίηση των αναγκών και προσδοκιών του πελάτη. Γιατί «η αναζήτηση της ποιότητας δεν έχει τέλος. Είναι περισσότερο ένα ταξίδι παρά ένας προορισμός».

«Πολλοί πιστεύουν ότι η ποιότητα κοστίζει. Στην πραγματικότητα η έλλειψη ποιότητας στοιχίζει πολύ περισσότερο.»

ΝΙΚΟΣ ΒΙΟΛΑΚΗΣ

Στην ΕΟΚ του ύψιστου ανταγωνισμού

Κοινοτικές εξελίξεις και ασφαλιστική βιομηχανία.*

Α. Ε. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ
Γενικού Δ/ντού ALICO

Με την ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη του 1987 δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην ιδέα της ευρωπαϊκής ενοποίησης, επιβεβαιώθηκε ο στόχος αυτός και καθορίστηκαν δύο μεγέθη: η στρατηγική και το χρονοδιάγραμμα.

Ο στόχος παραμένει η επίτευξη οικονομικής και νομισματικής μεταρρύθμισης που να οδηγεί στην ευρωπαϊκή ολοκλήρωση.

Η στρατηγική συμπληρώνεται όχι μόνο με τον καθορισμό μιας μεγάλης σειράς μέτρων που πρέπει να ληφθούν αλλά και με τη συμφωνία της καθιέρωσης της αρχής της ειδικής πλειοψηφίας έναντι της ομοφωνίας στη λήψη αποφάσεων.

Το χρονοδιάγραμμα: όλα αυτά θα πρέπει να ρυθμιστούν μέχρι το τέλος του έτους 1992, χρονικό σημείο που καταρχήν ακυρώνει τους φραγμούς στην ελεύθερη διακίνηση αγαθών, υπηρεσιών, προσώπων και κεφαλαίου μέσα στα όρια της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας.

Και κατά τούτο το 1992 αποτελεί σταθμό. Απαιτεί δηλαδή ταυτόχρονα ένα τέρμα και μια αφετηρία για τις μετέπειτα εξελίξεις. Και, όπως συμβαίνει και σε οποιοδήποτε σταθμό μεταφορικών μέσων για ορισμένους επιβάτες αποτελεί το τέρμα, για άλλους την αφετηρία και για άλλους και τα δύο μαζί. Ας ελπίσουμε ότι για όλους τους «επιβάτες» που βρίσκονται σε αυτή την αίθουσα θα ισχύσει η τελευταία περίπτωση, και, πάντως, όχι η πρώτη.

Όλη αυτή η διαδικασία έχει την έναρξή της πίσω στο έτος 1957. Τότε υπογράφηκε η συνθήκη της Ρώμης που έθεσε σαν στόχο την καθιέρωση μιας ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς χωρίς σύνορα.

Τα συμβαλλόμενα κράτη εκείνης και αυτής της εποχής φρόντισαν για τη λήψη αποφάσεων και τη δημιουργία θεσμικών οργάνων της κοινότη-



τας που θα μπορούσαν να καταστήσουν το στόχο πραγματικότητα.

Η δεκαεπταμελής Επιτροπή με έδρα της Βρυξέλλες επιτελεί την εκτελεστική λειτουργία της Κοινότητας και έχει την ευθύνη τη διοικητική και του καθορισμού πολιτικής. Αυτή διαχειρίζεται και τα Ασφαλιστικά θέματα μέσα από τη Διεύθυνση Οικονομικών Ιδρυμάτων και Δικαίου των Εταιριών με επικεφαλής τον Επίτροπο Εσωτερικής Αγοράς.

Η υιοθέτηση προτάσεων από την Επιτροπή επιτρέπει τη μεταφορά τους στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Το όργανο αυτό της Κοινότητας με 518 μέλη που εκλέγονται από τις 12 χώρες της κοινότητα κατ' αναλογία του πληθυσμού τους έχει έδρα το Στρασβούργο

και έργο την ψήφιση του προϋπολογισμού της κοινότητας και την τοποθέτησή του έναντι των προτάσεων της Επιτροπής.

Το κατά κύριο λόγο νομοθετικό σώμα και όργανο λήψης αποφάσεων της Κοινότητας, είναι το δωδεκαμελές Συμβούλιο των Υπουργών που απαρτίζεται από τους Υπουργούς Εξωτερικών ή μέλη του υπουργικού συμβουλίου των κρατών μελών που έχουν αρμοδιότητα στα θέματα που απασχολούν το Συμβούλιο.

Η προεδρία του Συμβουλίου ανατίθεται κάθε εξάμηνο και σε αλφαβητική σειρά στα κράτη μέλη. Αυτό το Συμβούλιο έχει την αρμοδιότητα της έγκρισης των Κοινοτικών Οδηγιών - Directives και οι αποφάσεις του μετά

την Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη μπορούν να λαμβάνονται είτε με απλή πλειοψηφία ή, στις πιο σοβαρές περιπτώσεις στις οποίες περιλαμβάνονται και οι Οδηγίες για Ασφαλιστικά θέματα, με ενισχυμένη πλειοψηφία δηλαδή με 54 θετικές έναντι συνόλου 76 ψήφων και με συμφωνία 8 χωρών. Να σημειωθεί ότι η Ελλάδα διαθέτει 5 σχετικές ψήφους.

Οι Κοινοτικές Οδηγίες όπως εγκρίνονται από το Συμβούλιο των Υπουργών καθίστανται Εθνικό Δίκαιο των Κρατών μελών με την ψήφιση των στοιχείων νομοθετημάτων από τα Εθνικά Κοινοβούλια. Η παράλειψη εφαρμογής της Κοινοτικής Νομοθεσίας έχει σαν αποτέλεσμα την παραπομπή από την Επιτροπή του υπεύθυνου κράτους μέλους στο Ευρωπαϊκό Δικαστήριο που έχει έδρα το Λουξεμβούργο. Με αυτή λοιπόν, τη διαδικασία και με αυτά τα θεσμικά όργανα οδηγούμεθα στη δημιουργία της Ενιαίας Ευρωπαϊκής αγοράς που προβλέπει πλήρη ελευθερία στην κυκλοφορία προϊόντων, υπηρεσιών, εργατικού δυναμικού και κεφαλαίων, που οδηγεί στην αντίστοιχη προσέγγιση των Εθνικών Νομοθεσιών, που έχει το δύσκολο στόχο της σύγκλησης των διαφόρων εθνικών οικονομιών των κρατών μελών και που με βάση τις αρχές της Ελευθερίας Εγκαταστάσεως και της Ελευθερίας Παροχής Υπηρεσιών δημιουργεί τις προϋποθέσεις για τη λειτουργία μιας αγοράς που θα διέπεται από ύψιστο βαθμό ανταγωνισμού.

Και η αγορά αυτή των δώδεκα κρατών μελών με τα 320 εκ. των καταναλωτών (έναντι 240 εκ. των Η.Π.Α.) με τους ψηλούς ετήσιους ρυθμούς αύξησης του Εθνικού Προϊόντος αναμένεται να έχει ακόμη περισσότερες θετικές εξελίξεις όταν καταργηθούν οι περιορισμοί στο εμπόριο, όπως θα προχωρούμε προς το 1992 και μετά από αυτό.

Αντίστοιχη πορεία με τη γενική βάση και κατεύθυνση ακολουθεί και πρόκειται να ακολουθήσει και η Ευρωπαϊκή Ασφαλιστική Αγορά των 200

* ΔΙΑΛΕΞΗ ΤΟΥ Ε.Ι.Α.Σ.
15 ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 1990 ΣΤΟ
ΕΜΠΟΡΙΚΟ & ΒΙΟΤΕΧΝΙΚΟ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

δισεκατομμυρίων ECU, και αυτό διασφαλίζεται και από το νομοθετικό πλαίσιο που διαμορφώθηκε μέχρι σήμερα και διαμορφώνεται καθημερινά, και από τις εξελίξεις στην αγορά μας που σε πολλές περιπτώσεις προδιαγράφουν τις αυριανές νομοθετικές ρυθμίσεις.

Η ιστορία των ασφαλιστικών ευρωπαϊκών νομοθετημάτων πηγαιίνει πολλά χρόνια πίσω και οι πρώτες ρυθμίσεις έγιναν σε θέματα από τη φύση του «ανώδυνα» ή/και διεθνών διαστάσεων όπως η παροχή Αντασφαλιστικών Υπηρεσιών με την οδηγία 225 του 1964.

Η μεγάλη όμως δραστηριότητα παρουσιάστηκε τα τελευταία δεκαπέντε χρόνια, περίοδο κατά την οποία επιδιώχθηκε με έντονους ρυθμούς η επίλυση των κυρίως θεμάτων που είναι σχετικά με την ελευθερία εγκατάστασης και την ελευθερία παροχής υπηρεσιών. Τις δύο βασικές ελευθερίες που οδηγούν στην ενοποιημένη ευρωπαϊκή αγορά του ύψιστου ανταγωνισμού.

Η πρώτη σχετική οδηγία, με αριθμό 239, εκδόθηκε το 1973 είχε σαν αντικείμενο τους γενικούς κλάδους, το αντίστοιχο δικαίωμα εγκατάστασης, το περιθώριο φερεγγυότητας και ήδη έχει ενσωματωθεί στην εθνική νομοθεσία των κρατών μελών.

Το 1977 υιοθετήθηκε η Οδηγία με αριθμό 91 που στόχο είχε τη ρύθμιση της ελευθερίας εγκατάστασης των διαμεσολαβούντων για να οδηγηθούμε μετά στην Οδηγία 267 του 1979 που είναι γνωστή σαν Πρώτη οδηγία ασφαλίσεων Ζωής, ρυθμίζει θέματα ελευθερίας εγκατάστασης στον Κλάδο Ζωής και αποτελεί ήδη κομμάτι των εθνικών νομοθεσιών.

Το Συμβούλιο των Υπουργών υιοθέτησε το 1988 την Οδηγία με αριθμό 357 που είναι γνωστή σαν δεύτερη οδηγία Γενικών Κλάδων με σκοπό την επίλυση διαφορών που προέκυψαν από την πρώτη αντίστοιχη οδηγία αλλά, ιδιαίτερα, να θεμελιώσει την Ελευθερή Παροχή Υπηρεσιών στους Γενικούς Κλάδους προβλέποντας το δικαίωμα της ανάληψης «μεγάλων κινδύνων» σε κράτη-μέλη που ο ασφαλιστής δεν έχει εγκατάσταση χωρίς την ύπαρξη κριτηρίων δυσμενών γι' αυτόν. Με τον τρόπο αυτό άρθθηκαν οι

περιορισμοί στην τοποθέτηση μεγάλων εμπορικών κινδύνων πέρα από κρατικά σύνορα και ανατέθηκε η ευθύνη της εποπτείας των περιπτώσεων αυτών στις αρχές της χώρας του κινδύνου.

Σαν μεγάλοι κίνδυνοι ορίστηκαν οι περιπτώσεις εταιριών με στοιχεία ενεργητικού μεγαλύτερα των 12,4 εκατ. ECU, κύκλο εργασιών 24 εκατ. ECU και 500 εργαζομένων με τα όρια αυτά μειωμένα κατά 50% από το 1993. Επίσης περιλήφθηκαν στην κατηγο-



ρία αυτή όλοι οι κίνδυνοι σκαφών, μεταφορών και αεροσκαφών και εξαιρέθηκαν οι κίνδυνοι υποχρεωτικής ασφάλισης αστικής ευθύνης αυτοκινήτων για τους οποίους θα εκδοθεί ειδική οδηγία.

Η δεύτερη οδηγία γενικών κλάδων ορίζει ότι από πλευράς φορολογίας ασφαλιστρών θα ισχύει το καθεστώς της χώρας του κινδύνου και προβλέπει την εφαρμογή της από κράτη-μέλη από το 1989 εκτός των περιπτώσεων —όπως η Ελλάδα— που χορηγήθηκε παράταση όπου η πλήρης εφαρμογή θα πρέπει να υπάρξει μέχρι το 1999.

Το 1988, επίσης, εκδόθηκε σε σχέδιο για συζήτηση η δεύτερη οδηγία Ζωής που έχει σαν δευτερεύοντα στόχο να ρυθμίσει ορισμένα θέματα εγκατάστασης παρέχοντας πρόσθετες κατευθύνσεις σχετικές με την απόκτηση μιας κοινοτικής εταιρίας ή τη δημιουργία θυγατρικής κοινοτικής από μη κοινοτικό οργανισμό πράγμα για το οποίο προτείνεται η εφαρμογή της αρχής της αμοιβαιότητας.

Κύριος όμως στόχος είναι η ρύθμι-

ση θεμάτων ελεύθερης παροχής. Και οι εξελίξεις που θα δούμε σε λίγο έχουν απόλυτη σχέση και με την ανάγκη της ύπαρξης μιας ευρωπαϊκής απάντησης στους δύο άλλους οικονομικούς συντετακτικούς της κοινότητας στον κόσμο. Βρίσκονται επίσης σε συνέπεια και με μία πρόσθετη και ιδιαίτερα ουσιαστική παράμετρο: τον Καταναλωτή.

Ο μέσος Ευρωπαίος καταναλωτής της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς της ελεύθερης εγκατάστασης και της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών σε καθεστώς ύψιστου ανταγωνισμού (και γνωρίζω ότι είναι η τέταρτη φορά που επαναλαμβάνω αυτή τη φράση) εξελίσσεται σε ένα παράγοντα του οικονομικού παιχνιδιού με αυξημένη αγοραστική δύναμη, γνώση της αγοράς και των προϊόντων, με ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις για καλύτερες τιμές και όρους στα πλαίσια μιας συνεχώς διευρυνόμενης ευχέρειας επιλογής προϊόντων και υπηρεσιών.

Πρόσθετες παράμετροι που —είναι βέβαιο— ελήφθησαν υπόψη στη διαμόρφωση των μέχρι αυτή την ώρα απαιτήσεων των ευρωπαίων ασφαλιστών, αποτελεί η αναπόφευκτη αύξηση των εργασιών, η «ευρωπαϊκοποίηση» τους, η δημιουργία νέων προϊόντων που λαμβάνουν υπόψη εξελίξεις στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης, του δημογραφικού θέματος και των αντίστοιχων φορολογικών κινήτρων, η ύπαρξη νέων άμεσων ή έμμεσων ανταγωνιστών και τα υποκατάστατα προϊόντα.

Είναι σαφές ότι ο Ευρωπαίος ασφαλιστής έχει αποφασίσει ότι η επιτυχία του στην ενοποιημένη ευρωπαϊκή αγορά βρίσκεται σε πολύ στενή σχέση με την ύπαρξη ενός αποτελεσματικού και παραγωγικού δικτύου πωλήσεων. Και διαπιστώνουμε ότι —πέρα από τους παραδοσιακούς και σε μεγάλο βαθμό καθιερωμένους τρόπους διανομής που εκτείνονται από τα ανεξάρτητα γραφεία Brokers μέχρι τις απευθείας ελεγχόμενες δυνάμεις πωλήσεων μέσα από Υποκαταστήματα— αποτελεί καθημερινή πλέον πρακτική η ανάπτυξη νέου τύπου δικτύου πωλήσεων που συνήθως βασίζεται σε συνεργασία και συνέργια ασφαλιστών με τράπεζες ή άλλα οικονομικά ιδρύματα. Ίσως τα πιο χαρακτηριστικά

παραδείγματα αυτής της κατηγορίας είναι εκείνα της Abbey Life-Lloyds Bank στην Αγγλία και της Allianz-Dresdner Bank στη Γερμανία.

Πέρα όμως από την ανάπτυξη της δυναμικότητας πωλήσεων μια ασφαλιστικής επιχείρησης είτε με τον παραδοσιακό τρόπο είτε με joint ventures (όπου η δυνατότητα διανομής ασφαλιστικών προϊόντων διευρύνεται με τη χρησιμοποίηση του δικτύου διανομής μιας άλλης εταιρίας που λειτουργεί, κατά κανόνα, σε συγγενή με-



αλλά διαφορετικό τομέα της οικονομίας), αποτελεί σύνηθες φαινόμενο ιδιαίτερα των τελευταίων 2/3 ετών ή συνένωση εταιριών και η εξαγορά εταιριών. Σε όλες τις περιπτώσεις διαπιστώνει κανείς ότι οι στόχοι συνδέονται άμεσα με μια στρατηγική που θέλει να δημιουργήσει ευρύτερη κεφαλαιακή βάση, πανευρωπαϊκή εκπροσώπηση, διεξόδου στις πιο δημοφιλείς αγορές και σοβαρή αύξηση της δυνατότητας διανομής.

Τα παραδείγματα είναι πολλά και μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις γενικές κατηγορίες.

Σε εκείνη που οι εξελίξεις είναι αποκλειστικά κοινοτικές π.χ. η αγορά της ιταλικής RAS από τη γερμανική Allianz ή της αγγλικής Equity and Law από τη γαλλική Compagnie du Midi.

Στη δεύτερη που μας παρουσιάζει ευρύτερες ευρωπαϊκές εξελίξεις όπως η αγορά κατά 35% της δυτικογερμανικής Nordstern από την ελβετική Winterthur ή της εξαγοράς της ιταλικής Intercontinentale από την ίδια ελβετική εταιρία.

Και στην τελευταία όπου οι συμμετε-

χοντες δεν περιορίζονται στα ευρωπαϊκά σύνορα αλλά οι αγοραστές προέρχονται από τις ΗΠΑ ή την Ιαπωνία όπως είναι η περίπτωση της αγοράς της αγγλικής Minet από την αμερικανική St. Paul of Minnesota ή η συμφωνία που υπογράφηκε μεταξύ της ιαπωνικής Sumitomo Marine and Fire με τη δυτικογερμανική Gerling και την ισπανική Mapfre.

Η ανάπτυξη ασφαλιστικών προϊόντων είναι η άλλη παράμετρος στην οποία ο ευρωπαίος ασφαλιστής προσδίδει ιδιαίτερη σπουδαιότητα για την πραγματοποίηση των πανευρωπαϊκών του στόχων είτε αφορούν τη διατήρηση της θέσεώς του —όπου ήδη βρίσκεται— είτε είναι σχετική με τη μεγαλύτερο βαθμό ανάπτυξή του σε περιοχές τις οποίες θεωρεί ότι παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον και ιδιαίτερα σε λιγότερο ανεπτυγμένες περιοχές.

Ο σχεδιασμός και η διοχέτευση στην αγορά ανταγωνιστικών πανευρωπαϊκών (ή πολύ πιο συχνά εθνικών) ασφαλιστικών προϊόντων που να απαντούν ικανοποιητικά στις ανάγκες και απαιτήσεις του ευρωπαίου καταναλωτή αποτελεί, λοιπόν, αναγκαίο όρο προόδου στην καλύτερη και επιβίωσης στη χειρότερη αλλά απολύτως αναγκαία περίπτωση.

Οι δύο στρατηγικές κατευθύνσεις και στόχοι που αναφέρθηκαν μέχρι τώρα δηλαδή η ενίσχυση του δικτύου πωλήσεων και οι ανταγωνιστικές προδιαγραφές των προϊόντων απαντούν στο πρόβλημα και την πρόκληση μόνο μερικά. Ο ευρωπαίος ασφαλιστής αντιλαμβάνεται ότι η επιτυχία στους τομείς αυτούς δεν εξασφαλίζει τη γενικότερη επιτυχία. Η πιο σωστά την εξασφαλίζει υπό προϋποθέσεις.

Είναι βέβαιο ότι με την επίτευξη των δύο αυτών στρατηγικών στόχων μπορεί αν και η τιμή του προϊόντος είναι ικανοποιητική να υπάρξει ο απαραίτητος όγκος πωλήσεων. Η τιμή δεν μπορεί να είναι ικανοποιητική παρά μόνο αν υπάρχει ψηλός βαθμός παραγωγικότητας τόσο στην πλευρά των πωλήσεων όσο και στον τομέα της διοικητικής και διαδικαστικής διεκπεραίωσης. Και η επίτευξη του αναγκαίου βαθμού παραγωγικότητας αποτελεί τον τρίτο στρατηγικής σημασίας στόχο που πρέπει να επιτευ-

χθεί και μπορεί να επιτευχθεί μόνο με την καλύτερη οργάνωση, τον καλύτερο προγραμματισμό και την υψηλότερη χρήση μοντέρνων μεθόδων και τεχνολογίας που θα έχουν σαν αποτέλεσμα το μικρότερο ανά μονάδα κόστος.

Και υπάρχει εδώ κάποιος φαύλος κύκλος που ίσως μπορεί να εξουδετερωθεί με τη γενναία επένδυση σε πρώτη φάση γιατί και ο μεγάλο όγκος πωλήσεων (που μπορεί να δημιουργηθεί μόνο με καθεστώς υψηλής παρα-



γωγικότητας) δεν είναι αυτοσκοπός αλλά και προϋπόθεση της παραγωγικότητας γιατί δημιουργεί τις προαπαιτούμενες δυνατότητες για οικονομίες κλίμακας.

Η ύπαρξη υψηλής παραγωγικότητας δηλαδή μικρότερου ανά μονάδα κόστους είναι προϋπόθεση για χαμηλότερη, δηλαδή πιο ανταγωνιστική τιμή του προϊόντος. Η ανταγωνιστική τιμή συνδυασμένη με καλές προδιαγραφές προϊόντος είναι και ο όρος επιτυχίας ή επιβίωσης σε μια ενιαία ευρωπαϊκή αγορά, χωρίς φραγμούς, που λειτουργεί σε καθεστώς ύψιστου ανταγωνισμού (αυτή είναι η πέμπτη επανάληψη του όρου μετά όμως την εξήγηση — επιτέλους— των προηγούμενων επαναλήψεων δεν πρέπει να αναμένεται συχνή επανάληψη στο μέλλον).

Όπως είναι γνωστό η Ελλάδα με την ιδιότητα του πλήρους μέλους της Κοινότητας από το 1981 βρίσκεται στην άμεση επιρροή των εξελίξεων που αναφέρθηκαν μέχρι τώρα και από την πλευρά της ουσίας και όσον αφορά τα χρονικά περιθώρια προσαρμογής που χωρίς να εξαντλούνται όλα

μέχρι το 1992 —λόγω των παρατάσεων εφαρμογής των οδηγιών που εξασφαλίζονται— δεν είναι απεριόριστα.

Με αυτές λοιπόν τις γενικότερες πανευρωπαϊκές εξελίξεις και με τα περιθώρια που μόλις περιέγραφα είναι κρίσιμο να διαπιστωθεί που βρισκόμαστε και ιδιαίτερα, που βρίσκεται η Ελλάδα.

Όπως είναι πολύ πιο γνωστό η ελληνική ιδιωτική ασφάλιση βασιζόταν κατά κυριο λόγο στις κάπως μεγαλύτερες και σχετικά δυσκίνητες εταιρίες του δημόσιου τομέα και στις κατά το μεγαλύτερο αριθμό τους μικρότερης οικονομικής βάσης, θα έλεγα συνήθως οικογενειακής φύσεως, και πιο ευέλικτες ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Όλες οι Εταιρίες λειτουργούσαν κάτω από ένα μάλλον ξεπερασμένο εν όψει των προοπτικών νομοθετικό πλαίσιο και με την εποπτεύουσα αρχή, που είχε χρέος να εφαρμόσει αυτή τη νομοθεσία, σε σοβαρή αδυναμία εκτέλεσης των έργων της για πολλούς λόγους, ο κυριώτερος των οποίων νομίζω ότι ήταν σχετικός με την ελλειπή στελέχωση της. Πέραν αυτών υπήρξαν και δύο άλλες προσπάθειες «θανατώσεως του ασθενούς από τους ιατρούς του»:

— ο επίσημος διαχωρισμός της αγοράς με τη δημιουργία δύο ξεχωριστών Ασφαλιστικών Ενώσεων και με την ψήφιση νομοθετημάτων που χορηγούσαν (και ακόμη χορηγούν) ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα σε συγκεκριμένες εταιρίες.

Η πολιτική που ακολουθήθηκε στην τιμολόγηση των κινδύνων αστικής ευθύνης αυτοκινήτων που οδήγησε πολλές εταιρίες σε αδυναμία εκπληρώσεως των υποχρεώσεών των και το σύνολο της αγοράς σε σοβαρές αναταράξεις και αντιθέσεις με τους ασφαλισμένους και παθόντες. Αυτό είναι σχετικό και με τις παρατηρήσεις περί της υπάρξεως ή όχι ασφαλιστικής συνειδήσης στην Ελλάδα.

Παρά ταύτα «ο ασθενής» επέμενε να ζει και προσθέτως να προβαίνει και σε οποιαδήποτε απόπειρες αυτοκτονίας!:

Αποδοχή καταστροφικών κινδύνων, αποδοχή καταστροφικών συνεργατών ιδιαίτερα στη διαμεσολάβηση, παντελής σχεδόν έλλειψη συτονισμένου marketing και μεσοπρό-

θεσμής έστω πολιτικής, συνέχιση ιδρύσεως μικρών ασφαλιστικών μονάδων, ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά γενικών εξόδων.

Η συνέχιση της ύπαρξης της ελληνικής ασφαλιστικής βιομηχανίας και ιδιαίτερα αυτά που ακολούθησαν τη φάση που μόλις περιέγραφα είναι ίσως η ισχυρότερη απόδειξη περί της υπάρξεως του ελληνικού δαιμονίου και του θεού της Ελλάδος. Κατά κάποιο μυστηριώδη τρόπο η μεγάλη κρίση ξεπεράστηκε και κατά την άποψή μου, μπήκαμε σε ένα δρόμο που μπορεί να μας οδηγήσει στην ανάκαμψη.

Οι λειτουργικές ιδιαίτερα προσαρμογές των ασφαλιστικών επιχειρήσεων που οδήγησαν σε μια σαφή βελτίωση των επιδόσεων τόσο στη διοικητική/διαδικαστική πλευρά όσο και στην παραγωγική προσπάθεια είχαν σαν αποτέλεσμα τη διεύρυνση της δραστηριότητας της ιδιωτικής ασφάλισης και την πιο αποδοτική λειτουργία της έναντι του τελικού καταναλωτή ο οποίος της επέτρεψε μέσους ετήσιους ρυθμούς αυξήσεως του κύκλου εργασιών της στην περιοχή του 25% και, κατά τους τελευταίους υπολογισμούς, σε αποτίμηση της δραστηριότητας αυτής στο 1,20% του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος (0,80% Γενικές Ασφάλειες και 0,40% Ασφαλίσεις Ζωής).

Νομίζω ότι η ύπαρξη της μεταστροφής αυτής έχει δημιουργήσει θετικές τάσεις στην ιδιωτική ασφάλιση στην Ελλάδα και είναι η παράμετρος που μας επιτρέπει να μιλάμε για το 1992 χωρίς να θεωρητικοποιούμε. Πρέπει όμως να γίνει κατανοητό ότι η ύπαρξη θετικών τάσεων αξία έχει μόνον όταν οι τάσεις αυτές ενισχυθούν ακόμη περισσότερο και δημιουργήσουν το επιθυμητό αποτέλεσμα μέσα στα κρίσιμα χρονικά πλαίσια. Και αν το 1992 είναι η ζητούμενη ημερομηνία η ελληνική ασφαλιστική βιομηχανία δεν βρίσκεται στο πανευρωπαϊκό 1990 και έχει πολλά να επιτύχει για να καλύψει τη διαφορά.

Στην Ελλάδα λειτουργούν σήμερα 78 ελληνικές και 70 ξένες ασφαλιστικές επιχειρήσεις από τις οποίες 57 είναι κοινοτικές. Επτά από τις ελληνικές εταιρίες είναι θυγατρικές τραπεζών ιδιοκτησίας του δημοσίου και

συγκεντρώνουν σχεδόν το 45% του συνολικού κύκλου εργασιών.

Παρά τις αυξήσεις ασφαλιστρών που πραγματοποιήθηκαν τα τελευταία χρόνια οι συγκριτικοί αριθμοί δεν μπορούν να μας αφήνουν ικανοποιημένους:

Η αύξηση ασφαλιστρών σε σταθερές τιμές στην Ελλάδα παραμένει μια από τις χαμηλότερες στην Κοινότητα. Έχουμε το μικρότερο μέσο ασφάλιστρο ανά εταιρία —4 εκ. ECU— έναντι κοινοτικού μέσου 55 εκ. ECU— αποτελούμε μόλις το 0,30% του συνολικού κοινοτικού κύκλου εργασιών σε ασφάλιστρα (225 εκ. ECU), με μέσο ασφάλιστρο ανά κάτοικο 58 ECU έναντι κοινοτικού μέσου 692 ECU. Η ικανοποιητική προσαρμογή της ελληνικής αγοράς στην ελεύθερη εγκατάσταση (στην πραγματικότητα ο αριθμός των ξένων εταιριών μειώθηκε από 75 πριν την ένταξη σε 70 σήμερα) και τα θέματα του περιθωρίου φερεγγυότητας, δεν αίρει τις επιβαλόμενες για την Ελεύθερη Παροχή Υπηρεσιών και, ενδεχομένως, όχι άδικα.

Η ελληνική ιδιωτική ασφάλιση εξακολουθεί να λειτουργεί κάτω από ένα αμφισβητούμενης αξίας ασφαλιστικό νομοθετικό καθεστώς που δημιουργεί σοβαρά προβλήματα σε θέματα ελεύθερου ανταγωνισμού και ανταγωνιστικότητας που είναι οι αρχές για τις οποίες δημιουργήθηκε και με τις οποίες θα εξακολουθήσει να λειτουργεί η Ευρωπαϊκή Κοινότητα.

Το ευρύτερο νομοθετικό περιβάλλον και οι συνθήκες σε γενικότερους τομείς της οικονομίας που επηρεάζουν την ελληνική ιδιωτική ασφάλιση —με εξαίρεση τα αρνητικά των ταμείων κοινωνικής ασφάλισης— δεν βοηθούν την εξέλιξη με τους ρυθμούς που απαιτούν οι κοινοτικές συνθήκες.

Ορισμένα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι ο πολύ υψηλός βαθμός περιοριστικών ρυθμίσεων, ο καθορισμός ασφαλιστρών σε ορισμένους ουσιαστικούς κλάδους με βάση τιμολόγια που τελικά πρέπει να έχουν την έγκριση του Υπουργείου Εμπορίου, οι δυσκολίες που πολλές φορές υπάρχουν στην ανάπτυξη νέων ασφαλιστικών προϊόντων, οι περιορισμοί των ασφαλιστικών επιχειρήσεων στην άσκηση της επενδυτικής τους δραστηριότητας που δεν προέρχονται

μόνο από νομοθετικές ρυθμίσεις αλλά και από την κατάσταση του χρηματιστηρίου και της γενικότερης αγοράς χρήματος και κεφαλαίων, η φορολογική μεταχείριση της ασφάλισης, η έλλειψη μέτρων ενισχυτικών των προσπαθειών της ασφαλιστικής βιομηχανίας.

Νομίζω ότι οι κοινοτικές εξελίξεις θα παύσουν να αποτελούν φόβητρο και θα καταστούν ευκαιρίες μόνον όταν υπάρξουν προσαρμογές σε συγκεκριμένους τομείς οι οποίες σαν γενικό στόχο θα έχουν τη δημιουργία συνθηκών υψηλής ανταγωνιστικότητας και αύξηση της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας της ελληνικής ιδιωτικής ασφάλισης. Οι διάφορες παρατάσεις εφαρμογής κοινοτικών οδηγιών που λαμβάνουμε δεν θα πρέπει να θεωρούνται σαν μέσο για τη διασφάλιση για λίγα ή περισσότερα ακόμη χρόνια του προστατευτισμού και των δοτών ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων αλλά σαν πολύτιμος χρόνος κατά τη διάρκεια του οποίου θα πρέπει να γίνουν έκτακτες και συντονισμένες προσπάθειες προσαρμογής των συνθηκών μας στο βαθμό που χρειάζεται για να είμαστε ανταγωνιστικοί τόσο την εθνική μας αγορά όσο και στην ευρύτερη κοινοτική.

Νομίζω όλοι συμφωνούμε ότι η πλήρης απελευθέρωση της αγοράς είναι θέμα χρόνου και ότι θα υπάρξουν σοβαρές συνέπειες στις περιπτώσεις εκείνων που δεν θα είναι έτοιμοι.

Αυτό θα είναι το μεγάλο πρόβλημα για την ελληνική ασφαλιστική αγορά αν δεν υπάρξουν οι κατάλληλες προσαρμογές.

Η ύπαρξη νομοθεσίας που δημιουργεί τη βάση και νοοτροπία για εκ των προτέρων εξουθενωτικό έλεγχο της ελληνικής ιδιωτικής ασφάλισης για τη διασφάλιση ολίγων και σίγουρων είναι βέβαιο ότι θα μας θέσει στο περιθώριο των εξελίξεων γιατί τελικά με την ελεύθερη παροχή υπηρεσιών τίποτα δεν θα είναι σίγουρο, τα ολίγα θα γίνουν ακόμη λιγότερα και τα περισσότερα θα βρίσκονται πολύ έξω από τις δυνατότητες και τον έλεγχό μας.

Η έλλειψη μέτρων, ιδιαίτερα φορολογικών, που να οδηγούν σε διεύρυνση της κεφαλαιακής βάσης των εταιριών (είτε με την προσέλκυση νέων

Κριτήρια Ελέγχου για τον Ασφαλιστή

- Αριθμός νέων υποψηφίων πελατών
- Αριθμός συστάσεων
- Αριθμός τηλεφωνημάτων
- Αριθμός επισκέψεων
- Αριθμός συμπληρωμένων αιτήσεων
- Αριθμός λανθασμένων ή ελλειπών αιτήσεων
- Αριθμός κλεισιμάτων
- Αριθμός παραδοθέντων συμβολαίων
- Αριθμός πωλήσεων σε υπάρχοντες πελάτες
- Ποσόν προκαταβολών που εισπράχθηκαν με τις αιτήσεις
- Είδη ασφαλειών που κλείστηκαν
- Ύψος ασφαλιστρών νέας παραγωγής
- Ύψος καλυπτομένων κεφαλαίων
- Χαρτοφυλάκιο εργασιών (σύνθεση, είδος, καλύψεις)
- Διατηρησιμότητα των εργασιών
- Συχνότητα επικοινωνίας με ήδη υπάρχοντες πελάτες
- Χρόνος ανταπόκρισης σε αιτήματα πελατών (αλλαγές σε συμβόλαια, αποζημιώσεις κ.λπ.)
- Διαθέσιμος χρόνος για εκπαίδευση/επιμόρφωση/ενημέρωση

επενδυτών είτε με τη δημιουργία αποθεματικού) και η μη υπαγωγή τους σε αναπτυξιακούς νόμους που θα τους επιτρέψουν την τεχνολογική αναβάθμιση και απραγωγική ανάπτυξη είναι βέβαιο ότι θα οδηγήσει ελληνικά ασφαλιστρα και οικονομικούς πόρους σε άλλους πιο ανταγωνιστικούς αποδέκτες.

Πρέπει επίσης να γίνει κατανοητό ότι οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις που βρίσκονται υποχρεωμένες να λειτουργούν σε συνθήκες ύψιστου ανταγωνισμού δεν μπορούν να διοικούνται με νόμους, διατάγματα και κανονισμούς. Γιατί αυτό συμβαίνει όταν καθορίζονται περιοριστικά και εκ των προτέρων οι όροι που διέπουν και τελικά είναι αποφασιστικοί για την επιτυχία ή όχι της πολιτικής και του marketing μιας εταιρίας. Και αυτό ακριβώς συμβαίνει όταν αποφάσεις για το καλύτερο προϊόν, το σωστό ασφάλιστρο, για το σωστό ύψος της προμή-

θειας του διαμεσολαβούντος, για το ποιά είναι η ενυδαγμένη επένδυση, κ.λπ. λαμβάνονται κυριολεκτικά από οποιουδήποτε άλλους και όχι από αυτούς που πρέπει να έχουν τη δυνατότητα και την πλήρη ευθύνη των αποφάσεων αυτών. Όλα αυτά και άλλα (όπως π.χ. φορολογικές ρυθμίσεις για τα ασφαλιστρα και τις παροχές στον ασφαλισμένο) μπορούν να γίνουν όπως γίνονται σήμερα μόνον όταν υπάρχει η «προστασία» έναντι εκείνων που μπορούν να τα ρυθμίσουν καλύτερα. Αυτή όμως η προστασία δεν μπορεί να υπάρξει όταν κανείς είναι μέλος της ενιαίας ευρωπαϊκής κοινότητας.

Υποστηρίζεται κατά συνέπεια ότι, αυτές οι μεταβολές πρέπει να γίνουν και στην Ελλάδα από σήμερα και μέχρι το 1992, το οποιοδήποτε 1992, σε πλήρη και απόλυτη συνεργασία μεταξύ όλων εκείνων που εξ ορισμού πρέπει να υπηρετούν την ασφαλιστική α-

γορά με πρώτους υπεύθυνους τους διευθύνοντες και τους εποπτεύοντες την αγορά αυτή που θα πρέπει να αναδιοργανωθούν αντίστοιχα και να προσαρμόσουν τη νοοτροπία και την πρακτική τους. Ταυτόχρονα δεν πρέπει να παραλείψουμε να παρακολουθούμε και να αντιμετωπίσουμε τις εξελίξεις που θα λάβουν χώρα με πρωτοβουλία των ευρωπαϊκών συναδέλφων μας μέχρι το αντίστοιχο δικό τους 1992.

Σε γενικές γραμμές οι εξελίξεις αυτές θα κινηθούν προς τις ίδιες κατευθύνσεις που έχουν μέχρι σήμερα προδιαγραφεί. Αλλά θα έχει ιδιαίτερη αξία να δούμε τόσο τις προεκτάσεις όσο και τις διαφορές μεταξύ της θεωρίας και της πράξης που θα αποκαλύψει πολύ περισσότερα προβλήματα και θέματα. Άξονα των εξελίξεων θα αποτελέσει η Ελεύθερη Παροχή Υπηρεσιών. Μπορεί κανείς να προβλέψει ότι για λόγους περισσότερο ή λιγότερο υπαρκτούς θα υπάρξουν διάφορα θέματα που θα είναι σχετικά με την προστασία (με ή χωρίς εισαγωγικά) του καταναλωτή από τον τρόπο που τελικά θα ασκηθεί η ελεύθερη παροχή υπηρεσιών.

Η προοπτική της παροχής υπηρεσιών χωρίς σύνορα θα οδηγήσει σε ακόμα μεγαλύτερες πιέσεις για τη δημιουργία ενός ενιαίου συστήματος εμπορείας που θα ισχύει αντίστοιχα, και θα οδηγήσει σε μεγαλύτερες δημοσιονομικές, ειδικότερα φορολογικές, συγκλίσεις. Η δημιουργία της ενιαίας αγοράς θα δημιουργήσει έντονα ενδιαφέροντα των βορείων, κατά κύριο λόγο χωρών, προς νότο όπου τα περιθώρια εμφανίζονται μεγαλύτερα αλλά και των τρίτων ιδιαίτερα των Η.Π.Α., και Ιαπωνίας προς την κοινότητα. Παρά τις περιόδους που θα πραγματοποιηθούν μέχρι τότε θα εξακολουθήσουμε να έχουμε πολύ περισσότερο ανοικτές επιμέρους εθνικές αγορές παρά μια ενιαία ευρωπαϊκή αγορά. Οι προσπάθειες για ενιαία νομισματική πολιτική, για σύγκληση των οικονομιών και για διαμόρφωση ευρύτερου κοινού νομοθετικού πλαισίου θα συνεχίζονται με αποτέλεσμα να υπάρχει ανάγκη, πέρα από τα σχεδόν ανυπέρβλητα προβλήματα της γλώσσας και των επιμέρους νοοτροπιών, προσαρμογής των διαφόρων ασφαλιστικών

προϊόντων σε σειρά από εθνικές νομοθεσίες, κανονισμούς και οικονομικών συνθηκών.

Οι συνθήκες όμως για τη σταδιακή διαμόρφωση της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς θα γίνονται καθημερινά ωριμότερες.

Οι δυνατότητες πραγματοποιήσεως οικονομικών κλίμακας, η διεθνής επενδυτική πολιτική, η πανευρωπαϊκή χρήση της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών υπολογιστών με τη δημιουργία και του κατάλληλου δικτύου μεταφοράς πληροφοριών και η πανευρωπαϊκή διαφήμιση είναι πια φαινόμενα γνωστά.

Μέσα στο περιβάλλον αυτό οι ευρωπαϊκοί ασφαλιστές θα κληθούν να κάνουν τις στρατηγικές τους επιλογές μεταξύ

— της πιο έντονης ανάπτυξης στην εθνική τους αγορά ή κατά τρόπο γενικό ή με διείσδυση συγκεκριμένων αγορών.

— Της γεωγραφικής εξάπλωσης σε περισσότερες εθνικές αγορές

— της διείσδυσης τους και στον τομέα της παροχής οικονομικών υπηρεσιών με βάση κριτήρια όπως η τρέχουσα αγορά τους, ο βαθμός εξέλιξής τους και τα μέσα που διαθέτουν.

Ανεξάρτητα και πέρα από στρατηγικές επιλογές θα μπορούσε κανείς να αναμένει μια συγκεκριμένη σειρά από περιορισμούς και προβλήματα καθώς και ένα σύνολο από παράγοντες η ύπαρξη των οποίων αποτελεί απαραίτητο όρο για την επιτυχία. Όπως έχει ήδη λεχθεί η δημιουργία ενός ελάχιστου όγκου εργασιών αποτελεί και όπως θα προχωρούμε θα αποτελεί ολόκληρο και πιο κρίσιμο όρο για τη δημιουργία δυνατοτήτων οικονομιών κλίμακας και τελικά ανταγωνιστικότητας.

Επαναλαμβάνεται και εδώ ότι το μέγεθος αυτό αποτελεί ταυτόχρονα και επιδιωκόμενο στόχο πράγμα που μπορεί να οδηγήσει σε φαύλο κύκλο. Ένα κύκλο που μπορεί να λάβει λύση μόνο με την ύπαρξη γενναίας επένδυσης προκαταβολικά. Και η ύπαρξη και ενδυνάμωση της κεφαλαιακής βάσεως των ασφαλιστικών επιχειρήσεων αποτελεί άλλο ένα καθοριστικό όρο με ευρύτερες επιπτώσεις οι κυριότερες των οποίων τοποθετούνται σε δύο αποφασιστικές, για την ανταγω-

Τα Ποιοτικά Χαρακτηριστικά ενός Ασφαλιστή

- Ενδιαφέρον
- Τιμότητα
- Ενθουσιασμός
- Θέληση
- Υγεία
- Επικοινωνία
- Εργατικότητα
- Αυτο-παρακίνηση
- Πίστη στο αντικείμενο

νιστικότητα, παραμέτρους.

— Την ανάπτυξη αποτελεσματικών συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών, και

— Την ανάπτυξη αποτελεσματικού και παραγωγικού δικτύου διανομής. Αξίζει να σταθεί κανείς για λίγο σε αυτά τα δύο θέματα εξαιτίας της υψίστης σπουδαιότητάς τους.

Η διοικητική και διαχειριστική παραγωγικότητα μπορεί να αποτελέσει τον πιο ελεγχόμενο ίσως παράγοντα του συνολικού κόστους μας. Για λόγους ιδιαίτερα ενδιαφέροντες η διείσδυση αυτού του παράγοντα δεν υπήρξε πάντοτε επιτυχής. Οι λόγοι μπορεί να είναι πολλοί και να ξεκινούν από την έλλειψη αντίστοιχης πραγματικής βούλησης, να είναι σχετικοί με τη δυσαρμονία μεταξύ αυτών που κάνουμε εσωτερικά και αυτών που γίνονται στην αγορά και να φθάνουν στην έλλειψη τεχνολογίας και συγχρόνων μεθόδων λειτουργίας που να οφείλονται σε άγνοια ή σε έλλειψη του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού ή σε απουσία δυναμικότητας για πραγματοποίηση των απαραίτητων επενδύσεων.

Η σημερινή δυναμική των πραγμάτων στην ευρύτερη ευρωπαϊκή αγορά

επιβάλλει σοβαρή βελτίωση των μέχρι σήμερα επιδόσεων. Θα απαιτηθούν ικανές επενδύσεις για ανάπτυξη αποτελεσματικών και παραγωγικών συστημάτων ηλεκτρονικής τεχνολογίας ώστε να καταστεί δυνατή η αντίστοιχη επεξεργασία των πληροφοριών τόσο για διοικητική διεκπεραίωση όσο και για την καλύτερη υποστήριξη των παραγωγικών προσπαθειών και εξυπηρέτηση των αναγκών του τελικού καταναλωτή.

Δεν θα χρειαζόταν να λεχθεί οτιδήποτε σχετικά με την ανάγκη ανάπτυξης και υποστήριξης ενός παραγωγικού δικτύου διανομής των ασφαλιστικών προϊόντων αν τα υποκατάστατα προϊόντα και οι πρόσθετες διεκδικήσεις του τελικού καταναλωτή δεν ασκούσαν τις τόσο σοβαρές πιέσεις τους στα σημερινά ασφαλιστικά προϊόντα τόσο από την πλευρά των όρων και προδιαγραφών όσο και από την πλευρά των οικονομικών τους παραμέτρων.

Η γενική πρόβλεψη αναμένει προϊόντα με πολύ πιο σύνθετες προδιαγραφές που θα βασίζονται σε ένα μείγμα ασφαλιστικών και οικονομικών προϊόντων και με σαφώς μικρότερα οικονομικά περιθώρια απ' ό,τι σήμερα για όλους τους συμμετέχοντες στη διαδικασία — περιλαμβανομένου και του διαμεσολαβούντος — με εξαίρεση βέβαια τον καταναλωτή.

Τα μηνύματα αυτά δεν μπορούν να σημαίνουν παρά μόνο την ανάγκη για την πραγματοποίηση σοβαρών επενδύσεων για την υποστήριξη και την αναβάθμιση των παραδοσιακών συστημάτων πωλήσεως των προϊόντων με σκοπό την αύξηση της αποδοτικότητας των ώστε να παραμείνουν βιώσιμα και ανταγωνιστικά. Τα μικρότερα περιθώρια σημαίνουν ανάγκη αύξησης του κύκλου εργασιών του κάθε συστήματος διανομής ή του κάθε μέλους τους για την επίτευξη του ίδιου οικονομικού αποτελέσματος. Αυτό θα βοηθηθεί και από τη διεύρυνση της αγοράς αλλά θα στηριχθεί κυρίως στο μεγαλύτερο βαθμό γνώσεως, οργάνωσης και δραστηριότητας.

Τα μικρότερα τέλος περιθώρια, στην πιο ακραία μορφή, μπορούν να σημαίνουν και ήδη σημαίνουν σε ορισμένες χώρες και την ανάγκη αναπτύξεως και εναλλακτικών τρόπων πωλή-

σεων πράγμα που μπορεί να επιτευχθεί με τη συνεργασία προς την κατεύθυνση αυτή με στρατηγικούς συνεργάτες και ιδιαίτερα την πραγματοποίηση των σχετικών επενδύσεων.

Πρόσθετοι περιορισμοί και θέματα σε μια ανταπυσομένη και ιδιαίτερα ανταγωνιστική αγορά θα δημιουργηθούν από την έλλειψη ικανού και εξειδικευμένου προσωπικού και από τη ρευστότητα που θα παρουσιάζει η αγορά σε ορισμένους τομείς της (ιδιαίτερα στον Κλάδο Ζωής) όπου μπορεί να προβλεφθεί ότι τα προϊόντα όχι μόνο θα έχουν μικρά περιθώρια αλλά θα είναι και βραχύβρια πράγμα που επηρεάζει τις γενικότερες οικονομικές τους παραμέτρους, τα κριτήρια για την ανάπτυξη και διάθεσή τους αλλά και την αναμενόμενη απόδοσή τους.

Στην ενιαία ευρωπαϊκή ασφαλιστική αγορά του αύριο όπως υλοποιείται με την ελεύθερη εγκατάσταση και παροχή υπηρεσιών σε συνθήκες μεγαλύτερου δυνατού ανταγωνισμού στις τιμές και τα προϊόντα, με τις ασφαλιστικές εταιρίες να υπόκεινται σε ενιαίους εμποτικούς κανόνες, με ενιαίο δίκαιο για την ασφαλιστική σύμβαση, ενιαία φορολογική επιβάρυνση, ίσους όρους εργασίας για τους διαμεσολαβούντες και χωρίς περιορισμούς στην κίνηση κεφαλαίων και εργασίας δεν μπορούν να έχουν θέση ασφαλιστικές μονάδες που δεν έχουν εξασφαλίσει ένα ελάχιστο όριο επιδόσεων στα συστήματα διανομής των προϊόντων τους, στις

αποδόσεις των επενδύσεών τους, στην ανάπτυξη και υποστήριξη προϊόντων, στην αντίληψη και την ικανοποίηση των απαιτήσεων του καταναλωτή, και στην διάγνωση και αποτελεσματική διείσδυση στην ευρύτερη ή στενότερη αγορά τους.

Η πρόβλεψη για το 1992 και τα επόμενα χρόνια είναι ότι θα υπάρξουν λιγότερα και μεγαλύτερα ευρωπαϊκά ασφαλιστικά συγκροτήματα και αριθμός μικρότερων εταιριών εξειδικευμένων και αποτελεσματικών σε συγκεκριμένες αγορές. Ο ανταγωνισμός θα είναι πολύ υψηλότερος αλλά και η αγορά αντίστοιχα μεγαλύτερη. Το 1992 δρα καταλυτικά προς όλες τις κατευθύνσεις και το μεγαλύτερο αποτέλεσμα του είναι ότι μας υποχρεώνει να συνειδητοποιήσουμε τους κινδύνους αλλά και να αντιληφθούμε καλύτερα τις ευκαιρίες.

Και το τελικό και αποφασιστικό ερώτημα είναι τι κάνουμε εμείς για όλα αυτά;

Ήδη αναφερθήκαμε σε αυτά που κάνουν οι υπόλοιποι ευρωπαίοι, σε αυτά που καλούνται να πράξουν οι αρχές του δικού μας κράτους και οι αντίστοιχες εποπτεύουσες αρχές.

Ήθελα για πολλούς λόγους να αφήσω τελευταίο το ερώτημα και ελπίζω και κάποια απάντηση για τη δική μας δράση και επιρροή σαν Ελλήνων Ασφαλιστών.

Νομίζω ότι, αν η ανάλυση με την οποία σας απασχόλησα μέχρι τώρα α-

Ανδρέας Ε. Βασιλείου

Γενικός Διευθυντής της Εταιρίας American Life στην Ελλάδα.
Γεννήθηκε στη Λευκωσία Κύπρου το 1949.

Αποφοίτησε από το Ελληνικό Γυμνάσιο Αμμοχώστου και μετά την εκπλήρωση των στρατιωτικών του υποχρεώσεων συνέχισε τις σπουδές του στην Ελλάδα και είναι απόφοιτος της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών από το 1972.

Το 1974 συμπλήρωσε τις μεταπτυχιακές σπουδές του στο Λονδίνο και έλαβε πτυχίο Masters Νομικής με ειδίκευση στο Ασφαλιστικό Δίκαιο.

Είναι κάτοχος του αμερικανικού ασφαλιστικού πτυχίου του Life Office Management Association και κάτοχος του τίτλου του Fellow Life Management Institute.

Στις επαγγελματικές του δραστηριότητες περιλαμβάνονται η ιδιότητα του

Μέλους του Διοικητικού Συμβουλίου της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών και της Ελληνικής Επιτροπής Ευρωπαϊκής Ασφάλισης.



Business

ποτελεί μια ικανοποιητική βάση για εξαγωγή συμπερασμάτων, θα μπορούσα να προτείνω σε γενικές γραμμές για να αποτελέσουν αντικείμενο της παραπέρα συζήτησής μας σήμερα και, ενδεχόμενα, αφετηρία των ενεργειών και αποφάσεών μας αύριο, μέχρι το 1992 και μετά τα ακόλουθα:

— Θα πρέπει να καταβάλουμε κάθε προσπάθεια για την ενίσχυση της κεφαλαιακής βάσεως των εταιριών που εκπροσωπούμε είτε με την προσέλκυση νέων μετόχων είτε με πρόσθετη αποθεματοποίηση είτε με συνενώσεις εταιριών.

Η προσέλκυση νέων μετόχων και η πρόσθετη αποθεματοποίηση προϋποθέτουν τρέχουσα ή σαφώς αναμενόμενη ανταγωνιστικότητα της εταιρίας πράγμα που για να επιτευχθεί προϋποθέτει και παραπέρα δημιουργία και πρόσθετη ανάπτυξη του συστήματος πωλήσεών μας που θα πρέπει να αποκτήσει ακόμα πιο ψηλούς βαθμούς αξιοπιστίας και επαγγελματισμού.

Αυτό το σύστημα πωλήσεων σαν σύνολο και στις υποδιαίρεσεις του θα πρέπει να κατευθυνθεί σε πιο συγκεκριμένη βάση είτε στο σύνολο της αγοράς (σε ελάχιστες περιπτώσεις των πραγματικά μεγάλων εταιριών) είτε σε ικανοποιητικού μεγέθους επιμέρους αγορές όπου μπορούμε να εξασφαλίζουμε κάποιο διαρκές ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Οι επιδόσεις μας και η ανταγωνιστικότητά μας στην αγορά δεν μπορεί να εξαρτάται παρά και από την επιτυχή ανάπτυξη και υποστήριξη νέων προϊόντων που να απαντούν ικανοποιητικά στις ασφαλιστικές ανάγκες της αγοράς αυτής, αλλά και από την αποτελεσματική και παραγωγική διοικητική διεκπεραίωση και διαχείριση που μπορεί να στηριχτεί μόνο με την ύπαρξη αξιόλογης δυναμότητας ανθρώπινου δυναμικού και τη χρήση της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών υπολογιστών στον πιο ψηλό αποδεκτό βαθμό.

Απαραίτητη καθίσταται η μεγαλύτερη αναβάθμιση της ασφαλιστικής εκπαίδευσης τόσο σε τεχνικό και τεχνοκρατικό επίπεδο όσο και στην ιδιάιτερα, σε επίπεδο αναπτυξέως στελεχών που θα διευθύνουν την ασφαλιστική βιομηχανία αύριο και μεθαύριο.

Ο Πελάτης

ΤΙ ΕΙΝΑΙ:

- Συνεταιρος μας με ίσα δικαιώματα
- Το παν στη δουλειά μας
- Πηγή για εξεύρεση νέων πελατών
- Σκεπτόμενο άτομο που θυμάται τις υποσχέσεις που του δίνουμε
- Η μεγαλύτερη περιουσία της εταιρίας
- Κάποιος που του οφείλουμε κάθε σεβασμό

ΤΙ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ:

- Ένας αριθμός
- Μια μονάδα στο σύνολο της επιχείρησης
- Κατώτερος από εμάς (ανεξάρτητα από κοινωνική ή οικονομική θέση)
- Υποχρεωμένος να ανέχεται τα δικά μας ελαττώματα ή νεύρα

Εμείς θα πρέπει αντιθέτως να ανεχόμαστε τον πελάτη γιατί μην ξεχνάμε:

Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΕΧΕΙ ΠΑΝΤΑ ΔΙΚΙΟ

Εισηγούμαι να διαχωρίσουμε απολύτως στο μυαλό μας και την πρακτική μας τον υγιή ελεύθερο ανταγωνισμό που διέπει την οικονομία μας σαν σύνολο, από τον ανταγωνισμό αυτοκτονίας. Νομίζω ότι αυτός ο τελευταίος είναι εκείνος που δεν διευρύνει την αγορά αλλά μάλλον τη συρρικνώνει γιατί μπορεί να μας καταστήσει αναξιόπιστους. Επίσης λειτουργεί με βάση πολύ στενούς ορίζοντες και μικρά χρονικά περιθώρια και έξω από τη λογική και τις αρχές που διέπουν τη δουλειά μας και τη σχετική δεοντολογία.

Επίσης θα πρέπει σε αυτή τη μεταβατική περίοδο στην οποία ζούμε να προσπαθήσουμε να προστατεύσουμε την αγορά και τα βασικά συμφέροντα που εμπλέκονται σ' αυτήν και αλληλοεξαρτώνται από σοβαρές αναταράξεις. Η έλλειψη ισορροπίας στα συμφέροντα αυτά είτε είναι συμφέροντα των ασφαλισμένων είτε του προσωπικού μας είτε των μετόχων είναι βέβαιο ότι

θα οδηγήσει σε δυσάρεστες εξελίξεις. Δυστυχώς ή ευτυχώς οφείλουμε να γίνουμε ακόμη πιο ανταγωνιστικοί προς διάφορες κατευθύνσεις και ομάδες συμφερόντων που κάθε άλλο παρά μη ανταγωνιστικά είναι μεταξύ τους.

Αν τα επτά σημεία στα οποία αναφέρθηκα προηγουμένως αποτελούν άξιους προσοχής άμεσους αντικειμενικούς σκοπούς της ασφαλιστικής βιομηχανίας στην Ελλάδα, απαραίτητη στρατηγική και προϋπόθεση για την ικανοποιητική και έγκαιρη επίτευξή τους είναι η εκμετάλλευση του χρόνου που έχουμε στη διάθεσή μας μέχρι το 1992, το 1995 ή το 1999 και μέχρι τη λήξη των χρονικών παραστάσεων που δόθηκαν ή θα δοθούν ώστε να δραστηριοποιηθούμε γι' αυτά που εξαρτώνται από μας και να δραστηριοποιηθούμε γι' αυτά που εξαρτώνται από άλλους.

Α. Ε. ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ
Γενικός Διευθυντής - ALICO

ΧΡΥΣΗ ΣΥΝΤΑΞΗ[®] METROLIFE

ΕΝΑ ΠΡΩΤΟΠΟΡΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΑ ΜΕΤΡΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ

Η Metrolife, η Ασφαλιστική Εταιρία με την ευρωπαϊκή αντίληψη, λύνει τώρα και το συνταξιοδοτικό σας πρόβλημα με τρόπο μοναδικό. Με τη **Χρυσή Σύνταξη Metrolife**.



ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΧΡΥΣΗ ΣΥΝΤΑΞΗ METROLIFE

Είναι η σύνταξη που εξασφαλίζει υψηλού επιπέδου εισόδημα σε σας, στη σύζυγό σας και στα παιδιά σας, με πλεονεκτήματα και παροχές που καμιά άλλη σύνταξη δεν μπορεί να σας προσφέρει.

ΤΙ ΣΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ Η ΧΡΥΣΗ ΣΥΝΤΑΞΗ METROLIFE

- 1** Ισόβια υψηλή μηνιαία σύνταξη σε σας, στην ηλικία που εσείς θέλετε. **Επιπλέον**, τα συσσωρευμένα κέρδη από τις επενδύσεις των χρημάτων σας από τη Metrolife που αυξάνουν σημαντικά το ποσό της σύνταξής σας.
- 2** Ισόβια σύνταξη στη σύζυγό σας ή σε όποιον εσείς ορίσετε ως δικαιούχο, από την επόμενη κιόλας ημέρα της υπογραφής του συμβολαίου, σε περίπτωση θανάτου.
- 3** Πλήρη εξασφάλιση των παιδιών σας με εφάπαξ ποσό ή μηνιαία σύνταξη.
- 4** Παροχή εφάπαξ ή σύνταξης, καθώς και πλήρη καταβολή των ασφαλιστρών από τη Metrolife σε περίπτωση αναπηρίας.
- 5** Σε όλες τις περιπτώσεις αυτόματη τιμαριθμική αναπροσαρμογή που εξασφαλίζει τα χρήματά σας από τον πληθωρισμό.
- 6** Σημαντικές φορολογικές απαλλαγές.

ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΖΩΗΣ
METROLIFE

Στα μέτρα της Ευρώπης

Λεωφ. Συγγρού 236, Αθήνα 176 72, Τηλ. Κέντρο: 9589414-9, Telex: 223658 METR, GR, Fax: 9512495



ΧΡΗΣΙΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ



Όπως έχει τονιστεί και σε προηγούμενα τεύχη του «ΝΑΙ», ο ασφαλιστής σήμερα είναι χρηματοοικονομικός σύμβουλος. Τούτο σημαίνει, ότι κάθε ασφαλιστής πρέπει να είναι ενημερωμένος πάνω στις κύριες χρηματοοικονομικές έννοιες και να έχει γνώση των διαφόρων χρηματοοικονομικών «εργαλείων» ώστε να είναι σε θέση να συμβουλευσει σωστά (και με αποτέλεσμα) τους πελάτες του.

Στις σελίδες που ακολουθούν θα γίνεται προσπάθεια σε κάθε τεύχος του περιοδικού μας, να προσφέρονται ορισμένες γνώσεις και πληροφορίες πάνω σε χρήσιμα χρηματοοικονομικά θέματα και πάντα με απλά λόγια. Πιστεύουμε ότι οι σελίδες αυτές του «ΝΑΙ» θα βοηθήσουν τους ασφαλιστές να παίξουν πιο καλά και πιο αποδοτικά το ρόλο τους σαν χρηματοοικονομικοί σύμβουλοι.

Κ. Χριστόπουλος

ΚΩΣΤΑΣ ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ, Pg. D. Οικονομολόγος - Σύμβουλος Επιχειρήσεων - Λέκτορας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΑΣΟΕΕ) ασχολείται με:

- * Χρηματοοικονομικά
- * Επενδύσεις
- * Οικονομοτεχνικές μελέτες

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

του κ. Κώστα Χριστόπουλου, Οικονομολόγου μόνιμου Επιστημονικού συνεργάτη του περιοδικού «ΝΑΙ».

ΣΠΟΥΔΕΣ

* Πτυχίο Α.Σ.Ο.Ε.Ε., Οικονομικό Τμήμα, (1970).

* Diploma for Advanced Studies in Economic Development, Department of Economics, University of Manchester U.K. (1971).

* M. Sc. Econ., University of Wales U.K. (1977).

* Ph. D. in Economics, University of Wales Institute of Science and Technology (UWIST), U.K., Dept., of Applied Economics (1980).

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

* Από το 1971 μέχρι σήμερα έχει ασχοληθεί και ασχολείται με εκπόνηση οικονομικών μελετών σαν μέλος διεπιστημονικών ομάδων μελετών μεγάλων τεχνικών έργων ή σαν σύμβουλος - μελετητής μεγάλων επιχειρήσεων και οργανισμών, ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Μερικές επιχειρήσεις (και οργανισμοί) για τις οποίες έχει εκπονήσει μία ή περισσότερες μελέτες ή έχει συμβουλευσει είναι:

ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΟΞΙΑΔΗ, ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΕΤΡΟ ΑΘΗΝΩΝ, ICAP HELLAS S.A., ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΔΗΜΟΣ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ, ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΑΓΩΓΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΜΕΛΕΤΩΝ, ΙΔΡΥΜΑ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ, ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΙΣΤΕΩΣ, ΚΕΝΤΡΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ, ΑΣΟΕΕ, UNITED PLASTICS S.A., WORLD BANK ΑΘΗΝΑΙΚΗ ΖΥΘΟΠΟΙΙΑ, ΒΕΛΚΑ Α.Ε., ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, κ.α.

* Σήμερα είναι Λέκτορας στην ΑΣΟΕΕ και Σύμβουλος Επιχειρήσεων. Στην ΑΣΟΕΕ διδάσκει ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ.

* Οι μελέτες με τις οποίες έχει ασχοληθεί διακρίνονται σε: Μελέτες αξιολόγησης επενδύσεων, Οικονομικής σκοπιμότητας,

Αγοράς, Βιομηχανικών κλάδων, Αστικής και Περιφερειακής Ανάπτυξης, Οργάνωσης και Οικονομικού Προγραμματισμού Επιχειρήσεων, Χωροθέτησης Επιχειρήσεων.

Σύμβουλος και μελετητής πάνω σε θέματα χρηματοδότησης, αποδοτικότητας κεφαλαίων, management επενδύσεων και στρατηγικού προγραμματισμού επιχειρήσεων.

* Επίσης έχει διδάξει MS-DOS, LOTUS 1.2.3. και DBASE III PLUS σε μεταπτυχιακά σεμινάρια στο ΚΕΝΤΡΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΣΟΕΕ (γύρω στις 1500 ώρες), καθώς και θέματα αξιολόγησης επενδύσεων σε σεμινάρια στην ΕΕΔΕ, ΕΕΕΕ και σε μεγάλες επιχειρήσεις.

ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ

* Άριστη γνώση της ΑΓΓΛΙΚΗΣ Συνεργάζεται με την Ασφ. εταιρία «ΑΣΠΙΣ - ΠΡΟΝΟΙΑ» ως μέλος Διοικ. Συμβουλίου.

Οικία Ρούμελης 26 - Αγ. Παρασκευή
Τηλέφ.: 6399384 - 5228912

Στο περασμένο τεύχος δώσαμε πληροφορίες πάνω στο τι είναι και πως λειτουργούν τα αμοιβαία κεφάλαια. Είναι καιρός ν' ασχοληθούμε τώρα με την «αριθμητική» των αμοιβαίων κεφαλαίων, δηλαδή ποιά τα οικονομικά στοιχεία των αμοιβαίων κεφαλαίων, που τα βρίσκουμε πώς υπολογίζουμε την απόδοση.

Τα κύρια στοιχεία των Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Στον καθημερινό οικονομικό (αλλά και πολιτικό) τύπο δημοσιεύονται τα εξής στοιχεία για κάθε ένα από τα αμοιβαία κεφάλαια που λειτουργούν στην Ελλάδα. Τα στοιχεία αυτά είναι:

- α) Αξία καθαρού ενεργητικού
- β) Μεριδία σε κυκλοφορία
- γ) Καθαρή τιμή του μεριδίου
- δ) Τιμή διάθεσης του μεριδίου
- ε) Τιμή εξαγοράς του μεριδίου.

Καθαρό Ενεργητικό

Το σύνολο των κεφαλαίων που προέρχονται από τους αγοραστές των μεριδίων (δηλαδή τους μετέχοντες στο αμοιβαίο κεφάλαιο) επενδύονται από την εταιρία που διαχειρίζεται το αμοιβαίο κεφάλαιο σε διάφορους τίτλους. Όλοι αυτοί οι τίτλοι και τα μετρητά που έχει στα χέρια της η εταιρία διαχειρήσεως του αμοιβαίου κεφαλαίου, στο τέλος κάθε εργάσιμης ημέρας αποτιμώνται και υπολογίζεται η συνολική αξία τους. Αυτή είναι η αξία του ενεργητικού. Από τη συνολική αξία του ενεργητικού αφαιρούνται οι υποχρεώσεις της εταιρίας και εκείνο που μένει είναι η αξία του καθαρού ενεργητικού του αμοιβαίου κεφαλαίου.

Το καθαρό ενεργητικό μεταβάλλεται φυσικά καθημερινά. Γιατί; Κυρίως για τρεις λόγους:

(i): Νέα κεφάλαια εισέρχονται στο αμοιβαίο κεφάλαιο με την πώληση νέων μεριδίων σε νέους πελάτες-επενδυτές.

(ii): Η συνολική αξία όλων των τίτλων που έχει στο χαρτοφυλάκιο του κάθε αμοιβαίου κεφάλαιο μεταβάλλεται καθημερινά, ανάλογα με τις χρηματιστηριακές εξελίξεις και τις εξελίξεις στις αποδόσεις των διαφόρων τίτλων.

(iii): Ορισμένοι από τους επενδυτές-πελάτες του κάθε αμοιβαίου κεφαλαίου εξαγοράζουν τα μερίδια τους, δηλαδή ρευστοποιούν τους τίτλους των αμοιβαίων κεφαλαίων που κατέχουν. Το γεγονός αυτό αποτελεί ε-

Η Αριθμητική των Αμοιβαίων Κεφαλαίων



κρή από το ενεργητικό του αμοιβαίου κεφαλαίου.

Μεριδία σε κυκλοφορία

Ο αριθμός αυτός δείχνει τα μερίδια που κυκλοφορούν. Καθημερινά νέοι επενδυτές αγοράζουν μερίδια (δημιουργία νέων μεριδίων) αλλά και επενδυτές ρευστοποιούν (εξαγοράζουν) μερίδια (μείωση του αριθμού μεριδίων). Έτσι στο τέλος κάθε εργάσιμης ημέρας υπολογίζονται ο αριθμός των μεριδίων του αμοιβαίου κεφαλαίου που είναι σε κυκλοφορία.

Καθαρή τιμή του Μεριδίου

Αν διαιρέσουμε την αξία του καθαρού ενεργητικού με τον αριθμό των μεριδίων που είναι σε κυκλοφορία θα έχουμε την καθαρή τιμή του μεριδίου του αμοιβαίου κεφαλαίου. Έτσι, αφού, η αξία του καθαρού ενεργητικού μεταβάλλεται καθημερινά, ο αριθμός

των μεριδίων σε κυκλοφορία επίσης μεταβάλλεται καθημερινά, τότε και η καθαρή τιμή του μεριδίου μεταβάλλεται καθημερινά.

Τιμή Διάθεσης του Μεριδίου

Τιμή διάθεσης των μεριδίων είναι η τιμή εκείνη στην οποία ο νέος επενδυτής αγοράζει τα νέα μερίδια. Η τιμή αυτή υπολογίζεται με βάση την καθαρή τιμή του μεριδίου. Συνήθως είναι κατά ένα ποσοστό μεγαλύτερη από την καθαρή τιμή του μεριδίου της ίδιας ημέρας (2-5%). Το ποσοστό αυτό αποτελεί προμήθεια της εταιρίας διαχείρισης του αμοιβαίου κεφαλαίου.

Τιμή εξαγοράς του μεριδίου

Είναι η τιμή στην οποία ο επενδυτής μπορεί να ρευστοποιήσει τα μερίδια του αμοιβαίου κεφαλαίου που κατέχει. Η τιμή αυτή υπολογίζεται επίσης με

βάση την καθαρή τιμή του μεριδίου και συνήθως είναι κατά ένα μικρό ποσοστό μικρότερη από την καθαρή τιμή του μεριδίου κατά 1%.

Η Απόδοση του Αμοιβαίου Κεφαλαίου

Η απόδοση ενός αμοιβαίου κεφαλαίου μεταξύ δύο ημερομηνιών φαίνεται από τον υπολογισμό της **ποσοστιαίας διαφοράς της καθαρής τιμής του μεριδίου** κατά τις ημερομηνίες αυτές. Πώς υπολογίζεται η ποσοστιαία διαφορά της καθαρής τιμής του μεριδίου μεταξύ δύο ημερομηνιών;

Παράδειγμα:

Ημερομηνία	Καθ. Τιμή Μεριδίου
A	2.020,16 δρχ.
B	2.050,13 δρχ.

και η ποσοστιαία μεταβολή μεταξύ της καθαρής τιμής κατά την ημερομηνία A και της καθαρής τιμής κατά την ημερομηνία B υπολογίζεται με τον τύπο:

$$\% \Delta = \frac{T_B - T_A}{T_A} \times 100$$

όπου:

T_B = καθαρή τιμή μεριδίου κατά την ημερομηνία B (επόμενη)

T_A = καθαρή τιμή μεριδίου κατά την ημε-

ρομηνία A (προηγούμενη) και στο συγκεκριμένο παράδειγμα έχουμε:

$$\% \Delta = \frac{2050,13 - 2020,16}{2020,16} \times 100 =$$

$$= \frac{29,97}{2020,16} \times 100 = 1,48\%$$

δηλαδή αύξηση κατά 1,48% ή απόδοση 1,48% μεταξύ των δύο ημερομηνιών A και B (A= προηγούμενη ημερομηνία και B= επόμενη ημερομηνία)

Προσοχή:

Ο επενδυτής καθώς και ο πωλητής αμοιβαίων κεφαλαίων πρέπει να γνωρίζουν ότι οι επενδύσεις σε αμοιβαία κεφάλαια είναι μεσομακροχρόνιες επενδύσεις. Δηλαδή, στο αμοιβαίο κεφάλαιο ο επενδυτής δεν περιμένει να έχει απόδοση από τη μια μέρα στην άλλη ή μέσα σε διάστημα ολίγων εβδομάδων. Το αμοιβαίο κεφάλαιο αποδίδει συνολικά πάνω σε δωδεκάμηνο ή και μεγαλύτερο χρόνο-ορίζοντα. Μπορεί από τη μια μέρα στην άλλη η καθαρή τιμή του μεριδίου να μειωθεί. Τούτο δεν σημαίνει ότι χάνει. Στα χέρια μου έχω τίτλο για ορισμένα μερίδια. Εάν δεν ρευστοποιήσω τον τίτλο δεν χάνω τίποτα. Συνολικά όμως σε μεγαλύτερο διάστημα μπορεί να έχω πολύ

μεγάλες αποδόσεις. Γι' αυτό το λόγο, τυχόν κάμψη της καθαρής τιμής του μεριδίου σε κάποια ή κάποιες χρονικές στιγμές δεν σημαίνει ζημιά ίσως σημαίνει ότι πρέπει να αγοράσω και άλλα μερίδια τώρα που είναι φτηνά για να έχω μεγάλες αποδόσεις στο μακροχρόνιο διάστημα!

Οι πωλήσεις του Αμοιβαίου Κεφαλαίου

Εάν ένα συγκεκριμένο αμοιβαίο κεφάλαιο πουλάει ή όχι μερίδια φαίνεται από τον αριθμό των μεριδίων που είναι σε κυκλοφορία.

Αυξητική τάση του αριθμού αυτού σημαίνει καθαρή αύξηση των πωλήσεων. Μην ξεχνάμε ότι μερίδια προστίθενται στο αμοιβαίο κεφάλαιο όταν νέοι πελάτες-επενδυτές αγοράζουν νέα μερίδια και μερίδια αφαιρούνται από το αμοιβαίο κεφάλαιο όταν επενδυτές «βγαίνουν» με ρευστοποίηση των μεριδίων που κατέχουν εισροές μείον εκροές μεριδίων δίνουν τον αριθμό μεριδίων σε κυκλοφορία. Αν ο αριθμός αυτός αυξάνεται σημαίνει ότι το αμοιβαίο κεφάλαιο αποκτά νέους πελάτες-επενδυτές οι οποίοι συνεισφέρουν στο «αμοιβαίο» κεφάλαιο.

Κ. ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ, Ph.D.
Οικονομολόγος

Τα Επιτόκια και πόσο μας επηρεάζουν

Ο ρόλος των επιτοκίων σαν εργαλείων για την άσκηση της νομισματικής πολιτικής είναι σημαντικός διότι μέσω των επιτοκίων:

α) Είναι δυνατό η κυβέρνηση να χρηματοδοτήσει τις ανάγκες του δημόσιου τομέα. Αύξηση των επιτοκίων κάνει πιο ελκυστική την αγορά εντόκων γραμματίων του Δημοσίου.

β) Ελέγχονται οι χορηγήσεις δανείων που κάνουν οι εμπορικές τράπεζες.

γ) Ελέγχονται οι τιμές εξωτερικού συναλλάγματος και γενικά οι «ροές» της οικονομίας προς το εξωτερικό.

Παράγοντες που προσδιορίζουν το επίπεδο των επιτοκίων

Οι Δυνάμεις της Αγοράς Ο Ρυθμός Πληθωρισμού

Ο ρυθμός πληθωρισμού (rate of inflation) είναι επίσης προσδιοριστικός παράγοντας της απόλυτης τιμής των επιτοκίων. Στο τέλος της δεκαετίας του '70 και στις αρχές της δεκαετίας του '80 ο παράγοντας αυτός ήταν ιδιαίτερα σημαντικός στη διαμόρφωση των ονομαστικών επιτοκίων. Αύξηση του ρυθμού πληθωρισμού οδηγεί σε μείωση των πραγματικών επιτοκίων και γι' αυτό πρέπει να γίνεται προσαρμογή των ονομαστικών επιτοκίων. Τα πραγματικά επιτόκια είναι δυνατό να είναι και αρνητικά όταν η ονομαστική τιμή των επιτοκίων είναι χαμηλότερη από το ρυθμό πληθωρισμού.

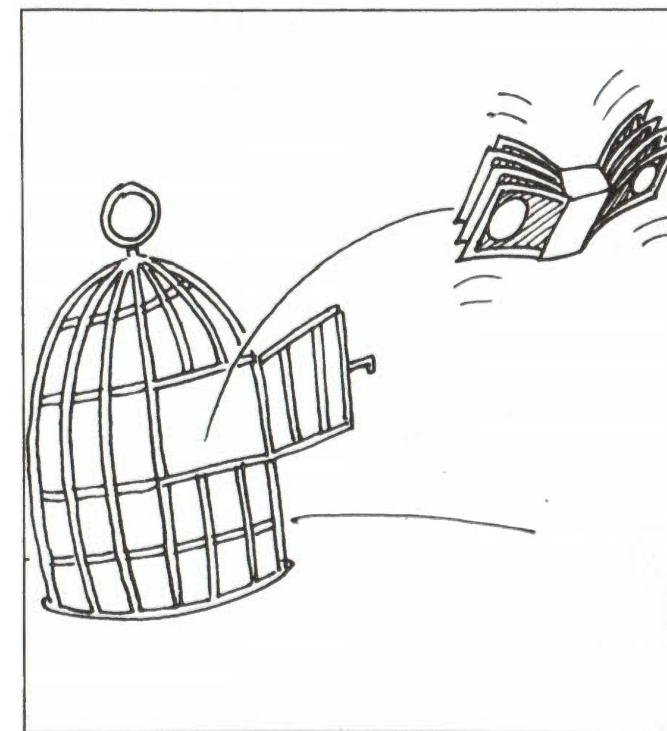
Οι Δανειακές ανάγκες του Δημοσίου τομέα της Οικονομίας

Σαν σοβαρός πελάτης στην αγορά χρήματος, ο Δημόσιος τομέας μπορεί να επηρεάσει σημαντικά τη ζήτηση για χρήμα, και κατά συνέπεια την «τιμή» του χρήματος, δηλ. το επιτόκιο.

Η Κρατική παρέμβαση

Ανάλογα με τις απαιτήσεις της νομισματικής πολιτικής που ασκεί η κυβέρνηση, η Κεντρική Τράπεζα είναι δυνατό να παρέμβει με διάφορες ενέργειες της (αγορά-πώληση χρεογράφων) στη διαμόρφωση των επιτοκίων.

2. Βραχυχρόνια και Μακροχρόνια



Αποταμιευτικά Επιτόκια

Βραχυχρόνια είναι τα επιτόκια σε καταθέσεις ταμειωτηρίου με προειδοποίηση 7 ημερών, διατραπεζικές καταθέσεις και κρατικά έντοκα χρεώγραφα.

Μακροχρόνια επιτόκια αναφέρονται σε κρατικές ομολογίες, εταιρικά χρεώγραφα, και χρεώγραφα οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. Ανάμεσα στα βραχυχρόνια (short-term) επιτόκια, το LIBOR (London Interbank Offered Rate) είναι διεθνώς γνωστό και χρησιμοποιείται ως βάση συναλλαγών στις διεθνείς χρηματαγορές.

Γενικά, τα βραχυχρόνια αποταμιευτικά επιτόκια είναι χαμηλότερα από τα μακροχρόνια λόγω του μεγαλύτερου «κινδύνου» που συνεπάγεται ο δανεισμός για μακρές περιόδους.

3. Ονομαστικά, Πραγματικά και Ισοδύναμα Επιτόκια

Τα ονομαστικά επιτόκια αποπληθωρισμένα με τη μεταβολή του δείκτη τιμών καταναλωτή δίνουν τα πραγματικά επιτόκια. Δηλαδή, αν το ονο-

μαστικό επιτόκιο είναι 15% και ο δείκτης τιμών καταναλωτή είναι 150% (με βάση το έτος 1980) τότε το πραγματικό επιτόκιο δίνεται από τον ακόλουθο υπολογισμό:

$$\text{πραγματικό} = \frac{\text{ονομαστικό επιτόκιο}}{\text{Μεταβολή δείκτη τιμών καταναλωτή}}$$

$$= \frac{15}{150} = \frac{15}{150} \times 100 = 10\%$$

Ισοδύναμο είναι το επιτόκιο εκείνο που

Πώς να διαβάσετε τους δείκτες τιμών μετοχών του Χρηματιστηρίου Αθηνών

Το Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών υπολογίζει πέντε δείκτες τιμών των μετοχών:

- Γενικό
- Τραπεζών
- Βιομηχανιών
- Ασφαλειών
- Επενδύσεων

Από 4/1/1988 οι δείκτες αυτοί υπολογίζονται πάνω σε νέα βάση. Οι δείκτες βασίζονται στην τρέχουσα χρηματιστηριακή αξία των μετοχών που περιλαμβάνονται στο δείκτη, δηλαδή: αριθμός μετοχών επί την χρηματιστηριακή τιμή της κάθε μετοχής. Ο τύπος με τον οποίο υπολογίζονται οι δείκτες είναι:

$$\Delta = \frac{S_T \times P_T}{S_B \times P_B} \times 100$$

όπου:

$S_T \times P_T$ = κάθε μια από τις μετοχές που περιλαμβάνονται στο δείκτη επί την τρέχουσα τιμή τους. (Δηλαδή η συνολική τρέχουσα χρηματιστηριακή αξία των μετοχών).

$S_B \times P_B$ = οι ίδιες μετοχές επί την τιμή που είχαν την 31/12/1980.

Στον κάθε δείκτη περιλαμβάνονται οι πλέον κινούμενες μετοχές που παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη εμπορευσιμότητα.

Ο γενικός δείκτης περιλαμβάνει σήμερα 46 εταιρίες, ο δείκτης τραπεζών 10 τράπεζες, ο δείκτης ασφαλιστικών εταιριών 2, ο δείκτης επενδυτικών εταιριών 5 και ο δείκτης βιομηχανικών επιχειρήσεων 29.

Καθημερινά δημοσιεύονται στον τύπο οι τιμές όλων των παραπάνω δει-

κτών. Όταν ο δείκτης αυξάνεται σημαίνει ότι οι τιμές των μετοχών αυξάνονται κατά μέσον όρο κατά την αύξηση του δείκτη, ενώ αντίθετα, όταν ο δείκτης μειώνεται σημαίνει ότι οι τιμές των μετοχών σημειώνουν ανάλογη κάμψη.

Πως υπολογίζουμε την **ποσοστιαία** μεταβολή του δείκτη;

Απλά, εφαρμόζοντας τον τύπο:

$$\% \Delta = \frac{\Delta_T - \Delta_{\pi}}{\Delta_{\pi}} \times 100$$

όπου:

Δ_T = ο τρέχων δείκτης (π.χ. σήμερα)

Δ_{π} = ο προηγούμενος δείκτης (π.χ. χθες).

Παράδειγμα:

$\Delta_T = 829,79$

$\Delta_{\pi} = 849,33$

επί τοις εκατό μεταβολή:

$$(\% \Delta) = \frac{829,79 - 849,33}{849,33} \times 100 = 1,03\%$$

δηλαδή αύξηση του δείκτη κατά 1,03% (και όχι κατά 1,03 μονάδες προσοχή!!!).

Κ. ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ, Ph.D.
Οικονομολόγος

ΟΛΟΙ ΟΣΟΙ ΠΩΛΟΥΝ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΙΑΒΑΖΟΥΝ ΤΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ ΤΟΥ «ΝΑΙ»

δεν περιλαμβάνει μόνο την επίδραση του πληθωρισμού (όπως το πραγματικό επιτόκιο) αλλά και τη μεταβολή της συναλλαγματικής ισοτιμίας.

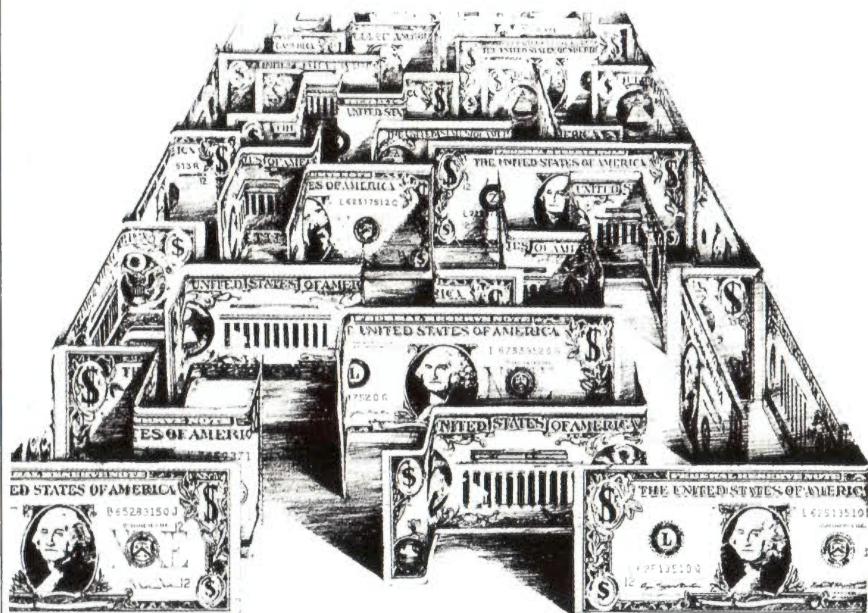
Έτσι για τον αποταμιευτή μιας χώρας το ισοδύναμο αποταμιευτικό επιτόκιο είναι το ποσό που μπορεί να εισπράξει για κεφάλαιο μιας εθνικής νομισματικής μονάδος στο τέλος μιας αποταμιευτικής περιόδου προς το ονομαστικό επιτόκιο i , προσαυξημένο με το ποσό που προκύπτει από την ανατίμηση (ή μειωμένο κατά το ποσό που προκύπτει από την υποτίμηση (\pm) μιας μο-

Το άνοιγμα σε εκατοστιαίες μονάδες μεταξύ των ισοδύναμων επιτοκίων δύο χωρών α και β είναι:

$$D = \left[\frac{(1+i_a^*)}{(1+i_b)} - 1 \right] \times 100$$

Οι Επιπτώσεις της μεταβολής των Επιτοκίων

Μεταβολές στα επιτόκια είναι δυνατό να επηρεάσουν τρεις σημαντικούς τομείς: την εγχώρια οικονομία, τον εξωτερικό τομέα της οικονομίας



νάδος του εθνικού νομίσματος σε σχέση με κάποιο νόμισμα βάσης (π.χ. δολάριο ΗΠΑ) και αποπληθωρισμένο με τη μεταβολή του δείκτη τιμών καταναλωτή (P) της χώρας, δηλαδή:

$$i^* = \left[\frac{(1+i)(1+r_n)}{P_n} - 1 \right] \times 100$$

όπου:

$$r_n = \frac{R_n - 1}{R_n} = \text{ανατίμηση ή υποτίμηση του νομίσματος της χώρας σε σχέση με το νόμισμα βάσης.}$$

R_n = Ισοτιμία εθνικού νομίσματος προς το νόμισμα βάσης στην αποταμιευτική περίοδο n .

R_{n-1} = Ισοτιμία εθνικού νομίσματος προς το νόμισμα βάσης κατά την προηγούμενη περίοδο.

P_n = Δείκτης τιμών καταναλωτή στην περίοδο n .

και το τραπεζικό σύστημα. Αν υποθέσουμε ότι σημειώνεται αύξηση στα επιτόκια οι επιπτώσεις στους τομείς αυτούς εξετάζονται παρακάτω.

Εγχώρια Οικονομία

Το κόστος παραγωγής θα τείνει να αυξηθεί και μπορεί να ασκηθούν πληθωριστικές πιέσεις. Τα χρηματοοικονομικά έξοδα (τόκοι) όμως δεν αποτελούν συνήθως μεγάλο ποσοστό του συνολικού κόστους παραγωγής των (καλών) επιχειρήσεων και γι' αυτό οι επιπτώσεις ίσως δεν θα είναι ιδιαίτερα μεγάλες. Τα αποθέματα πάντως των επιχειρήσεων είναι πολύ πιθανό να μειωθούν αφού τα αυξημένα επιτόκια σημαίνουν αυξημένο κόστος διακράτησης αποθεμάτων των προϊόντων, (διότι οι επιχειρήσεις μπορούν εναλλακτικά να καταθέσουν τα κεφάλαιά τους για να έχουν μεγαλύτερη απόδοση).

Αύξηση των επιτοκίων θα έχει επί-

σης αρνητικές επιπτώσεις στις επενδύσεις και στις καταναλωτικές δαπάνες των ατόμων και νοικοκυριών με αποτέλεσμα τη μείωση της οικονομικής δραστηριότητας. Πάντως, αξίζει να σημειωθεί ότι η διαθεσιμότητα των πιστώσεων είναι πολλές φορές πιο σημαντική στον καθορισμό του επιπέδου της οικονομικής δραστηριότητας παρά το κόστος τους.

Η Κυβέρνηση μπορεί να πουλήσει πιο εύκολα τα κρατικά έντοκα χρεώγραφα αν τα επιτόκια αυξηθούν. Και τούτο όχι τόσο διότι το προσφερόμενο επιτόκιο είναι υψηλό, αλλά περισσότερο διότι οι αγοραστές αναμένουν μείωση των επιτοκίων στο μέλλον και κατά συνέπεια αύξηση της τιμής των χρεογράφων αυτών.

Ο Εξωτερικός Τομέας

Αν υποθέσουμε ότι αυξάνονται τα επιτόκια στην χρηματαγορά του Λονδίνου, ενώ παραμένουν σταθερά σε άλλα οικονομικά κέντρα, θα έχουμε προσέλκυση χρήματος στο Λονδίνο για να κερδηθεί η διαφορά στα επιτόκια. Το γεγονός αυτό θα αυξήσει τη συναλλαγματική αξία της Αγγλικής λίρας με αρνητικές συνέπειες στις εξαγωγές της Αγγλίας και αύξηση των εκροών κεφαλαίων από την Αγγλία προς άλλες χώρες σε πληρωμή τόκων για το ξένο χρήμα που βρίσκεται στη χρηματαγορά του Λονδίνου.

Το Τραπεζικό Σύστημα

Μια αύξηση στα επιτόκια θα οδηγήσει σε μείωση των καταθέσεων σε μη τοκοφόρους λογαριασμούς στις εμπορικές τράπεζες (όψεως, τρεχούμενους κ.ά.) και αύξηση των καταθέσεων σε τοκοφόρους λογαριασμούς.

Οι επιχειρήσεις θα δανείζονται λιγότερο και θα αποφεύγουν να κάνουν νέες επενδύσεις. Πάντως, ορισμένες επιχειρήσεις που αντιμετωπίζουν σημαντικό περιορισμό των κερδών τους, λόγω περιορισμού της οικονομικής δραστηριότητας, μπορεί να αυξήσουν τη ζήτησή τους για δανειακά κεφάλαια.

Τα χαρτοφυλάκια των τραπεζών σε τίτλους χρεογράφων θα μειωθούν σε αξία αφού οι τιμές των χρεογράφων θα μειωθούν λόγω της αύξησης των επιτοκίων, (επειδή ακριβώς θα υπάρχει η αποδοτικότερη εναλλακτική τοποθέτηση κεφαλαίων σε τοκοφόρους αποταμιευτικούς λογαριασμούς).

Κ. ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ, Ph.D.
Οικονομολόγος

Δεκαπέντε ακόμη «Αμοιβαία κεφαλαία»!



Ασφάλειες τράπεζες και εταιρίες επενδύσεων ετοιμάζονται

Περισσότεροι από 15 χρηματοπιστωτικοί και ασφαλιστικοί οργανισμοί έχουν εκδηλώσει ενδιαφέρον, ενώ μεγάλη κινητικότητα παρατηρείται την περίοδο αυτή και από διεθνείς χρηματοοικονομικούς και πιστωτικούς οργανισμούς, που αναζητούν συνεργασία στην Ελλάδα με στόχο τη δημιουργία εταιριών διαχείρισης αμοιβαίου κεφαλαίου.

Σύντομα αναμένεται να λειτουργήσει το «Δήλος Blue Chips» της «Διεθνικής», με αρχικό ενεργητικό 500 εκατ. δρχ., το οποίο θα ειδικευθεί σε επενδύσεις επιλεγμένων τίτλων στο Χρηματιστήριο. Επίσης, έχουν κατατεθεί στην επιτροπή κεφαλαιαγοράς αιτήσεις για σύσταση εταιριών αμοιβαίου κεφαλαίου από τις ασφαλιστικές εταιρίες «Αστήρ» και «Εθνική Ασφαλιστική», ενώ αίτηση στην επιτροπή καταθέτει και η «Ιντεραμέρικαν» για τη σύσταση και νέου αμοιβαίου κεφαλαίου, με θεματοφύλακα την Εθνική Τράπεζα. Το νέο αμοιβαίο κεφάλαιο της «Ιντεραμέρικαν» το οποίο θα λειτουργήσει πιθανότατα τον Ιανουάριο, λέγεται ότι θα είναι αντίστοιχο περίπου του «Blue Chips», της «Διεθνικής», θα ασχοληθεί δηλαδή κυρίως με επενδύσεις στο Χρηματιστήριο.

Ακόμη πρόκειται να λειτουργήσει αμοιβαίο κεφάλαιο και από τον ολλανδικό ασφαλιστικό οργανισμό «Nationale Nederlanden» με αρχικό ενεργητικό 1 δισ. δραχμές.

Η «Ελληνοβρετανική» διαπραγματεύεται με τη γαλλική τράπεζα BNP, ενώ οι βολιδοσκοπήσεις του «Φοίνικα» για συνεργασία με μεγάλο ευρωπαϊκό ασφαλιστικό οργανισμό, έχουν παράμετρο και την πιθανή σύσταση εταιρίας διαχείρισης αμοιβαίου κεφαλαίου.

Στο χώρο των τραπεζών το ενδιαφέρον για τα αμοιβαία κεφάλαια είναι εξίσου έντονο. Είναι χαρακτηριστικό ότι τον τελευταίο καιρό η πλειοψηφία των ελληνικών τραπε-

ζών με τον ένα ή τον άλλο τρόπο έχουν εκδηλώσει αντίστοιχο ενδιαφέρον.

Η Αγροτική Τράπεζα έχει ήδη καταρτίσει σχετική μελέτη και έχει υποβάλει σχετική αίτηση στην επιτροπή κεφαλαιαγοράς.

Στη σύσταση αμοιβαίου κεφαλαίου προχωρά και η Τράπεζα Μακεδονίας - Θράκης, η οποία έχει ήδη αναθέσει την εκπόνηση της σχετικής μελέτης στην ΕΤΕΒΑ.

Η Κτηματική Τράπεζα και η αγγλική midland διερευνούν τις δυνατότητες συνεργασίας στο χώρο των αμοιβαίων κεφαλαίων, και θεωρείται πολύ πιθανόν να συμφωνήσουν στη σύσταση αντίστοιχης εταιρίας, που κατά πληροφορίες θα ειδικευθεί κυρίως σε επενδύσεις στην κτηματαγορά.

Η τροποποίηση του Ν.Δ. 608, η οποία θεωρείται θέμα χρόνου και οι δυνατότητες και η ελευθερία κινήσεων που θα δίδει το νέο θεσμικό πλαίσιο στα αμοιβαία κεφάλαια στην ευρύτερή τους έννοια, εντείνει την τελευταία περίοδο το ενδιαφέρον και για τα κτηματικά ομόλογα.

Η Κτηματική Τράπεζα έχει εκδηλώσει πρόσθετο ενδιαφέρον και για την ίδρυση θυγατρικής εταιρίας διαχείρισης αμοιβαίου κεφαλαίου γης, και ήδη η μελετητική θυγατρική εταιρία της τράπεζας εξετάζει τη δυνατότητα και τις προοπτικές που υπάρχουν στην κατεύθυνση αυτή.

Παράλληλα, γίνονται επαφές και με άλλα πιστωτικά ιδρύματα, σε αναζήτηση συνεργασίας στο συγκεκριμένο τομέα, ενώ στον ίδιο χώρο δραστηριοποιείται και η Ιονική Τράπεζα. Τέλος, ενδιαφέρον για την ίδρυση αμοιβαίου κεφαλαίου εκδηλώνεται ποικιλοτρόπως τον τελευταίο καιρό και από πλευράς των εταιριών επενδύσεων χαρτοφυλακίου.

ΠΛΗΘΩΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ 01/01/1990 - 30/11/1990

1	2	3	4			
ΠΛΗΘΩΡΙΣΜΟΣ	ΤΑΜΙΕΥΤΗΡΙΟ	ΟΜΟΛΟΓΟ	ECU	A/K INTER/CAN	A/K ΔΗΛΟΣ	A/K ΕΡΜΗΣ
21,35%	16,91%	18,33%	20,9%	65,16%	52,27%	56,95



Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΥ ΤΟΜΕΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Από τον Καθηγητή
κ. Γιώργο Ι. Καλαμωτουσάκη

Αν μετακινούνται πόροι μεταξύ κρατών και πράγματι μετακινούνται, υπάρχουν επίσης και ιδρύματα που μεσολαβούν στην κίνηση και χρήση των πηγών των κεφαλαίων. Κοιτώντας μέσα από ένα δυναμικό πρίσμα, η μηχανή της χρηματοοικονομικής μεσολάβησης πρέπει να τροφοδοτείται συνεχώς με κεφάλαια για να συνεχίσει να λειτουργεί. Φυσικά ό,τι ισχύει για τη μετακίνηση κεφαλαίων μεταξύ χωρών ισχύει και για τις εταιρίες και τα άτομα. Πρόθεσή μου είναι η συζήτηση του θέματος της χρηματοοικονομικής διαμεσολάβησης σε σχέση με τους κινδύνους που αυτή ενέχει και της εισαγωγής της έννοιας της μη τραπεζικής τράπεζας στη βιομηχανία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Θα ξεκινήσω τις παρατηρήσεις μου επιβεβαιώνοντας την άποψη ότι η επιτυχία της παγκόσμιας οικονομίας μετά το Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στη φιλελευθεροποίηση των τοπικών οικονομιών κατ' αρχήν και στην επέκταση του ανταγωνισμού στο διεθνές εμπόριο. Πράγματι, η απελευθέρωση του εμπορίου αποτέλεσε την κινητήρια δύναμη της οικονομικής μεγέθυνσης σε παγκόσμια κλίμακα.

Σύμφωνα με τα παραπάνω θα προσπαθήσω να δείξω ότι ο μεγαλύτερος ανταγωνισμός σε συνδυασμό με την αποτελεσματική απελευθέρωση του τραπεζικού συστήματος και η διεύρυνση των χρηματοοικονομικών αγορών αποτέλεσαν την κινητήρια δύναμη της οικονομικής ανάπτυξης στις δεκαετίες του 1970 και 1980. Αυτό αναμένεται να συνεχιστεί και στο μέλλον.



Η δεκαετία του 1970 αποδείχθηκε η πιο ασταθής περίοδος από πλευράς διεθνών οικονομικών σχέσεων. Η περίοδος σηματοδεύτηκε επίσης από την εξαιρετική αστάθεια των τιμών τροφίμων, εμπορευμάτων και πετρελαίου όπως και των επιτοκίων και από μαζικές μεταβιβάσεις εισοδημάτων από τις πλούσιες στις φτωχότερες χώρες. Οι μεταβιβάσεις αυτές ήταν αποτέλεσμα του πενταπλασιασμού αρχικά και κατόπιν δεκαπλασιασμού της τιμής του πετρελαίου καθώς και της έκρηξης των τιμών εμπορευμάτων που επακολούθησαν την έλλειψη πρώτων υλών. Στα μέσα της δεκαετίας του 1970 ο πληθωρισμός αυξήθηκε και τα ελλείμματα των προϋπολογισμών και των ισολογισμών τρεχουσών συναλλαγών διογκώθηκαν σε παγκόσμια κλίμακα. Τα γεγονότα αυτά εξελίχθηκαν όταν, τον Αύγουστο του 1971, οι Ηνωμένες Πολιτείες αθέτησαν την δέσμευσή τους να ανταλλάσουν χρυσό με δολάρια ΗΠΑ (fixed exchange rates).

Κατόπιν αυτού το εναλλακτικό σύστημα σταθερών νομισματικών ισοτιμιών που βασιζόταν στο χρυσό αντι-

καταστάθηκε από το σύστημα κυμαινόμενων νομισματικών ισοτιμιών (floating exchange rates). Καθώς ο πληθωρισμός επιταχύνθηκε παγκόσμια η εισαγωγή κυμαινόμενων επιτοκίων (floating interest rates) και συνεπώς η εισαγωγή χρηματοοικονομικών καινοτομιών από τις διεθνείς τράπεζες έγιναν αναπόφευκτες.

Πράγματι, οι κυμαινόμενες νομισματικές ισοτιμίες και επιτόκια επέτρεψαν στο παγκόσμιο χρηματοοικονομικό σύστημα να εισάγει καινοτομίες που μείωσαν τον κίνδυνο των δανειστών και των δανειζομένων από τις μεταβολές των χρηματοοικονομικών μέσων πληρωμών και των επιτοκίων, μείωσαν τις συνέπειες των δύο πετρελαϊκών κρίσεων, παρέιχαν επιτυχή διαμεσολάβηση στην ανακύκλωση του πλεονάσματος πετροδολλαρίων των χωρών του ΟΠΕΚ και απέτρεψαν μια διεθνή διαταραχή της ισοροπίας αποταμιεύσεων/επενδύσεων. Έτσι η διαμεσολαβητική αυτή επιτυχία των διεθνών τραπεζών, μέσω χρηματοοικονομικών καινοτομιών, επέτρεψε στις κυβερνήσεις και ειδικότερα των λιγότερο αναπτυγμένων χωρών, να καλύψουν το υψηλότερο ενεργειακό κόστος με την υπερβολική συσσώρευση εξωτερικού χρέους και όχι μέσω υψηλότερης φορολογίας, χαμηλότερων κρατικών εξόδων, χαμηλότερων ρυθμών οικονομικής ανάπτυξης και/ή μεγαλύτερης ανεργίας. Το αποτέλεσμα της διαδικασίας αυτής ήταν να συσσωρεύσουν οι διεθνείς τράπεζες υψηλά επίπεδα επισφαλών χρεών «τρίτων χωρών» και ο πληθωρισμός να επιταχυνθεί διεθνώς. Έτσι όταν το 1980 οι ΗΠΑ αποφάσισαν να μειώσουν σε ιστορικά χαμηλά επίπεδα τον πληθωρισμό τους, με αυστηρότερη νομισματική πολιτική, που συμπεριλάμβανε και αυστηρό έλεγχο της νο-



μισματικής βάσης το αποτέλεσμα της πολιτικής αυτής ήταν η εκτόξευση των επιτοκίων στα ύψη με παράλληλη διεύρυνση της αστάθειάς τους. Συνεπακόλουθο της πολιτικής αυτής ήταν να οδηγηθεί η διεθνής οικονομία σε βαθειά ύφεση κατά το έτος 1988, να συρικνωθεί το διεθνές εμπόριο, να μειωθούν οι τιμές των εμπορευμάτων υπερβολικά και οι ισοτιμίες των νομισμάτων να παρουσιάσουν μεγάλες διακυμάνσεις.

Η αυξημένη αστάθεια των χρηματαγορών αύξησε τους κινδύνους των τραπεζών, των άλλων χρηματοοικονομικών διαμεσολαβητών και των δανειζομένων από τη διάσπαση των ημερομηνιών λήξεως μεταξύ υποχρεώσεων και απαιτήσεων. Αποτέλεσμα των παραπάνω ήταν η εξαφάνιση από την αγορά νέων μακροπρόθεσμων χρεωγράφων εταιριών με σταθερό επιτόκιο.

Η καινοτομία που μείωσε τον κίνδυνο των δανειστών και των (περισσότερων) δανειζομένων από την αστάθεια των επιτοκίων ήταν η υιοθέτηση του μεσοπρόθεσμου δανεισμού με κυμαινόμενο επιτόκιο. Ο κίνδυνος για τους δανειστές μειώθηκε γιατί οι τόκοι που θα εισέπρατταν από τα μακροπρόθεσμα δάνειά τους κυμαίνονταν ανάλογα με τους τόκους που θα πλήρωναν στις βραχυπρόθεσμες καταθέσεις. Ο κίνδυνος των δανειζομένων

επίσης μειώθηκε στο βαθμό που οι τόκοι που έπρεπε να πληρώσουν είχαν μια ισχυρή θετική σύγκλιση (co-variation) με την εισροή ρευστών κεφαλαίων τα οποία θα εξυπηρετούσαν την πληρωμή των τόκων αυτών. Η αναμενόμενη θετική σύγκλιση (covariance) μεταξύ της μελλοντικής μεταβολής των επιτοκίων και των μελλοντικών ροών ρευστών σήμαινε ότι μια αύξηση των ονομαστικών επιτοκίων δεν θα αύξανε στον ίδιο βαθμό τον κίνδυνο δανεισμού με μεταβλητό επιτόκιο.

Οι καινοτομίες στις νέες αγορές και τα νέα εργαλεία παρέιχαν τον τρόπο με τον οποίο οι δανειζόμενοι συνέδεαν στενότερα τις μελλοντικές πληρωμές τους με τις αναμενόμενες μελλοντικές εισροές κεφαλαίων και οι δανειστές μπορούσαν να συνδέσουν καλύτερα τις εισροές από πληρωμές τόκων και κεφαλαίων στις προβλεπόμενες ανάγκες τους για ρευστό απαλλασσόμενοι έτσι από τους κινδύνους των επιτοκίων. Μερικά από τα εργαλεία αυτά είναι: Futures, forward rate agreements, note-issuance facilities, options, securitization of assets, zero coupon bonds, interest swaps, currency swaps, debt for equity swaps, interest caps, collars και άλλα. Η χρήση των εργαλείων αυτών επιτρέπει στους δανειστές ή τους δανειζόμενους να αυξήσουν τη θετική σχέση και τη δια-

φορά μεταξύ πληρωμών τόκων/κεφαλαίου και μελλοντικών αναμενόμενων ροών κεφαλαίων, μειώνοντας έτσι ακόμη περισσότερο τον κίνδυνο από τα επιτόκια.

Η σπουδαιότερη ίσως καινοτομία ήταν η ανάπτυξη της αγοράς της ανταλλαγής νομισμάτων (currency swaps) γιατί ευθαρρύνει τους δανειζόμενους να μπαίνουν στην αγορά όχι μόνο όταν έχουν απόλυτο πλεονέκτημα αλλά και όταν έχουν συγκριτικό πλεονέκτημα να δανειστούν. Όπως και στην αγορά αγαθών, έτσι και εδώ από την εκμετάλλευση του συγκριτικού πλεονεκτήματος δανεισμού απορρέει η ενοποίηση των διάφορων χρηματαγορών και καταργούνται πολλές από τις υπάρχουσες ατέλειες των χρηματαγορών.

Κατά τη διάρκεια του swap, δύο πλευρές ανταλλάσσουν ροές πληρωμών επιτοκίου (ή κεφαλαίου) σε δύο δάνεια. Μια και τα swaps, σε αντίθεση με τα δάνεια και τις καταθέσεις, δεν συμπεριλαμβάνονται στον ισολογισμό οι τράπεζες δεν είναι υποχρεωμένες να βρουν κεφάλαια για να τα στηρίζουν. Τα swaps είναι φτηνότερα από το δανεισμό από τη διατραπεζική αγορά. Η ακριβής διαφορά του συνολικού κόστους εξαρτάται από την κατάσταση της αγοράς τη συγκεκριμένη εκείνη στιγμή.

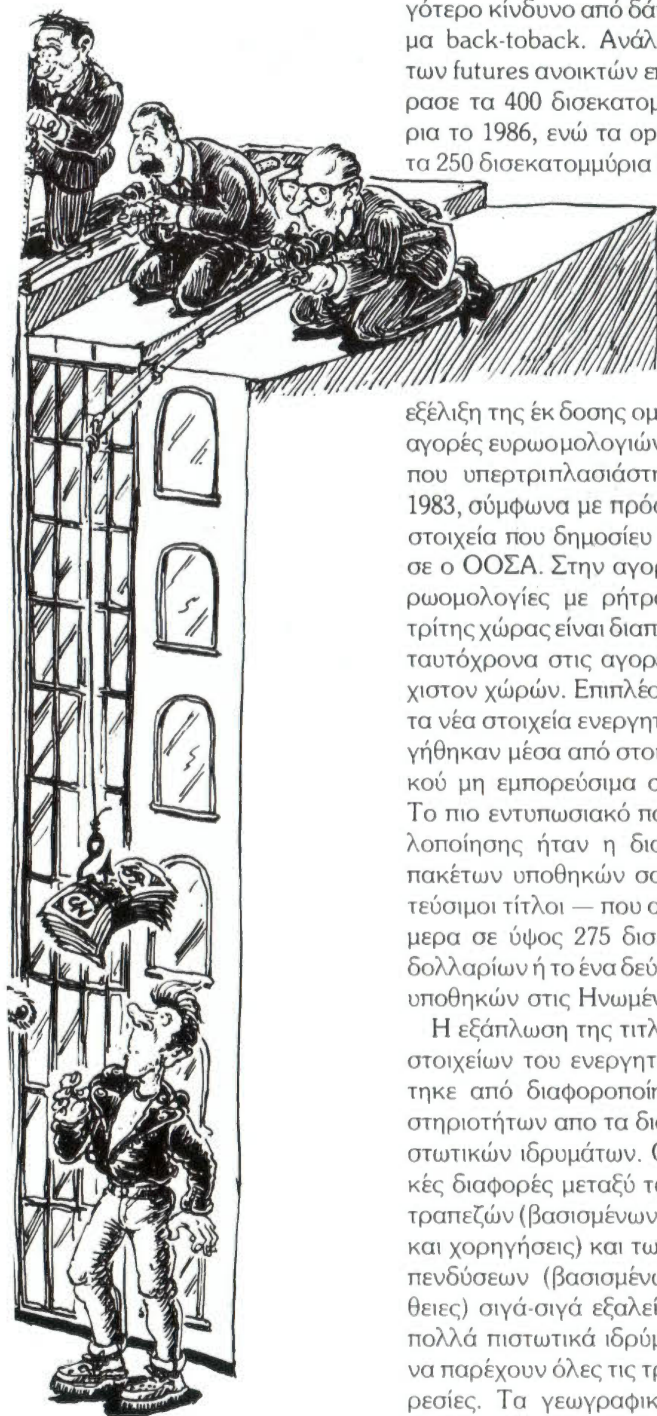
Το αποτέλεσμα της εισαγωγής

χρηματοοικονομικών καινοτομιών οδήγησε στην ολοκλήρωση των εθνικών και διεθνών αγορών, όσον αφορά τα κεφάλαια και σε ελαστικότερες αντιδράσεις των διεθνών ροών κεφαλαίων σε απόκριση ευκαιριών για επικερδείς διαφοροποιήσεις π.χ. τη βελτίωση του λόγου κινδύνου/απόδοσης ενός χαρτοφυλακίου.

Ένα βασικό χαρακτηριστικό της αποτελεσματικότητας των χρηματοοικονομικών καινοτομιών υπήρξε η εξέλιξη της τεχνολογίας που μείωσε το κόστος των διεθνών συναλλαγών και αύξησε την ταχύτητα και τον όγκο της διασποράς των πληροφοριών. Το κόστος των εν λόγω συναλλαγών μειώθηκε μέχρι 98% τα τελευταία 20 χρόνια. Η κατάργηση επίσης των συναλλαγματικών ελέγχων σε πολλές χώρες και η απελευθέρωση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στο Ηνωμένο Βασίλειο, τον Καναδά, σιγά-σιγά στην Ιαπωνία, πιθανώς στις Ηνωμένες Πολιτείες και, ας ελπίσουμε, στη Γαλλία, τη Γερμανία και την Ιταλία, είναι εξελίξεις που επέφεραν μεγάλη διεθνή κινητικότητα κεφαλαίων, η οποία με τη σειρά της, εξίσωσε τα πραγματικά επιτόκια σε όλες τις μεγάλες χώρες τα τελευταία χρόνια.

Έτσι τα τελευταία 15 χρόνια και με τα πιο αυστηρά κριτήρια οι επιδόσεις της διεθνούς αγοράς χρηματοοικονομικών υπηρεσιών ήταν πραγματικά εντυπωσιακές. Ένα πλήθος συμβολαίων εμφανίστηκαν με όγκους που ξεπερνούν την αξία του ΑΕΠ των περισσότερων από τις μεγαλύτερες βιομηχανικές χώρες.

Γενικά, οι χρηματοοικονομικές καινοτομίες χαρακτηρίζονται από την εισαγωγή νέων εργαλείων και τη μεταβολή δομών και πρακτικών. Μερικά από τα νέα εργαλεία στην ουσία δεν είναι καθόλου νέα. Τα futures του καφέ, για παράδειγμα, χρησιμοποιούνται από το 1890 και τα options του κακάο εισήχθησαν στη δεκαετία του 1960. Το σημαντικό όμως είναι ότι οι όγκοι των συναλλαγών αυξήθηκαν γρήγορα τα τελευταία 10 χρόνια και παράλληλα εμφανίστηκαν και νέες αγορές. Η Τράπεζα της Αγγλίας και οι Salomon Brothers υπολογίζουν ότι η διεθνής αγορά των swaps (συμπεριλαμβανομένων και των εγχωρίων swaps επιτοκίων) ανήλθε στο ύψος



γότερο κίνδυνο από δάνεια με σύστημα back-toback. Ανάλογα, ο όγκος των futures ανοικτών επιτοκίων ξεπέρασε τα 400 δισεκατομμύρια δολάρια το 1986, ενώ τα options έφτασαν τα 250 δισεκατομμύρια δολάρια από 50 δισεκατομμύρια αντίστοιχα και μηδέν το 1982.

Ανάλογη ήταν και η εξέλιξη της έκδοσης ομολογιών στις αγορές ευρωομολογιών (Eurobond) που υπερτριπλασιάστηκαν από το 1983, σύμφωνα με πρόσφατα στοιχεία που δημοσιεύσε ο ΟΟΣΑ. Στην αγορά αυτή οι ευρωομολογίες με ρήτρα σε νόμισμα τρίτης χώρας είναι διαπραγματεύσιμα ταυτόχρονα στις αγορές δύο τουλάχιστον χωρών. Επιπλέον, μερικά από τα νέα στοιχεία ενεργητικού δημιουργήθηκαν μέσα από στοιχεία ενεργητικού μη εμπορεύσιμα στο παρελθόν. Το πιο εντυπωσιακό παράδειγμα τιτλοποίησης ήταν η διαπραγμάτευση πακέτων υποθηκών σαν διαπραγματεύσιμοι τίτλοι — που ανέρχονται σήμερα σε ύψος 275 δισεκατομμυρίων δολλαρίων ή το ένα δεύτερο των νέων υποθηκών στις Ηνωμένες Πολιτείες.

Η εξάπλωση της τιτλοποίησης των στοιχείων του ενεργητικού συνοδεύτηκε από διαφοροποίηση των δραστηριοτήτων από τα διάφορα είδη πιστωτικών ιδρυμάτων. Οι παραδοσιακές διαφορές μεταξύ των εμπορικών τραπεζών (βασισμένων σε καταθέσεις και χορηγήσεις) και των τραπεζών επενδύσεων (βασισμένων σε προμήθειες) σιγά-σιγά εξαλείφονται καθώς πολλά πιστωτικά ιδρύματα αρχίζουν να παρέχουν όλες τις τραπεζικές υπηρεσίες. Τα γεωγραφικά σύνορα ξεπερνούνται σε παγκόσμια κλίμακα καθώς τα ιδρύματα ανοίγουν ή αποκτούν θυγατρικές εταιρίες στα μεγαλύτερα χρηματοπιστωτικά κέντρα του κόσμου.

Η αύξηση του ανταγωνισμού μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων για τις τιμές και την ποιότητα των υπηρεσιών υπήρξε η σημαντικότερη επίπτωση της μεγαλύτερης ομοιομορφίας στην παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών σε παγκόσμια κλίμακα. Ιδρύμα-

των 300 δισεκατομμυρίων δολλαρίων το 1986 από 3 δισεκατομμύρια του 1982. Είναι προφανές ότι η αύξηση της αγοράς swaps εξηγείται από το γεγονός ότι επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν το συγκριτικό πλεονέκτημά τους για δανεισμό σε ορισμένα νομίσματα χωρίς να είναι υποχρεωμένες να τα εγγράφουν ως στοιχεία ενεργητικού και παθητικού στους ισολογισμούς τους, και μάλιστα με λι-

τα (και ειδικότερα τράπεζες) που στο παρελθόν είχαν επιτύχει σταθερές πελατειακές σχέσεις αντιμετώπιζουν τώρα μεγαλύτερη κινητικότητα των δανειζομένων. Οι εξελίξεις στις κεφαλαιαγορές δεν μετέβαλαν μόνο τις ισορροπίες της διαπραγματευτικής δύναμης προς όφελος των δανειζομένων, αλλά επιπλέον οι τράπεζες υποχρεώθηκαν να αλλάξουν τη φύση των επιχειρησιακών τους υπηρεσιών. Αντί να περιμένουν τη συνέχιση συνεργασίας με τους δανειζόμενους τους, αμειβόμενες από το περιθώριο των επιτοκίων δανείων για τον κίνδυνο που αυτά ενέχουν, οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να δηλώσουν ακριβείς τιμές για ορισμένες υπηρεσίες.

Οι μεγάλες επιχειρήσεις έχουν τώρα πρόσβαση σε ένα αριθμό πιστωτικών ιδρυμάτων και σε πηγές κεφαλαίου από την αγορά. Ο ανταγωνισμός στην προσφορά κεφαλαίων, μαζί με την ικανότητα των επιχειρήσεων να συγκεντρώνουν φθηνότερα κεφάλαια απομάκρυνε τις τράπεζες από την άμεση παροχή χρηματοδοτήσεων και τις οδήγησε στην δημόσια χρηματοπιστηριακή εγγραφή (underwriting) των εκδόσεων χρεογράφων. Ομοίως, οι αγορές ευρωομολογιών τριπλασιάστηκαν και τα κοινοπρακτικά δάνεια μειώθηκαν κατά 50% περίπου από το 1983 έως το 1986.

Επιπλέον, η αύξηση του ανταγωνισμού δεν περιορίστηκε στον τραπεζικό τομέα. Η κατάργηση του συστήματος των δεδομένων προμηθειών επί συναλλαγών μετοχών και η ελαστικότητα των κανόνων εισαγωγής στα χρηματιστήρια των μεγαλύτερων χρηματοπιστωτικών κέντρων (Ηνωμένων Πολιτειών, Ηνωμένου Βασιλείου, Καναδά και στο μέλλον πιθανό στην Ιαπωνία, Γαλλία και Ιταλία) οδήγησε σε σημαντική μείωση του περιθωρίου (spread) προσφοράς/ζήτησης μεταξύ τιμών αγοράς και μεταξύ των εξειδικευμένων μεσιτών δημιουργίας αγοραπωλησίας τίτλων market-makers). Πράγματι, οι Financial Times δημοσίευσαν πρόσφατα ότι η Midland Bank σταμάτησε να είναι market-maker στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου εξαιτίας μεγάλων ζημιών που προέκυψαν από τον σκληρό ανταγωνισμό που επακολούθησε την απελευθέρωση του συστήματος Big Bang, το οποίο μείωσε

τα περιθώρια (spreads) στο μηδέν ή τα έκανε ακόμη και αρνητικά.

Φυσικά πολλές από τις χρηματοπιστωτικές καινοτομίες, και ειδικότερα οι διεθνείς συναλλαγές, δεν θα ήταν δυνατές χωρίς τις τεχνολογικές εξελίξεις που διευκολύνουν τους υπολογισμούς και τις τηλεπικοινωνίες. Η ταχεία διαπραγμάτευση και εκτέλεση των συμφωνιών και το χαμηλό κόστος των συναλλαγών είναι σε πολλές περιπτώσεις απλά υποπροϊόντα της τεχνολογικής επανάστασης. Επιπλέον, πολλές από τις χρηματοπιστωτικές καινοτομίες και τις μεταβολές στη δομή και τις πρακτικές των νέων αγορών που έχουν εμφανιστεί θα καταπνίγονταν από ένα ρυθμιστικό περιβάλλον που αποθαρρύνει τη διαφοροποίηση και τις καινοτομίες.

Ανάλογα με τα προηγούμενα, η απελευθέρωση των επιτοκίων και των

χουν παίξει ένα σημαντικό ρόλο και έχουν οδηγήσει σε:

1. αυξημένο ανταγωνισμό των πιστωτικών ιδρυμάτων και μειωμένο κόστος,
2. μεταβολές των χαρακτηριστικών των χρηματοπιστωτικών εργαλείων και των επιτοκίων,
3. αυξημένη ελαστικότητα της κίνησης διεθνών κεφαλαίων και την εκμετάλλευση διεθνών χρηματαγορών,
4. καινοτομίες στα συστήματα πληρωμών.

Οι χρηματοπιστωτικές αγορές μας συνδέονται μεταξύ τους σε παγκόσμιο επίπεδο και λειτουργούν όλο το 24ωρο. Πρόσωπα ή εταιρίες που θέλουν να διαπραγματευτούν χρεώγραφα, νομίσματα ή εμπορεύματα έχουν μια συνεχή επιλογή αγορών, από πλευράς γεωγραφικού χώρου, ανεξαρτή-

ΟΙ 10 ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΕΣ ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ

Τράπεζα	Ενεργητικό (Δισ. δολάρια)
1. DAI-ICHI KANGYO BANK (Japan)	406,0
2. SUMITOMO BANK (Japan)	370,5
3. FUJI BANK (Japan)	364,9
4. MITSUBISHI BANK (Japan)	362,2
5. SANWA BANK (Japan)	355,9
6. INDUSTRIAL BANK OF JAPAN (Japan)	248,7
7. CREDIT AGRICOLE (France)	242,0
8. BANQUE NATIONAL DE PARIS (France)	231,4
9. CITICOCORP (USA)	230,6
10. TOKAI BANK (Japan)	229,2

ισοτιμιών, η κατάργηση της παρακράτησης φόρου για πληρωμή τόκων σε κατοίκους ξένων χωρών, η αποδυνάμωση των συναλλαγματικών ελέγχων και η ελαστικότητα εισαγωγής ξένων επιχειρήσεων πρέπει να υιοθετηθούν αποτελεσματικά, quid pro quo, από μια χώρα ώστε να μπορέσει η τελευταία να εκμεταλλευτεί τα οφέλη που προκύπτουν από τις νέες αγορές και τις χρηματοπιστωτικές καινοτομίες.

Όπως κι αν έχουν τα πράγματα θα πρέπει να σκεφτούμε το πως είναι η διεθνής χρηματοπιστωτική βιομηχανία σήμερα και προς τα που βαδίζει. Σήμερα έχουμε μια παγκόσμια αγορά χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών όπου οι χρηματοπιστωτικές καινοτομίες έ-

τως ωραρίου. Ο επενδυτής —με πληροφορίες απ' όλο τον κόσμο— μπορεί να ψάξει στην παγκόσμια αγορά για τον επιθυμητό κίνδυνο, απόδοση, ημερομηνία λήξης και νόμισμα για το ενεργητικό αλλά και για το παθητικό του. Οι παγκόσμιες αγορές δίνουν στις επιχειρήσεις πρόσβαση σε κεφάλαια μέσω ελκυστικών πακέτων χρηματοδότησης που προσφέρονται από πηγές από όλο τον κόσμο. Η λέξη «διαμεσολάβηση» παίρνει νέα διάσταση και τα μεγάλα ιδρύματα απ' όλο τον κόσμο ανταγωνίζονται για το μερίδιο της αγοράς.

Πριν από λίγα χρόνια οι μεγαλύτεροι «παίκτες» στην αγορά αυτή ήταν οι Αμερικανοί. Μετά το Big Bang το

Λονδίνο απέκτησε αυξημένη σημασία. Η σημαντικότερη εξέλιξη όμως υπήρξε η εμφάνιση των Ιαπωνικών τραπεζών. Στοιχεία που δημοσίευσε η BIS (Bank for International Settlements) δείχνουν ότι η εσωτερική δανειοδότηση από τις Ιαπωνικές τράπεζες αυξήθηκε στα 1.02 τρισεκατομμύρια δολάρια μέχρι το Σεπτέμβριο του 1986 — ποσόν που αντιπροσώπευσε το 32% του συνόλου διεθνούς δανειοδότησης από αναπτυσσόμενες χώρες, ποσοστό που αυξήθηκε από το 23% που είχαν οι Ιάπωνες δύο χρόνια πριν. Την ίδια περίοδο η δανειοδότηση από τράπεζες των ΗΠΑ μειώθηκε από 26% σε 19%.

Η ενοποίηση όμως όλων των αγορών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών επέφερε μερικά καλά και μερικά άσχημα αποτελέσματα. Τα καλά αποτελέσματα είναι, όπως αναφέρθηκε και πριν, ότι ο πελάτης επωφελείται λόγω του αυξημένου ανταγωνισμού. Παρόλα αυτά μερικές πλευρές των διεθνών αγορών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών είναι επικίνδυνες.

Κατά πρώτον, ένας κόσμος συνδεδεμένος με άμεσες τηλεπικοινωνίες είναι κάπως ευάλωτος. Ο Paul Volcker σε πρόσφατη παρατήρησή του είπε ότι «η αποτυχία του Κογκρέσου των ΗΠΑ να εξετάσει και να διορθώσει την τραπεζική νομοθεσία», ενδεχομένως μπορεί να προκαλέσει μια τραπεζική κρίση στο μέλλον. Σε λιγότερο από μια ώρα μετά την παρατήρησή του ο δείκτης Dow-Jones έπεσε 122 μονάδες. Η είδηση διαδόθηκε άμεσα σε όλο τον κόσμο μέσω των τηλεπικοινωνιακών δικτύων προκαλώντας ένα πανδαιμόνιο πωλήσεων. Τέτοιου είδους αναπόφευκτα φαινόμενα θα αυξάνονται μάλλον παρά θα μειώνονται, όπως και πρόσφατα διαπιστώθηκε με την απότομη και βαθειά πτώση όλων των χρηματιστηρίων διεθνώς.

Κατά δεύτερον, η αγορά και τα πιστωτικά ιδρύματα προηγούνται του νομοθετικού πλαισίου. Μια και η ασφάλεια όλων των χρηματοπιστωτικών αγορών και των πιστωτικών ιδρυμάτων έχει εξαιρετική σημασία για την ευημερία όλων, είναι επιτακτική η ανάγκη να ενθαρρυνθούν οι κυβερνήσεις να συνεργαστούν με σκοπό τη συμφωνία για κοινά μέτρα επάρκειας

κεφαλαίων για τις τράπεζες όπως και για μέτρα που αφορούν τη συμμετοχή των πιστωτικών επιχειρήσεων σε κάθε πιστωτικό τομέα (τραπεζικό, επενδυτικό, ασφαλιστικό και χρηματιστηριακό) εφ' όσον υπάρχουν ξεχωριστές θυγατρικές με ιδιαιτερότητες στο ρυθμιστικό πλαίσιο της λειτουργίας κάθε τομέως.

Το μέλλον των διεθνών πιστωτικών αγορών και ιδρυμάτων είναι άμεσα συνδεδεμένο με το μέλλον της διεθνούς οικονομίας. Η πρόκληση των πιστωτικών ιδρυμάτων στα τέλη του '80 και στις αρχές του '90 πρέπει να προσφέρει απτές λύσεις στο πρόβλημα της συσσώρευσης του εξωτερικού χρέους των χωρών του τρίτου κόσμου. Ταυτόχρονα θα πρέπει να εισαχθούν περισσότερες καινοτομίες για να αντιμετωπίσουν την ανισορροπία αποταμίευσης/επένδυσης που ενδεχομένως θα προκύψει από τα τεράστια πλεονάσματα των τρεχούμενων λογαριασμών μερικών χωρών και ειδικότερα της Ιαπωνίας που μπορούν να οδηγήσουν σε αστάθεια των παγκόσμιων χρηματοπιστωτικών συστημάτων.

Όσον αφορά τα παραπάνω ο ρόλος της Ιαπωνίας και των Ιαπωνικών τραπεζών είναι υψίστης σημασίας. Η Ιαπωνία θα πρέπει να βρει περισσότερους τρόπους να ανακυκλώσει το τεράστιο πλεόνασμά της από τους τρεχούμενους λογαριασμούς και ειδικότερα προς τις αναπτυσσόμενες χώρες. Όπως ανεφέρθη και παραπάνω, η Ιαπωνία έχει οικονομική δύναμη και θα πρέπει να αναλάβει μεγαλύτερο ηγετικό ρόλο στον οικονομικό τομέα.

Πράγματι, η Ιαπωνία, η Γερμανία και άλλες χώρες που συνεχώς έχουν πλεόνασμα στο εμπορικό ισοζύγιο έχουν ιδιαίτερο συμφέρον να υποστηρίξουν τη μεγέθυνση του διεθνούς εμπορίου για το συμφέρον του διεθνούς νομισματικού συστήματος.

Η νέα διεθνής αγορά διανοίγει τη λεωφόρο για να συμβούν τα παραπάνω. Ο λόγος για την ανακύκλωση αυτή είναι απλά η εμπορική και εθνική ασφάλεια των χωρών με πλεόνασμα, όπως και η ασφάλεια του ελεύθερου κόσμου. Σε έναν κόσμο που αναπτύσσεται και δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας όλοι έχουν καλύτερες προοπτικές. Όλοι χρειαζόμαστε μια μεγαλύτερη διεθνή αγορά μια και οι φραγμοί για το εμπόριο και την κίνηση κεφαλαίων είναι μικρότεροι. Τίποτα δεν είναι πιο σημαντικό. Όπως είπε και ο George Marshall πριν 40 χρόνια όταν πρότεινε το σχέδιο που πήρε το όνομά του: «χωρίς... φυσιολογική οικονομική υγεία στον κόσμο δεν μπορεί να υπάρξει πολιτική σταθερότητα διεθνώς... και καμία διαβεβαίωση για την ειρήνη».

(αναδημοσίευση από το Δελτίο της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών)

Ο συγγραφέας είναι Πρώτος Αντιπρόεδρος και Περιφερειακός Διευθυντής της American Express Bank Ltd για την Ελλάδα και την Μέση Ανατολή. Διετέλεσε Αντιπρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου και Διευθύνων Σύμβουλος της Τράπεζας Κρήτης και Διευθυντής Οικονομικών Μελετών της Τράπεζας της Ελλάδας, καθηγητής χρηματοοικονομικής στο New York University-Craduate School of Business Administration και Οικονομικό Σύμβουλος στην American Standard Inc, και την IBM Corporation στις ΗΠΑ.

ΓΙΑ ΕΝΑ ΚΑΛΟ ΔΙΑΛΟΓΟ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

- 1) ΜΗΝ ΔΙΑΚΟΠΤΕΤΕ τον συνομιλητή σας.
- 2) Κάνετε ερωτήσεις. Αν δεν καταλάβατε κάτι ρωτήστε τον συνομιλητή σας, ζητήστε διευκρινήσεις... ίσως μπερδευτείτε ή ετκεθείτε αργότερα.
- 3) Μη συμπεραίνεται τι θα πει ο άλλος. Πολλοί την έπαθαν. Μη προεξοφλείτε τι θα πουν οι άλλοι. Μη πάτε να του πείτε «καλά καλά κατάλαβα τι θέλεις να πεις», χαλαρώστε, ηρεμήστε.
- 4) Μη μιλάτε συνέχεια εσείς - και οι άλλοι θέλουν να μιλήσουν.
- 5) Εξασκηθείτε να συζητάτε να μιλάτε σε συγκεντρώσεις υπ/τος, σε γιορτές, σε εκδηλώσεις, ομιλίες κ.λπ.

ΣΤΗΝ ΠΡΟΚΛΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΙΡΩΝ ΑΠΑΝΤΑΜΕ ΑΝΕΒΑΙΝΟΝΤΑΣ

Είναι ωραίο ν' ανεβαίνεις ψηλά. Κι ακόμη πιο ωραίο όταν μαζί σου ανεβαίνει και η ζωή. Κι εμείς στην CONTINENTAL έχουμε μεγάλες φιλοδοξίες για τη ζωή. Μεγαλώνουμε κι εκσυγχρονίζομαστε για χάρη της. Προσφέρουμε την πείρα και τη γνώση μας για να πάτε μπροστά. Για μας, η σιγουριά που αξίζει στη ζωή δεν είναι τυπική διαδικασία. Είναι πράξη ζωής. Κι έτσι αντιμετωπίζουμε την ασφάλεια. Με σοβαρότητα και υπευθυνότητα. Με νέα, πρωτοποριακά προγράμματα. Με ανθρωπιά και συνεχές μεχάλωμα.

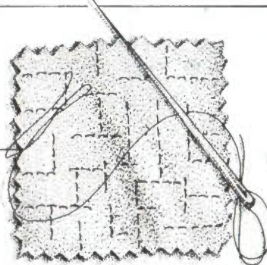
Για χάρη της ζωής!





Θέλεις να ξεχωρίζεις;

Στις 4000 οικογένειες μόνο 520!
Έχουν εξυπηρέτηση!



Γιατί η προσωπική πώληση είναι ο καλύτερος τρόπος πώλησης για τις ασφάλειες ζωής;

Γιατί οι ασφαλιστές εξακολουθούν να αμείβονται για αρκετό καιρό μετά την πώληση;

Γιατί η ανταμοιβή για μια καριέρα στις ασφάλειες ζωής περιλαμβάνει και άλλα στοιχεία εκτός από το εισόδημα και το κύρος;

Η απάντηση σ' αυτές τις ερωτήσεις είναι: Service.

Το service είναι το πιο σημαντικό στοιχείο απ' αυτό που ξεχωρίζουν την πώληση ασφαλειών ζωής από άλλα επαγγέλματα για τους εξής λόγους:

- είναι ζωτικό για την επιτυχία
- ανταμείβεται πλουσιοπάροχα
- είναι κι αυτό που μας ξεχωρίζει από τους ανταγωνιστές
- μετατρέπει τους ευκαιριακούς πελάτες σε μόνιμους.

Για τον ασφαλιστή ζωής η ολοκληρωμένη επιτυχία προϋποθέτει αφοσίωση στο service -δηλαδή πρέπει σε κάθε πώληση συμβολαίου ζωής να αναλαμβάνεται από τον ασφαλιστή η υποχρέωση να φροντίζει διαρκώς για τα συμφέροντα του πελάτη ή των δικαιούχων και να επιβλέπει διαρκώς, με προσωπική πρωτοβουλία, το πρόγραμμα οικονομικής προστασίας και ασφάλειας του πελάτη του.

Στην εποχή μας, η σημασία του service αυξάνει κάθε μέρα και περισσότερο. Και αυτό οφείλεται στους εξής λόγους:

1. Οι καταναλωτές έχουν μεγαλύτερη μόρφωση
2. Η ροή πληροφοριών είναι μεγαλύτερη
3. Περισσότερες κοινωνικές ομάδες ενδιαφέρονται για τα συμφέροντα του καταναλωτή.

Όπως παραδειγματικά αναφέρει ο Alvin Toffler στο βιβλίο του «Future Shock». «Για πρώτη φορά στην ανθρώπινη ιστορία, ο άνθρωπος αποτί-

ναξε όχι μόνο τον ζυγό της γεωργίας αλλά μέσα σε λίγες δεκαετίες κατόρθωσε να απελευθερωθεί και από την δέσμευση της χειρωνακτικής εργασίας. Η πρώτη κοινωνία υπηρεσιών στον κόσμο έχει ήδη αρχίσει».

Το νόημα είναι αρκετά σαφές. Σε μια κοινωνία που κυριαρχείται από υπηρεσίες, η ποσότητα και η ποιότητα αυτών των υπηρεσιών είναι τόσο σημαντική όσο και το προϊόν.

Ακόμα και από προσωπική σας εμπειρία θα γνωρίζετε πόσο σημαντικό είναι το service και το πόσο επηρεάζει τις μελλοντικές αγορές σας. Θα αγοράζατε ποτέ ένα αυτοκίνητο που η εταιρεία του δεν θα είχε καλό δίκτυο service; Θα πηγαίνατε ξανά σε ένα εστιατόριο που είχε κακή εξυπηρέτηση;

Παρ' όλο όμως που η σημασία του service είναι καταφανής, σε μια έρευνα της LIMRA (Life Insurance Marketing and Research Association) από ένα δείγμα 4.000 οικογενειών που είχαν ασφάλεια ζωής, μόνο 13% είχαν κάποιο service από τους ασφαλιστές τους μετά την παράδοση του συμβολαίου.

Αυτό το νούμερο εξηγεί κατά ένα μεγάλο ποσοστό γιατί πολλοί άνθρωποι είχαν σχηματίσει κακή εικόνα για τους ασφαλιστές ζωής. Με καλό service όμως αυτή η εικόνα μπορεί εύκολα να αλλάξει.

Σε μια άλλη έρευνα της LIMRA διαπιστώθηκε ότι η σχέση που υπάρχει μεταξύ ασφαλιστή και πελάτη αποτελεί τον δεύτερο πιο σημαντικό παράγοντα από τον οποίο εξαρτάται η επιτυχία μιας συνεντεύξεως για πώληση οι πιθανότητες για πώληση ήταν μεγαλύτερες αν οι αγοραστές ήταν ήδη πελάτες του ασφαλιστή ή ήταν γνωστοί άλλων πελατών του.

Μια άλλη έρευνα κάνει ακόμη πιο εμφανές πόσο σημαντικό και απόλυτα αναγκαίο είναι το service. Η έρευνα αυτή εξέταζε τις οικονομικές επι-

πτώσεις που θα είχε για μια οικογένεια ο θάνατος του προσώπου που εξασφάλιζε το κύριο εισόδημα για την οικογένεια, και έγινε από την LIMRA και το Life Underwriter Training Council. Αναφέρει λοιπόν αυτή η έρευνα σχετικά με το service.

«Υπάρχουν δύο περιοχές στις οποίες ο κλάδος των ασφαλειών ζωής, μέσω των ασφαλιστών, έχει εξαιρετικές ευκαιρίες για να προσφέρει service στους ασφαλιζόμενους και τους δικαιούχους.

Η πρώτη αναφέρεται στην συνέντευξη κατά την οποία ο ασφαλιστής έχει την ευκαιρία να διαπιστώσει όχι μόνο τις συγκεκριμένες ασφαλιστικές ανάγκες αλλά και να προσφέρει γενικότερες οικονομικές συμβουλές. Η δεύτερη περίπτωση αφορά την ευκαιρία που δίνεται στον ασφαλιστή να παρέχει βοήθεια και συμβουλές κατά την περίοδο που ακολουθεί μετά τον θάνατο του ή της συζύγου.

Δυστυχώς, όλες σχεδόν οι έρευνες δείχνουν ότι στην πλειοψηφία τους οι ασφαλιζόμενοι είχαν να δουν τον ασφαλιστή τους από τότε που έγινε η παράδοση του συμβολαίου. Και εδώ βρίσκεται η αντίφαση -στον κλάδο των ασφαλειών ζωής- ότι οι ασφαλιστές απομακρύνονται από τους πελάτες τους, τους ανθρώπους με τους οποίους ήδη έχουν δημιουργήσει προσωπική επαφή, και αγωνίζονται να κλείσουν ένα ραντεβού με κάποιον άγνωστο, κάποιον που τον ξέρουν λίγο και τους ξέρει ακόμα λιγότερο.

Χρειάζεται όμως πράγματι ένας ασφαλιστής να διατηρεί επαφή με τον πελάτη του και μετά την παράδοση του συμβολαίου; Η απάντηση είναι ΝΑΙ. Ο πραγματικός επαγγελματίας ασφαλιστής δεν φροντίζει μόνο να πουλάει ασφάλειες - φροντίζει να δημιουργεί και να ΔΙΑΤΗΡΕΙ την πελατεία του. Και σε τελευταία κατάληξη αυτό είναι και το μυστικό πολλών επιτυχημένων ασφαλιστών. ■

Το «ΝΑΙ» πήγε και εκεί για σένα...

2ο ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ Σ.Π.Α.Ε.

Στις 10-11-1990 έγινε το 2ο συνέδριο του Συνδέσμου Παραγωγών Ασφαλειών Ελλάδος.

Παρά την παρουσία ποικιλόνυμων φορέων (Πολιτεία - Ασφ. Εταιρίες - Εκπρόσωποι Ασφαλιστικών Ενώσεων - Σύνδεσμος Συντονιστών - Εκπρόσωπος Κύπρου - Κλαδικός Τύπος κ.λπ.) η συμμετοχή ασφαλιστών δεν έφτασε στα επίπεδα που έπρεπε να είναι.

Υπήρχε και υπάρχει διάχυτη η τάση να βοηθηθεί ο άνθρωπος της πρώτης γραμμής, ο ασφαλιστής αλλά «κάπου κάτι δεν πάει καλά».

Υπάρχει ακόμα μια έλλειψη αυτοπεποίθησης μία νοοτροπία που κρατά κάπου αλλού τον ασφαλιστή και όχι στην πραγματική του θέση.

«Το θέμα μήκωκε «επί τάπητος» και το ζητούμενο είναι να σηκώσουμε τον ασφαλιστή στο βάθρο που του α-



ξίζει παρατήρησε εύστοχα ο εκδότης της «Ασφαλιστικής Αγοράς» κ. Δημ. Ρουχωτάς.

Η παρουσία και συμμετοχή τόσων ατόμων και φορέων μη ασφαλιστών είναι στο ενεργητικό των προσπαθειών των μελών του Δ.Σ. καθώς και η όλη οργάνωση. Αν και δεν αξιοποιήθηκε το ΠΑΝΕΛ των φορέων για «αναβάθμιση του επαγγέλματος του παραγωγού» τα θέματα ήταν εύστοχα και άριστοι οι ομιλητές.

Δόθηκαν καλά μηνύματα και συμπεράσματα από τα οποία και μεταφέρουμε μερικά:

«Πρέπει να ζείτε στο σήμερα κι όχι στο χθες τόνισε ο κ. Κ. Χριστόπουλος καθηγητής ΑΣΟΕΕ και πρώτος ομιλητής με θέμα «ο Παραγωγός ως Σύμβουλος επί των ασφαλιστικών και επενδυτικών προγραμμάτων του μέλλοντος».

«Όποιος δεν ξόδεψε τον χρόνο του μικρός θα τον ξοδέψει μεγάλος» είπε ο κος Πιντερής Γεώργιος μιλώντας για τον «Σύγχρονο τρόπο σκέψης του ελεύθερου επαγγελματία» τονίζοντας την ανάγκη εκπαίδευσης

και επαγγελματισμού.

Ο κ. Κουτρομυπής ρώτησε αν υπάρχει έντυπο διαπραγμάτευση ασφαλιστή-πελάτη για κατοχύρωση σε περίπτωση κάποιου λάθους, κάτι που σύντομα θα το αντιμετωπίσουν οι ασφαλιστές.

Ο κ. Α. Βασιλείου της ALICO Γενικός Δ/ντής και Πρόεδρος με πολλή σοφία θύμισε πως σημασία έχει όχι τι θα πούμε αλλά τι θα κάνουμε ή δεν θα κάνουμε στην αγορά. Ανάγκη να πολλαπλασιάσουμε τους εαυτούς μας προς το καλύτερο, να αξιοποιήσουμε τις δυνάμεις μας.

«Ήμωνα άνθρωπος της τσάντας» 25 χρόνια μέσα στις ασφάλειες γνωρίζω τους ασφαλιστές και θέλω να βοηθήσω...» ανέφερε ο κ. Λ. Κάκκης.

«Θα κληθίτε να πουλήσετε νέα προϊόντα και με νέες μεθόδους γιατί το καιρό καιρό πρέπει να ετοιμασθείτε είπε ο εκδότης της «Ιδ. Ασφαλ/κής» κ. Δρακάτος Π.

Θα θέλαμε να θυμίσουμε ότι ο Σύλλογος έχει γραφείο στην Λ. Συγγρού 35 — 117 43 Αθήνα τηλ. 9215745 που λειτουργεί 8-4 κάθε μέρα.

Δείγμα καλής επικοινωνίας εταιρίας - πελατών

Καλό Ταξίδι

Σικινήστε ήρεμα. Καθίστε αναπαυτικά και αφήστε πίσω τις στενάχωρες σκέψεις. Τώρα ταξιδεύετε... Ακόμα κι αν ο λόγος του ταξιδιού δεν είναι ευχάριστος, προσπαθείστε. Εσείς, ο καθένας, μπορούμε να κάνουμε τη ζωή καλύτερη. Χαμογελάστε στον διπλανό σας, στον απέναντι... Θα νοιώσετε καλύτερα.

Ταξιδεύετε... Παρατηρείστε τη φύση, τους ανθρώπους, τον ουρανό. Τα χρώματα γύρω σας — και μέσα σας — αλλάζουν συνέχεια. Χαμογελάστε μέσα σας. Σκεφθείτε αγαπημένα πρόσωπα. Σκεφθείτε ευχάριστα πράγματα δείτε τη ζωή από την καλή της όψη: πάντα υπάρχει κι αυτή, ό,τι κι αν συμβαίνει. Χαμογελάστε και θα νοιώσετε ένα φως μέσα σας, ακόμα κι αν είναι νύχτα...

Το κείμενο αυτό αφιερώνεται σ' όλους τους ταξιδιώτες, από την Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής SCOPLIFE Κηφισίας 64, 151 25 Μαρούσι, Τηλ. 6833044, 6820953

Θυμηθείτε... «σαν βγεις στον πηγαιμό για την Ιθάκη, να εύχεται να 'ναι μακρύς ο δρόμος, γεμάτος περιπέτειες». Η ζωή είναι ένας δρόμος, ένα ταξίδι. Και τώρα εσείς ταξιδεύετε, ζείτε. Κάντε, τώρα, αυτό το ταξίδι, ένα καλό, όμορφο ταξίδι. Ίσως να σας αρέσει να διαβάσετε, ή να μιλάτε με κάποιον άγνωστο, χωρίς φόβους. Κι αυτός ταξιδεύει, κι αυτός σκέφτεται όπως κι εσείς... Χαμογελάστε.

Φέρτε στο νου σας αυτούς που σας περιμένουν. Θυμηθείτε πράγματα που σας ενώνουν. Ίσως μπορείτε να τους κάνετε μια ευχάριστη έκπληξη — είναι ωραίο να δίνουμε. Και είναι ακόμα πιο ωραίο να προσφέρουμε σε ανθρώπους που δεν περιμένουν... Τότε, σίγουρα, η δική μας χαρά, η δική μας ευχαρίστηση, είναι ακόμα πιο μεγάλη. Και η ζωή, το ταξίδι πιο όμορφο...

ΤΟ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ

Allianz 

στα πλαίσια της στελέχωσης των **Εταιριών Ζωής** και **Γενικών Ασφαλειών** που ιδρύει στην Ελλάδα, ζητά να προσλάβει πεπειραμένο προσωπικό (για κάλυψη θέσεων Προϊσταμένων και Υπαλλήλων) όλων των ειδικοτήτων.

Απαραίτητη η ικανοποιητική **ασφαλιστική προϋπηρεσία** σε ανάλογη θέση, και επιθυμητή η καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας.

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να αποστείλουν σχετικά βιογραφικά σημειώματα - **με προσδιορισμό της θέσης για την οποία ενδιαφέρονται** - υπόψη της Γενικής Διευθύνσεως στην Ταχ. Θυρίδα 30631, Τ.Κ. 100 33 Αθήνα.

Θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια.

UNISSET

Χαμογελάστε στο 1991



**ΧΑΜΟΓΕΛΑΣΤΕ
ΣΤΗ ΖΩΗ**

SCOPLIFE
ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΖΩΗΣ

Κηφισίας 64, 151 25 Μαρούσι, Τηλ. 684.6267, 683.3044, 682.0953, 683.2727, 683.4245. FAX: 683.2991

Τί κάνετε Τις βροχερές μέρες;

Όταν σκέφτεσθε τους στόχους σας, να θυμάσθε ότι οι βροχερές μέρες δημιουργήθηκαν για σας! Αφήστε τους άλλους να μείνουν στεγνοί κι αρπάξτε την ευκαιρία! (LIMRA)

Ο κύριος T.R. Jervis, επαγγελματίας του γκολφ στο Edgemere, παρακολουθούσε την βροχή που έπεφτε στο γήπεδο. Υπήρχε ένα αχνό ουράνιο τόξο, αλλά ήξερε ότι θα περνούσε τουλάχιστον άλλη μια ώρα πριν σταματήσει η βροχή, και φυσικά το γήπεδο θα ήταν πολύ υγρό για να παίξει η κυρία Evans στις δύο που είχε το μάθημα της.

Στο γραφείο του γιατρού Mueller χτύπησε το τηλέφωνο. Μετά από την συνδιάλεξη η γραμματέας του έσβυσε ένα όνομα από την λίστα των ραντεβού. Και άλλη μια ακύρωση, ήταν η τρίτη μέσα σε αυτή την βδομάδα, σκέφτηκε.

Ήταν μια φρικτή βροχερή μέρα. Ο ουρανός ήταν σκοτεινός και γεμάτος υγρασία. Στην πόρτα της εταιρίας Fairley Employment Agency, υπήρχαν τρεις ανοικτές ομπρέλλες. Ο J. Marvin Fairley είχε τηλεφωνήσει ότι θα αργούσε, και οι δύο νεότεροι συνεργάτες μιλούσαν για τον χθεσινό αγώνα, γνωρίζοντας ότι τίποτα δεν θα γινόταν στο γραφείο μια μέρα σαν και αυτή.

Το αρτοποιείο του Bill Bray είχε ελάχιστους πελάτες. Οι γυναίκες πήγαιναν στο σούπερ μάρκετ για να ψωνίσουν. Τα έτοιμα φαγητά, το τυροπωλείο, και ακόμα το φαρμακείο είχαν ήδη πρόβλημα γιατί η κυρία Νοϊκοκυρά κατευθυνόταν προς το πάρκινγκ του σουπερμάρκετ.

Η αρχιτέκτων Elinor Goings, ο προμηθευτής τροφίμων Bill Host, είχαν ακυρώσει τα ραντεβού τους όπως και πολλοί άλλοι. Οι δρόμοι ήταν άδαιοι αυτή την υγρή και βροχερή μέρα.

Πολλοί προσπαθούσαν να γεμίσουν την ώρα τους. Μερικοί εκμεταλλεύτηκαν αυτή την μέρα για να προχωρήσουν την δουλειά που είχε μείνει πίσω, άλλοι δεν βγήκαν καθόλου από το σπίτι τους, κι άλλοι έκλεισαν νωρίς και πήγαν στο σπίτι τους. Αλλά πολλά μαγαζιά και γραφεία έπρεπε να μείνουν ανοικτά. Οι περισσότεροι υπάλληλοι αισθάνονταν μόνοι και ανήσυχoi.

Οι Εγκλωβισμένοι στα Γραφεία

Τις βροχερές μέρες συναντάτε και ένα άλλο είδος ανθρώπων. Αυτούς που σχολάνε από το γραφείο αλλά, λόγω της βροχής, της μπλοκαρισμένης κίνησης των δρόμων, ή από αλλαγή σχεδίων αποφασίζουν να παραμείνουν στο γραφείο για μια ώρα ακόμα. Αυτά τα βροχερά απογεύματα είναι οι κατάλληλες στιγμές για να ζητήσετε ένα ραντεβού. Ο υποψήφιος πελάτης σας δεν μπορεί να τρέξει στο σπίτι του, το παιχνίδι του γκολφ έχει ακυρωθεί. Εκτός αυτού, ο υποψήφιος πελάτης δεν θέλει να φύγει από το γραφείο του τώρα που γλυστράει ο δρόμος και η κίνηση έχει φουντώσει.

Να μια λίστα για την επόμενη βροχερή μέρα:

Επαγγελματίες

Γιατροί
Δικηγόροι
Νοσοκόμοι
Οδοντογιατροί

Τι κάνετε μια μέρα σαν και αυτή; Μείνατε στο γραφείο για να μην βραχείτε;

Όταν σκέφτεστε τον στόχο σας, δηλαδή περισσότερη πρωινή δραστηριότητα, να θυμάστε ότι οι βροχερές μέρες δημιουργήθηκαν για εσάς!

Ο σπουδαιότερος σκοπός σας είναι να συναντάτε ανθρώπους κατά την διάρκεια της ημέρας. Θα επιδιώκετε να δείτε ανθρώπους που είναι απασχολημένοι προσπαθώντας να αποκτήσουν χρήματα, να δημιουργήσουν περιουσίες, δημιουργώντας οικονομικά προβλήματα που μπορείτε να τους τα λύσετε. Δεν θα ήταν πρόβλημα να γεμίσετε την βροχερή αυτή μέρα με ραντεβού. Πολλοί από τους υποψήφιους πελάτες σας θα είναι εύκαιροι, θα υπάρχει λιγότερος ανταγωνισμός από συναδέλφους σας. Αφήστε τους άλλους ασφαλιστές να μείνουν στεγνοί, τώρα σας προσφέρετε μια χρυσή ευκαιρία να κάνετε πωλήσεις.

Οφθαλμίατροι
Ορθοπαιδικοί
Ειδικά Καταστήματα
Ινστιτούτα Καλλονής
Καταστήματα Γραβατών
Καταστήματα Παπουτσιών
Καταστήματα Στερεοφωνικών
Κομμωτήρια
Τυροπωλεία
Μικρές Επιχειρήσεις

Ειδικά αυτές που βασίζονται στους πελάτες όπως βιβλιοπωλεία, καταστήματα ευχητηρίων καρτών, καταστήματα ετοιμών φαγητών κ.λπ.

Υπαίθριες Επιχειρήσεις

Αθλήματα
Διαμορφώσεις Εξωτερικών Χώρων
Οικοδομές

Ο Χρυσός Οδηγός προσφέρει πολλές δραστηριότητες που μπορούν να γίνουν μόνο σε στεγνές μέρες. Μερικές από αυτές είναι εγκατάσταση κεραιών τηλεόρασης, στρώσιμο δρόμων, ρίξιμο τσιμέντου, Ξυλουργοί, κατασκευή караβιών κ.λπ.

Τώρα για πολλούς ασφαλιστές καταργήθηκε η παροιμία «ράβε ξύλωνε δουλειά να μη σου λείπει»

Ανανεώστε τις επαφές με τους πελάτες σας και προλάβετε τις ακυρώσεις!

Εάν αγοράσω ένα αυτοκίνητο και δεν το συντηρώ θα καταστραφεί γρήγορα και δεν θα έχω αυτοκίνητο.

Εάν φυτέψω ένα δέντρο και δεν το περιποιούμαι, θα ξεραθεί και δεν θα φάω ποτέ τους καρπούς του.

Εάν πουλήσω μια ασφάλεια ζωής και δεν την πουλήσω σωστά η δεν φροντίσω τον πελάτη, κι αυτή θ' ακυρωθεί και το αποτέλεσμα θα είναι απώλεια εισοδήματος.

Στην δουλειά μας σαν Ασφαλιστές, επιτυχία δεν σημαίνει μονάχα να πουλήσουμε όσες πιο πολλές ασφάλειες μπορούμε, αλλά και να τις διατηρήσουμε. **Σημασία έχει να διατηρούμε τις ασφάλειες που πουλάμε.**

Είναι κρίμα να καταβάλουμε τόσες προσπάθειες να πουλήσουμε μια ασφάλεια ζωής και να την αφήσουμε για διάφορους λόγους να ακυρώνεται. Μια ακυρωμένη ασφάλεια ζωής ζημιώνει τον Ασφαλιστή, ζημιώνει την Εταιρεία μας, ζημιώνει τον θεσμό και το επάγγελμα γενικά.

ΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΑ ΖΩΗΣ ΑΚΥΡΩΝΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΞΗΣ ΛΟΓΟΥΣ:

1. Ο πελάτης «αγόρασε» περισσότερη κάλυψη απ' ό,τι μπορεί άνετα ν' αντέξει οικονομικώς.
2. Ο πελάτης δεν έχει πεισθεί για το επείγον της ανάγκης του ασφαλιστηρίου ζωής που «αγόρασε».
3. Το πρόγραμμα που του σχεδιάσαμε δεν ήτο το πλέον κατάλληλο για τις ιδιαίτερες ανάγκες του πελάτου.
4. Η παράδοση του συμβολαίου ήτο κυριολεκτικά μια «χειρονομία παραδόσεως» -δηλαδή ο Ασφαλιστής δεν αφιέρωσε τον χρόνο ν' ανακεφαλαιώσει τους λόγους και τις συγκεκριμέ-

νες ανάγκες για τις οποίες αγόρασε ο πελάτης την προστασία και τις παροχές του συμβολαίου.

5. Η σύζυγος του ασφαλισμένου δεν γνωρίζει την ανάγκη που εξυπηρετεί το ασφαλιστήριο ζωής ή δεν έχει πεισθεί ότι το ασφαλιστήριο ζωής παρέχει λύση στο σημερινό ή μελλονικό τους οικονομικό πρόβλημα.

6. Το συμβόλαιο δεν «αγοράσθηκε» για να αντιμετωπίσει κάποια συγκεκριμένη ανάγκη.

7. Ο Ασφαλιστής πούλησε την ιδέα της ασφαλίσεως αλλά δεν πούλησε τις παροχές που αποκομίζονται από το ασφαλιστήριο Ζωής.

8. Ο πελάτης αισθάνεται ότι επιέσθει να αγοράσει από έναν «επιτήδειο πωλητή» παρά από έναν Ασφαλιστή που του ενέπνευσε εμπιστοσύνη ως προς την αναγκαιότητα της ασφαλίσεώς του.

9. Η τακτοποίηση των καταβολών ασφαλιστρων δεν έγινε έτσι ώστε να εξυπηρετεί κατά τον καλύτερον δυνατόν τρόπον τον πελάτη.

10. Ο Ασφαλιστής θεώρησε ότι τελείωσε η επαγγελματική του υποχρέωση έναντι του πελάτου μετά την αγορά του συμβολαίου από τον πελάτη.

11. Συχνά, τα αίτια της ακυρώσεως βρίσκονται στο στάδιο της συνεντεύξεως πωλήσεως και εις την ελλειπή ενημέρωση του πελάτου εκ μέρους του Ασφαλιστή.

Η ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ ΚΑΙ ΣΥΜΦΕΡΕΙ ΤΟΥΣ ΠΑΝΤΕΣ

Βεβαίως, στην εργασία διατηρήσεως των συμβολαίων, πρωτεύοντα ρόλο παίζει ο Ασφαλιστής με την συμπαράσταση και κατεύθυνση του υ-

ποκαταστήματος και της Εταιρείας. Η βελτίωση των παραγόντων που επηρεάζουν το ποσοστόν της διατηρησιμότητας σημαίνει μεγαλύτερο εισόδημα για τον Ασφαλιστή, το υποκατάστημα και την εταιρεία.

ΠΩΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΗΝ ΔΙΑΤΗΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΟΥ

Η απάντησης στην ως άνω ερώτηση εξαρτάται από τις εξής μικρότερες ερωτήσεις και απαντήσεις που ο Ασφαλιστής μπορεί να δώσει πιο συγκεκριμένες απαντήσεις.

- Ποιοί είναι οι κύκλοι αναζητήσεως πελατών του;
- Ποιός είναι ο πελάτης; (Έχει ανθρωπια; οικογενειακά συναισθήματα;)
- Ποιό είναι το επάγγελμά του; (Σταθερότης εισοδήματος)
- Ποιές είναι οι πραγματικές του οικονομικές δυνατότητες;
- Γιατί έκανε την ασφάλεια; (Ηλικία, οικογενειακές υποχρεώσεις κλπ).
- Τι εξυπηρέτηση (service) του παρέχω; (προσωπικό ενδιαφέρον, τακτική επικοινωνία, ανανέωση σκοπού και αξία συμβολαίου, τροποποιήσεις συμβολαίου, αλλαγές, κλπ).
- Ποία η συχνότης καταβολής ασφαλιστρων;

Σε όλους αυτούς τους παράγοντες τον σημαντικότερο ρόλο παίζει ο Ασφαλιστής.
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ: ΑΚΥΡΩΜΕΝΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ ΖΩΗΣ ΔΕΝ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΜΟΝΟΝ ΑΠΩΛΕΙΑ ΣΤΑΘΕΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΟΥ, ΑΛΛΑ ΕΠΙΣΗΣ ΟΤΙ ΕΧΕΙ ΚΛΟΝΙΣΘΕΙ Η ΠΙΣΤΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΟΥ ΕΙΣ ΤΟΝ ΘΕΣΜΟ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΖΩΗΣ.

**ΤΟ ΝΑΙ
ΔΙΑΤΗΡΕΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ
ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ!**

Ασφαλιστικές Ειδήσεις

ΝΑΙ: Ο Σεβ. Αρχιεπίσκοπος Βορείου και Νοτίου Αμερικής κ.κ. Ιάκωβος κατά την επίσκεψή του στην Ελλάδα, παραβρέθηκε και στο ετήσιο Συνέδριο της **INTERAMERICAN** που πραγματοποιήθηκε στο HILTON στις 5-6 Νοεμβρίου 1990. Ο Αρχιεπίσκοπος κ.κ. Ιάκωβος συνοδευόμενος από τον Μητροπολίτη Νέας Ιερσέης κ. Σίλα, ευλόγησε τις εργασίες του Συνεδρίου. Ακολούθως ο Διευθύνων Σύμβουλος της **INTERAMERICAN** κ. Δημήτρης Κοντομηνάς ευχαρίστησε τον Αρχιεπίσκοπο για την παρουσία του στο Συνέδριο της εταιρείας, τονίζοντας την προσωπικότητα του κ.κ. Ιακώβου και τον σημαντικό ρόλο που διαδραματίζει στην Αμερική.



Ε.Ι.Α.Σ.

ΝΑΙ: Την Τρίτη 30 και Τετάρτη 31 Οκτωβρίου 1990, το Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών, πραγματοποίησε Σεμινάριο με θέμα:

α) Κίνδυνοι και καλύψεις. Περιγραφή κινδύνων και μεθολογία τιμολόγησης στον Κλάδο Πυρός.

β) Διακανονισμός Ζημιών Κλάδου Πυρός (θεωρητική και πρακτική αντιμετώπιση).

στο ξενοδοχείο ΗΛΕΚΤΡΑ στη Θεσσαλονίκη. Το Σεμινάριο ήταν διάρκειας 20 ωρών και το παρακολούθησαν 172 άτομα, Διευθυντές, Στελέχη και Συνεργάτες Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων της Βορείου Ελλάδος.

Την έναρξη του Σεμιναρίου κήρυσαν οι κ.κ. Μ. Μαθίας και Ι. Κυριακός, εισηγήσεις έκαναν οι κ.κ.:

Κ. Βερτόπουλος, Διευθυντής Β' Δ/νσης (των Κλάδων Πυρός, Μηχανολογίας και Πιστώσεων) της Ασφ. Εταιρείας «ΕΘΝΙΚΗ».

Χρ. Θεοδωρίδης, Διευθυντής της Ασφαλιστικής Εταιρείας «ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ—VICTORIA ΑΑΕ ΖΗΜΙΩΝ».

Κ. Μπερτοιάς, Υποδιευθυντής, υπεύθυνος του εμπορικού τομέα των γενικών ασφαλειών της Ασφ. Εταιρείας «INTERAMERICAN ΖΗΜΙΩΝ».

Α. Αντρεόπουλος, Υποδιευθυντής, προϊστάμενος Κλάδου Πυρός της Ασφ. Εταιρείας «ΕΘΝΙΚΗ».

Οι πρώτοι της Metrolife στη Ζυρίχη

ΝΑΙ: Εκπαιδευτικό ταξίδι στην Ελβετία, πραγματοποίησαν στα τέλη Αυγούστου, 45 διακεκριμένα στελέχη της ασφαλιστικής εταιρείας Ζωής Metrolife A.E.

Κατά την διάρκεια του ταξιδιού τους, οι ασφαλιστές της εταιρείας επισκέφθηκαν έξι σημαντικές πόλεις της Ελβετίας, ενημερώθηκαν πάνω στις νέες μεθόδους πώλησης ασφαλειών Ζωής και χρηματοοικονομικών προϊόντων και συμμετείχαν σε ειδική εκδήλωση, που οργάνωσε, προς τιμήν τους, η αντασφαλιστική εταιρεία Union Re της Ζυρίχης.

Αντασφαλιστική πολιτική στους κλάδους ζημιών

ΝΑΙ: Η Ένωση Ελληνικών Ασφαλιστικών Εταιρειών (ΕΕΑΕ), οργάνωσε στις 2 και 3 Οκτωβρίου, στο ξενοδοχείο Χίλτον των Αθηνών, συνάντηση - συζήτηση με θέμα «Ασφαλι-

στική πολιτική στους κλάδους Ζημιών».

Η συνάντηση πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια των ενημερωτικών εκδηλώσεων της Ενώσεως, σε συνεργασία με τον γαλλικό αντασφαλιστικό οίκο Leblanc de Nikolay Reassurance (LBN).



Ο πρόεδρος της Ενώσεως Ασφαλιστικών Εταιρειών και Γενικός Διευθυντής της Εθνικής Ασφαλιστικής, κ. Λάμπρος Κόκκινος, κηρύσσοντας την έναρξη των εργασιών της διήμερης συνάντησης.

Εκπαιδευτικά ταξίδια των πρώτων της «ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ»

ΝΑΙ: Εντυπωσιακός ήταν ο αριθμός των ασφαλιστών της «ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ» που πήραν μέρος στον καλοκαιρινό διαγωνισμό της εταιρείας.

Συγκεκριμένα 130 άτομα πήραν μέρος στο ταξίδι της Γαλλίας (Παρίσι-Νίκαια) διάρκειας μιας εβδομάδας το οποίο πραγματοποιήθηκε μέσα στο πρώτο 10ήμερο του Σεπτεμβρίου και άλλα 70 άτομα πήραν μέρος στο δεύτερο και πιο μακρινό ταξίδι στην Ιαπωνία και Χόγκ-Κόγκ από 20 μέχρι 30 Σεπτεμβρίου. Στο ταξίδι της Ιαπωνίας συνόδευσε τους βραβευθέντες ασφαλιστές και ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας κ. Π. Ψωμιάδης.

Γ. Μανδήλας-ALICO:

ΝΑΙ: «Μέσα στον ραγδαία εξελισσόμενο χώρο των ασφαλειών Ζωής, η Alico παρουσιάζει την ταχύτερη ανάπτυξη ανάμεσα στις έξι μεγαλύτερες ασφαλιστικές εταιρείες Ζωής στην Ελλάδα». Τα παραπάνω τόνισε, μεταξύ άλλων, ο βοηθός γενικός διευθυντής της Alico Ελλάδος κ. Γ. Μανδήλας, κατά την διάρκεια της ομιλίας του στο πανευρωπαϊκό συνέδριο της εταιρείας, που έγινε πρόσφατα στη Βιέννη και στο οποίο συμμετείχαν και 125 Έλληνες και 39 Κύπριοι σύνεδροι.

ΝΑΙ: ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΟΙ ΠΩΛΗΤΑΙ ΖΩΗΣ ΤΗΣ AGF KOSMOS ΤΑΞΙΔΕΥΣΑΝ ΣΤΗΝ ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ.

Με κριτήριο την παραγωγικότητα και την επίτευξη στόχων που είχε θέσει η εταιρία για τον κλάδο ΖΩΗΣ έγινε η επιλογή των πωλητών που είχαν την ευκαιρία να συμμετάσχουν στο 7ήμερο ταξίδι στην Πορτογαλία που οργάνωσε η εταιρία AGF KOSMOS αρχές Σεπτεμβρίου.

Οι καθ' όλα άριστες εντυπώσεις από την επίσκεψη στην πανέμορφη ΜΑΔΕΡΑ και την εξαιρετικά ενδιαφέρουσα ΛΙΣΑΒΩΝΑ συμπληρώθηκαν από το άριστο κλίμα και το πνεύμα συναδελφικότητας μεταξύ όλων των 84 συμμετεχόντων και συνετέλεσαν στην επιτυχία αυτού του ταξιδιού.

Επικεφαλής της ομάδος των ασφαλι-

στών ήταν ο Διευθύνων Σύμβουλος κ. Νικ. Πλακίδης και οι Επιθεωρηταί Πωλήσεων της Εταιρείας κ.κ. Δ. Καρατζάς, Δ. Μπάτσης και Ν. Παπανδρέου.

ΝΑΙ: Θυγατρική εταιρία του αλληλασφαλιστικού οργανισμού της Γαλλίας «LES MUTUELLES DU MANS» ιδρύθηκε στην Ελλάδα.

Την ανακοίνωση της ιδρύσεως της εταιρείας, με την ονομασία «LE MANS VIE», έκανε ο διευθυντής Διεθνών Σχέσεων της «LES MUTUELLES DU MANS» κ. L. ARMAGNAT.

Στην εκδήλωση παραβρέθηκαν βουλευτές, οικονομικοί παράγοντες, διευθυντές Ασφαλιστικών Εταιρειών κι έγινε παρουσίαση του ομίλου και των στόχων του για την ελληνική αγορά, όπου εκτός του ασφαλιστικού χώρου θα κάνουν επενδύσεις μεγάλων κεφαλαίων και σε άλλους χρηματοοικονομικούς χώρους.

Αποζημίωση σε χρόνο ρεκόρ από τον Φοίνικα

ΝΑΙ: Μετά την καταστροφή του ιστορικού εστιατορίου «INTEAL» και ενώ το θλιβερό έργο του απολογισμού συνεχίζεται, δημιουργήθηκαν ήδη οι προϋποθέσεις για να ξαναστηθεί το εστιατόριο και να ανα-

ΝΑΙ: Και νέο υποκατάστημα της SCOPLIFE. Έγιναν, τα εγκαίνια του νέου Υποκαταστήματος της SCOPLIFE, στην οδό Κατεάκη 61α. Διευθυντής του νέου Υποκαταστήματος είναι ο κ. Παναγιώτης Κουφογιάννης.

Στη δεξίωση των εγκαίνιων παρευρέθηκαν ο Αντιπρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας κ. Χρήστος Νικολάου, όλα τα στελέχη και το προσωπικό της εταιρείας καθώς και πολλοί πελάτες και φίλοι της SCOPLIFE και του Ν. Κουφογιάννη.

ΝΑΙ: Πενήντα ασφαλιστές καριέρας της «ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΠΙΣΤΗΣ», κέρδισαν με την απόδοσή τους το μεγάλο ετήσιο ταξίδι της εταιρείας, το οποίο πραγματοποιήθηκε στην Σοβιετική Ένωση (Λένινγκραντ-Μόσχα) στο διάστημα από 27.8.90 μέχρι 3.9.90.

γεννηθεί κυριολεκτικά από τις στάχτες του.

Ο ΦΟΙΝΙΚΑΣ, κατέβαλε μέσα σε επτά ημέρες από την καταστροφή, αποζημίωση ύψους 40.000.000 δρχ. και έτσι, σύμφωνα με τα λεγόμενα του κ. Σπύρου Βλασσόπουλου, ενός από τα τρία αδέρφια που είναι ιδιοκτήτες του εστιατορίου, «ξεκίνησε από αυτή τη στιγμή το νέο INTEAL».



Ο αναπληρωτής γενικός διευθυντής του ΦΟΙΝΙΚΑ, κ. Μανώλης Αλεξανδράκης, παραδίδει την επιταγή των 40.000.000 δρχ. στους αδελφούς Βλασσόπουλου.

Ο κ. Τ. Λυσιμάχου στη METROLIFE

NAI: Γενικός Διευθυντής της υπο ίδρυση εταιρείας ζημιών και Σύμβουλος Διοικήσεως της Ασφαλιστικής Εταιρείας METROLIFE, ανέλαβε πρόσφατα ο κ. Τριαντάφυλλος Λυσιμάχου.

Προσωπικότητα στον Ασφαλιστικό χώρο, με σημαντική εμπειρία σε θέματα οργάνωσης και προώθησης πωλήσεων, ο κ. Λυσιμάχου προέρχεται από την «Εθνική Ασφαλιστική» στην οποία εργάστηκε για 15 χρόνια ως στέλεχος και τα τρία τελευταία ως Διευθυντής της Εμπορικής Διεύθυνσης και δικτύου Υποκαταστημάτων και γραφείων Ζωής.

Ο κ. Λυσιμάχου σπούδασε Μαθηματικά στην Αθήνα και έκανε μεταπτυχιακές σπουδές στην επιχειρησιακή έρευνα στο Παρίσι, Στατιστική και Computer Science στο Πανεπιστήμιο του Λονδίνου. Δίδαξε Επιχειρησιακή έρευνα στο Μετσόβιο Πολυτεχνείο και στο Ινστιτούτο μεταπτυχιακών σπουδών της ΑΣΟΕΕ και εργάστηκε σαν Σύμβουλος οργάνωσης και



πληροφορικής σε διάφορες επιχειρήσεις.

Διατέλεσε για οκτώ χρόνια πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος του «Ελληνικού Νηογνώμονος ΑΕ», μέλος τους Δ.Σ. των «Ναυπηγείων Σκαρμαγκά», μέλος του Δ.Σ. της Δημοτικής Επιχείρησης Ασφαλείων και μέλος του Δ.Σ. της Εθνικής Ασφαλιστικής. Είναι Αντιπρόεδρος της Επιτροπής Ελλάδας - Κύπρου της LIMRA. Έχει εκπονήσει επιστημονικές - οικονομικές μελέτες για Ασφαλιστικά θέματα που έχουν παρουσιαστεί σε διεθνή συνέδρια στην Ελλάδα και στην Ευρώπη.

NAI: Interbank: Σύγχρονες τραπεζικές υπηρεσίες.

Έχοντας σαν στόχο την προσφορά σύγχρονων τραπεζικών υπηρεσιών σε υψηλό επίπεδο σέρβις, ετοιμάζεται να λειτουργήσει σύντομα η ιδιωτική τράπεζα Interbank.

Η Interbank, που πήρε και επίσημα την τελική έγκριση από την Τράπεζα της Ελλάδος, για τη λειτουργία της, πρόκειται να λειτουργήσει για το κοινό, τον Φεβρουάριο 1991, με δύο καταστήματα από τα 15 συνολικά που ελπίζει να ανοίξει στα επόμενα 5 χρόνια. Οι κεντρικές υπηρεσίες και το κεντρικό κατάστημα θα εγκατασταθούν στο κτίριο της οδού Μέρλιν 1 (γωνία με Βασ. Σοφίας) το οποίο ανακαινίζεται, ενώ τα πρώτα της καταστήματα θα είναι στο Μαρούσι και στην οδό Φιλελλήνων στο Σύνταγμα. Η διοίκηση της Τράπεζας, θα στεγαστεί στο «Interamerican Plaza» στην οδό Αγίου Κωνσταντίνου και Κηφισίας στο Μαρούσι.

Όπως είναι ήδη γνωστό η InterBank είναι προϊόν συνεργασίας της γαλλικής Banque Worms (98%) και του Δημήτρη Κοντομηνά (2%) προέδρου και διευθυνόντος συμβούλου της Interamerican.

Το επιτελείο των στελεχών που απαρτίζει τη διοίκηση της Τράπεζας, και έχει

αναλάβει την ευθύνη του σχεδιασμού και του τελικού «στηρίματος» της, αποτελεί, σύμφωνα με τη γνώμη του γενικού της διευθυντή αλλά και των ιδίων των στελεχών, μι αμοναδικά συγκροτημένη, δεμένη μεταξύ τους και συνεργάσιμη ομάδα.

CONTINENTAL:

NAI: Η προσπάθεια και τα δυναμικά αποτελέσματα πρέπει να επιβραβεύονται. Ετσι και οι συνεργάτες της CONTINENTAL είχαν την ευκαιρία να γευθούν την γλυκεία γεύση της ανταμοιβής των κόπων τους. Η Διεύθυνση της Εταιρείας φρόντισε ώστε όλοι οι άξιοι Ασφαλιστές και Μάνατζερς να περάσουν πέντε υπέροχες μέρες στο συγκρότημα CAPSIS BEACH, στην Αγία Πελαγία της Κρήτης.

Κατά την διάρκεια του πενήντημερου έγιναν σημαντικές ανακοινώσεις από τον κ. Σπύρο Αλεξανδράτο σχετικά με την εντυπωσιακή πορεία και τους υψηλούς στόχους της Εταιρείας. Στους παρευρισκομένους μίλησε επίσης και ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της CONTINENTAL κ. Βασίλης Καλτσάς, ενώ τα Διοικητικά Στελέχη ανέπτυξαν με την

σειρά τους τις απόψεις τους και τον Προγραμματισμό τους για την βελτίωση όλων των λειτουργιών της Εταιρείας.

Στο τέλος του πενήντημερου όλοι ένοιωθαν ότι ανήκουν πραγματικά σε μια οικογένεια και έβαλαν από κοινού ένα στόχο: Να μετατρέψουν πολύ σύντομα την CONTINENTAL σε Υπερ Δύναμη Ζωής.

NAI: Πραγματοποιήθηκε το μικρό εκπαιδευτικό ταξίδι της δύναμης Πωλήσεων της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ στην Ιταλία.

Στο ταξίδι συμμετείχαν 300 ασφαλιστές που είχαν πετύχει το στόχο που είχε θέσει η Εταιρία για το 1990.

Το ταξίδι διήρκεσε επτά (7) ημέρες και οι ασφαλιστές μας επισκέφθηκαν τη Ρώμη, το Κάπρι, την Πομπηία και τη Φλωρεντία. Στο ταξίδι συμμετείχε ο νέος Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρίας κ. Γεώργιος Μίχος και ο Διευθυντής Πωλήσεων και Marketing κ. Νίκος Δημαράς.

Ο μεγάλος στόχος για το 1990 έχει σαν έπαθλο ένα ταξίδι στο Ρίο Ντε Τζανέιρο, διάρκειας 14 ημερών που θα πραγματοποιηθεί στο τέλος Νοεμβρίου 1990 - αρχές Δεκεμβρίου 1990.

Η ΕΣΤΙΑ ΣΤΟ ΔΡΟΜΟ ΤΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

NAI: Η Ασφαλιστική Εταιρεία ΕΣΤΙΑ Α.Α.Α.Ε. διοργάνωσε Σεμινάρια στις 1&8 Οκτωβρίου 1990 στα ιδιόκτητα γραφεία της στο Μαρούσι. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα παρακολούθησαν οι Πράκτορες και Παραγωγοί της περιοχής Αθηνών.

Στη διάρκεια των συναντήσεων αναπτύχθηκαν από στελέχη της Εταιρείας τα εξής θέματα:

Στις 1.10.1990 Κλάδος Πυρός, Μεταφορών, Νομ. Προστασ.

Εισηγητής κ. Καρανικόλας, κ. Αγαμπατιάν, κ. Λαμπρόπουλος.

Στις 8.10.1990 Κλάδος Ατυχημάτων-Ζημιών, Γεν. Αστ. Ευθύν.

Εισηγητής κ. Κόκκας, κ. Καρανικόλας.

Στο τέλος της συνάντησης ο Πρόεδρος του Δ.Σ. της Εταιρείας κ. ΧΡΗΣΤΟΣ ΦΩΤΙΟΥ διεξήχθηκε όλους τους Πράκτορες, Παραγωγούς και Στελέχη, αποδεικνύοντας για άλλη μια φορά το ενδιαφέρον της Διοική-

Ειδήσεις

σης για τους συνεργάτες της, που έχει σαν στόχο την συνεχή ενημέρωση και βελτίωση της επαγγελματικής κατάρτισης αλλά και την σύμφιξη των ανθρωπίνων σχέσεων.

NAI: Η ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ Α.Ε.Γ.Α. στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού της, σε ό,τι αφορά τον τομέα εισπράξεως των ασφαλιστών, που αποτελεί έναν από τους συνδετικούς κρίκους στις σχέσεις μεταξύ Εταιρίας, ασφαλισμένων πελατών και συνεργατών - ασφαλιστών, προχώρησε σε μία νέα καινοτομία:

Από 1.9.90 δέχεται την πιστωτική κάρτα του DINERS CLUB για την πληρωμή των ασφαλιστών από τους ασφαλισμένους πελάτες της κατόχους της κάρτας DINERS.

— Έτσι μετά την επιτυχημένη εφαρμογή της «ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ» των ασφαλιστών, μέσω του δικτύου των ΕΛΤΑ, η Ασφαλιστική Εταιρία ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΑΕΓΑ, ακολουθώντας τις σύγχρονες τεχνικές των συναλλαγών, που απαιτούν απλότητα, ταχύτητα και αποτελεσματικότητα, κατόρθωσε σύμβαση συνεργασίας με τη γνωστή εταιρία DINERS CLUB, βάσει της οποίας τα μέλη — κάτοχοι της πιστωτικής κάρτας DINERS μπορούν στο εξής να εξοφλούν τα ασφάλιστρά τους, χρεώνοντας την κάρτα τους.

— Πρόθεση της ΑΤΛΑΝΤΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΕΩΣ είναι να επεκτείνει το νέο αυτό τρόπο πληρωμής των ασφαλιστών και με άλλες εν χρήσει πιστωτικές κάρτες (MASTER CARD - VISA - ΕΘΝΟΚΑΡΤΑ κ.λπ.).

— Η ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΑΕΓΑ συνεπώς προς την αρχή της απόλυτης εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων πελατών αλλά και των συνεργατών της παρακολουθεί συνεχώς τις εξελίξεις και συντονίζεται με τον παλμό των σύγχρονων τεχνικών και διαδικασιών.

ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ Λ. ΣΙΑΦΑΡΙΚΑ ΤΗΣ METROLIFE

NAI: Στο Ξενοδοχείο «Χανδρής», πραγματοποιήθηκε το ετήσιο συνέδριο του Υποκαταστήματος Ν. Σμύρνης της METROLIFE που διευθύνεται από τον κύριο Λάμπρο Σιαφαρικά.

Θέματα του Συνεδρίου ανέπτυξαν

εκτός του Διευθυντού και των συνεργατών του Υποκαταστήματος και οι κύριοι Γ. Καπουράνης (πρόεδρος), Α. Κατσαράς (Διευθυντής Πωλήσεων), Κ. Λευίτης (Διευθυντής Εκπαίδευσης), οι οποίοι με την παρουσία και τη συμμετοχή τους ενίσχυσαν το κλίμα ενθουσιασμού του Συνεδρίου.

Το Υποκατάστημα Νέας Σμύρνης με πρόταση του Διευθυντού κυρίου Λ. Σιαφαρικά, καθιέρωσε το συνέδριο σαν «θεσμό» που θα οργανώνεται κάθε 6μηνο με σκοπό τον απολογισμό δραστηριότητας και τον καθορισμό νέων στόχων παραγωγής του Υποκαταστήματος, γεγονός που θα συμβάλει θετικά στην ανάπτυξη της παραγωγής αλλά και του ανθρώπινου δυναμικού.

Ξεκινώντας τις εργασίες του Συ-

νεδρίου ο κ. Σιαφαρικάς ζήτησε από τους ασφαλιστές ενθουσιασμό κ. φωντασία και υψηλούς στόχους τέτοιους που «μόλις να τους ακουμπάνε με τις άκρες των δακτύλων», θέλοντας να παρακινήσει σε συνειδητοποίηση της δύναμης που κρύβουμε μέσα για κάτι μεγαλύτερο, κάτι υψηλότερο πάντα...

Οι ασφαλιστές και φίλοι του γνωρίζουν πως δεν είναι λόγια αλλά εμπειρίες ενός ανθρώπου που προσπάθησε και αγωνίστηκε να καταφέρει άξια επιτεύγματα.

Όσοι ξέρουν την πορεία του εργατικού Ήπειρωτή Ασφαλιστή Λ. Σιαφαρικά απ' το Δίαιτορα Άρτας ως την Αθήνα και το υπ/μα Ν. Σμύρνης επιβεβαιώνουν πως «όποιος θέλει, μπορεί».

Ταξίδεψε με το Διαβατήριο του NAI

Ένα όνειρο των ασφαλιστών είναι να βρουν χρόνο να γνωρίσουν εταιρίες και ανθρώπους που κάνουν επιτεύγματα και ρεκόρ. Υπάρχουν άνθρωποι και τόποι που θέλουν να γνωρίσουν στην Ευρώπη, στην Αμερική, στην Ιαπωνία στην Ελλάδα. Πως δουλεύει αυτός που έφτιαξε τη μεγαλύτερη εταιρία; Πως σκέφτεται ο πρώτος σε παραγωγή ασφαλιστής; Πού βρίσκεται χρόνο για σπορ ο Δ/ντής της πρώτης εταιρίας; Πως διατρεί τόσους πελάτες ευχαριστημένους ο πρώτος σε διατήρηση; Πως σκέφτονται οι νέοι σήμερα; Πως ήταν πριν 100 χρόνια, οι ασφάλειες; Τι πουλάνε στην Αμερι-

κή, στην Ιαπωνία, στη Γαλλία σήμερα; Πως πάνε να δουν το Παγκόσμιο Συνέδριο Ασφαλιστών; Τώρα εσύ μπορείς να μάθεις για όλα αυτά με το περιοδικό «NAI».

Επειδή το περιοδικό NAI είναι και εκεί για σένα. Για να σου δώσει τις γνώσεις και εμπειρίες αυτών των ανθρώπων. Το NAI πηγαινει από γραφείο σε γραφείο από τόπο σε τόπο να βρει αυτούς τους ανθρώπους και να σου διηγηθούν όλα αυτά που μαθαίνει κάποιος σ' ένα ταξίδι καριέρας στις ασφάλειες.

Γίνε συνδρομητής να συναντιόμαστε σε κάθε τεύχος.



Ειδήσεις

«ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ», ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

ΝΑΙ: Η Βιομηχανία των ασφαλιστών που σήμερα παράγει περισσότερα από 100 εκατ. δρχ., θα εξελιχθεί τα επόμενα χρόνια στον ταχύτερα αναπτυσσόμενο κλάδο της Ελληνικής Οικονομίας.

Αυτό υπογραμμίστηκε στην Ημερίδα Ασφαλιστικής Επικοινωνίας που οργάνωσε το περιοδικό ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ στο Ξενοδοχείο HILTON.

Σημειώνεται ότι γενικώς ο τομέας των υπηρεσιών στην Ενιαία Εσωτερική Αγορά της ΕΟΚ είναι ο τομέας με τις πιο φιλόδοξες προοπτικές.

Την Ημερίδα που εξέτασε τις σχέσεις των διαφημιστών με τους ασφαλιστές, παρακολούθησαν η ηγεσία και στελέχη σαράντα τριών Ασφαλιστικών Εταιριών, οι εκπρόσωποι των Ενώσεων και των Συνδέσμων Ασφαλιστικών Εταιριών, εκπρόσωποι και σπουδαστές του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου όπως και εκπρόσωποι πολλών Διαφημιστικών Εταιριών.



Στην
SCOP-LIFE
Ο Μιχ.
Μαυροβουνιάτης!

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ:

Διευθυντής Marketing ανέλαβε στην SCOP-LIFE ο Μιχ. Μαυροβουνιάτης φύγοντας από την Αγροτική Ζωή.

Έχει διδάξει σε σεμινάρια των ΕΛ.ΚΕ.ΠΑ., Ε.Ε.Δ.Ε., BRASOTA, Α.Β.Σ.Π., EUROMEDIA, καθώς και σε ενδοεπιχειρησιακά σεμινάρια.

Έχει δημοσιεύσει πάνω από 30 άρθρα και εργασίες πάνω σε θέματα μάρκετινγκ επικοινωνίας, μάρκετινγκ υπηρεσιών, κοινωνικού, πολιτικού και ιδιαίτερα, ασφαλιστικού μάρκετινγκ στα περιοδικά ΝΑΙ, ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ, MARKETING AGE, ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ, MARKETING REPORT, ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ.

Πρόσφατα εκδόθηκε η «μονογραφία» του «ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΟΥΝ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ», στα πλαίσια εκδοτικής σειράς «Ασφαλιστικό Μάρκετινγκ».

Είναι μέλος των Α.Μ.Α. (AMERICAN MARKETING ASSOCIATION), C.I.I.E.E.-D.E.E.I.M.O.E.E.

Έχει εργαστεί με τις εταιρίες ΜΑΔ-ΓΕΜΠΟΥΡΓΕΡ, AMERICAN LIFE, ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ και ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗ από το 1987 επικεφαλής της Υποδιεύθυνσης Μάρκετινγκ.

Είναι Οικονομολόγος, με μεταπτυχιακές σπουδές στο μάρκετινγκ, Καλές δουλειές στην SCOP-LIFE.

ΠΝΕΥΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ Η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Αυτό τόνισε κλείνοντας το συνέδριο στα συμπεράσματά του ο Διευθύνων Σύμβουλος κ. Κώστας Μπιδράκος, στις 24/11/1990, στο Συνέδριο συνεργατών του παραγωγικού δικτύου της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ που έγινε στην Αθήνα.

Το Συνέδριο συνέπεσε με τη συμπλήρωση των 10χρονων λειτουργίας της Εταιρίας και ήταν αφιερωμένο στην Πορεία, τους Στόχους και τις Προοπτικές της.

Παρευρέθηκαν και απηύθυναν χαιρετισμό, ο Διοικητής της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ κ. Εμμ. Κεφαλογιάννης, ο Υποδιοικητής της ΑΤΕ και Πρόεδρος του Δ.Σ. της Εταιρίας κ. Δημ. Μηλιάκος, δημοσιογράφοι, συνεργάτες και στελέχη της Εταιρίας από όλη την Ελλάδα.

Στο Συνέδριο αναπτύχθηκε ελεύθερος, δημιουργικός και πολλαπλά χρήσιμος διάλογος και έγινε ανταλλαγή απόψεων, τόσο στα ειδικά θέματα, όσο και στη γενικότερη πορεία της Ασφαλιστικής Αγοράς και της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ.

Στην εναρκτήρια εισήγησή του, ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρίας κ. Κώστας Μπιδράκος, αναφέρθηκε στην ιστορική εξέλιξη της Εταιρίας στα 10 χρόνια λειτουργίας της, στη σημερινή της θέση και προσδιόρισε τους μακροχρόνιους στόχους της.

Στη συνέχεια άλλοι εισηγητές, ανέλυσαν τη διεθνή και ελληνική ασφαλιστική αγορά, την πορεία προς το μέλλον και την ΕΟΚ, την αναβάθμιση των ασφαλιστικών Υπηρεσιών της Εταιρίας με την εκπαίδευση των συνεργατών, καθώς επίσης και την επέκταση των εργασιών σε νέα τμήματα της αγοράς και ειδικότερα στα μεγάλα αστικά κέντρα.

Το συμπέρασμα από τις εργασίες του Συνεδρίου είναι ότι η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ βρίσκεται στο σωστό δρόμο προετοιμασίας για ανάπτυξη και πρόοδο μέσα στις νέες συνθήκες του ελεύθερου και εντονότερου ανταγωνισμού στα πλαίσια της ενοποιημένης Ευρωπαϊκής Αγοράς.



Ο κ. Κ. Μπιδράκος

ΝΑΙ: Στο προηγούμενο τεύχος μας είχαμε υποσχεθεί για τους αναγνώστες μας τις απόψεις της Nationale - Nederlanden για την ποιότητα! Συζητώντας όμως γενικότερα το θέμα και πιστεύοντας στο ρόλο που παίζει και θα παίζει στην Ελληνική Αγορά η NN, ζητήσαμε από την Γενική Διεύθυνση της εταιρίας να γίνει μια ευρύτερη παρουσίαση του Έργου και των απόψεων της μεγάλης αυτής εταιρίας. Ευχαριστούμε εκ μέρους των αναγνώστών μας που αυτό έγινε δεκτό από τον κ. Τ. Καραλή, Γενικό Δ/ντή της NN κι έτσι σύντομα θα γνωρίσουν ακόμη καλύτερα πιο πολλά για την πορεία και τους στόχους της.

Ευχαριστούμε κι εμείς προσωπικά σαν περιοδικό για τις ευχές, τα καλά λόγια για το ΝΑΙ και για τη ζεστή φιλοξενία στα γραφεία της NN.

Η «ΕΛΛΗΝΟΒΡΕΤΤΑΝΙΚΗ» ΚΡΑΤΑΕΙ ΤΟ ΛΟΓΟ ΤΗΣ!

ΝΑΙ: Έχουμε στα γραφεία του περιοδικού «ΝΑΙ» φωτοτυπίες Επιταγών και Προσθέτων Πράξεων λήξεως Συμβολαίων οι οποίες από μόνες τους αποδεικνύουν ότι η ΕΛΛΗΝΟΒΡΕΤΤΑΝΙΚΗ κρατάει πάντα το λόγο της πληρώνοντας στο ακέραιο ότι έχει υποσχεθεί στους πελάτες της.

ΓΡΑΨΟΥ
ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗΣ
ΤΩΡΑ!

Κάθε ασφαλιστής δικαιούται σε κάθε έκδοση το «ΝΑΙ» στο γραφείο ή στο σπίτι του

• Στις σελίδες του:

- Γνώσεις - εμπειρίες
- Αλήθεια για καλύτερη καριέρα
- Πληροφόρηση, ήθος ειλικρίνεια
- ΤΡΟΠΟΙ και ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
- ΤΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

Προς
Κον Ευάγγελο Γ. Σπύρου
Όθωνος 6 - Πλατεία
Συντάγματος 105 57
Αθήνα τηλ.: 3229973-
8067181-3229974

ΓΙΝΕ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗΣ

- ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ ΑΞΙΖΟΥΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ!
- ΣΤΗΡΙΞΕ ΤΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΣΟΥ ΤΗΝ ΔΙΚΗ ΣΟΥ ΦΩΝΗ!
- ΣΤΕΙΛΕ ΤΙΣ ΑΠΟΦΕΙΣ ΣΟΥ, ΖΗΤΗΣΕ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΘΟΥΜΕ!

ΔΕΛΤΙΟ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ «ΝΑΙ»

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΕΤΑΙΡΙΑ:

Δ/ΣΗ ΕΤΑΙΡΙΑΣ:

TAX. ΚΩΔΙΚΑΣ:

ΤΗΛΕΦΩΝΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ:

ΠΟΛΗ:

ΟΙΚΙΑΣ:

- TAX. ΕΠΙΤΑΓΗ απεστάλη αρ.
- ΕΣΩΚΛΕΙΕΤΑΙ ΕΠΙΤΑΓΗ αρ.
- Κατάθεση στο Λογαριασμό 51342181/104 Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος:
- ΑΠΟΣΤΕΙΛΑΤΕ ΕΙΣΠΡΑΚΤΟΡΑ (ΙΣΧΥΕΙ ΜΟΝΟ ΓΙΑ ΑΘΗΝΑ)

ΑΞΙΑ ΕΤΗΣΙΑΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ:

- ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ 4.000 ΔΡΧ.
- ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ - ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ 15.000
- ΦΟΙΤΗΤΕΣ 2.000 ΔΡΧ.



στον ασφαλιστή
στην ασφάλιση

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ
ΟΘΩΝΟΣ 6 - 105 57 Αθήνα
Τηλ.: 3229973 - 3221172
8067181 - FAX: 3221525



★ Ειδικό αφιέρωμα.

Ο ρόλος
της Εκπαίδευσης
και πώς πρέπει
να γίνεται.



ΑΠΟ ΤΟ 1891
ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ
ΘΥΓΑΤΡΙΚΗ ΤΗΣ
ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

★ Η «ΕΘΝΙΚΗ»
και οι στόχοι της!
Παρουσίαση του Έργου
και της Προσφοράς της!

- ακόμα ★ Manager: ο Ζογκλέρ με τα πιάτα σε κίνηση!
- ★ Θέματα για Αμοιβαία κεφάλαια.
- και ★ Άρθρα για το SERVICE
- και ★ Εμπειρίες παλιών συναδέλφων!
- και ★ Βγείτε απ' το καβούκι σας!
- και ★ Πώς να βρείτε πελάτες!
- ακόμα ★ Συμβουλές σε Managers!
- και ★ Άρθρα για να πετύχετε στους στόχους σας!
- και ★ Εγκυκλοπαιδικές ειδήσεις και ασφαλιστικά νέα!
- και ★ Θέματα Ψυχολογίας - Επικοινωνίας κ.ά.

ΜΗ ΧΑΣΕΤΕ ΤΟ ΕΠΟΜΕΝΟ ΤΕΥΧΟΣ

ΓΙΑ ΕΓΓΡΑΦΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ 3229973-3229974 Κον ΕΥΑΓΓΕΛΟ ΣΠΥΡΟΥ

Ανεξάρτητο Τριμηνιαίο
Επιστημονικό Περιοδικό
του Σύγχρονου Ασφαλιστή

ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ - ΕΚΔΟΤΗΣ:
ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ Γ. ΣΠΥΡΟΥ
ΚΑΤΟΙΚΙΑ: ΠΡΟΜΗΘΕΩΣ 11-
ΜΑΡΟΥΣΙ 151 26
FAX: 3221525

ΣΥΝΤΑΞΗ:
ΕΥΑΓ. Γ. ΣΠΥΡΟΥ
MANAGER ΑΣΦΑΛΙΣΤΩΝ
ΟΘΩΝΟΣ 6 - ΑΘΗΝΑ 105 57
ΤΗΛ.: 3229973-8067181
ΕΔΡΑ: ΠΡΟΦ. ΗΛΙΑ 13-
ΑΓΙΑ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ
Α.Φ.Μ.19581649

ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ - ΕΠΙΤΑΓΕΣ:
ΕΥΑΓ. Γ. ΣΠΥΡΟΥ
ΟΘΩΝΟΣ 6 - ΑΘΗΝΑ 105 57
ΤΗΛ.: 3229973-8067181
FAX: 3221525

ΤΙΜΗ ΤΕΥΧΟΥΣ 700 ΔΡΧ.
ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ: 4.000 ΔΡΧ.
ΕΤΑΙΡΙΕΣ - ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ: 15.000 ΔΡΧ.
ΦΟΙΤΗΤΕΣ: 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
ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ-
ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΖΩΗΣ
ΑΝΔΡΕΑΣ Κ. ΤΣΩΚΟΣ
ΕΙΔΙΚΟΣ ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ
ΤΗΛ.: 3601623-6535690

ΚΩΣΤΑΣ ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ, Ph.D.
ΟΙΚΟΝΟΜΟΛΟΓΟΣ-
ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΑΣΘΕΕ
ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ-ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ
ΤΗΛ.: 6399384-5228912

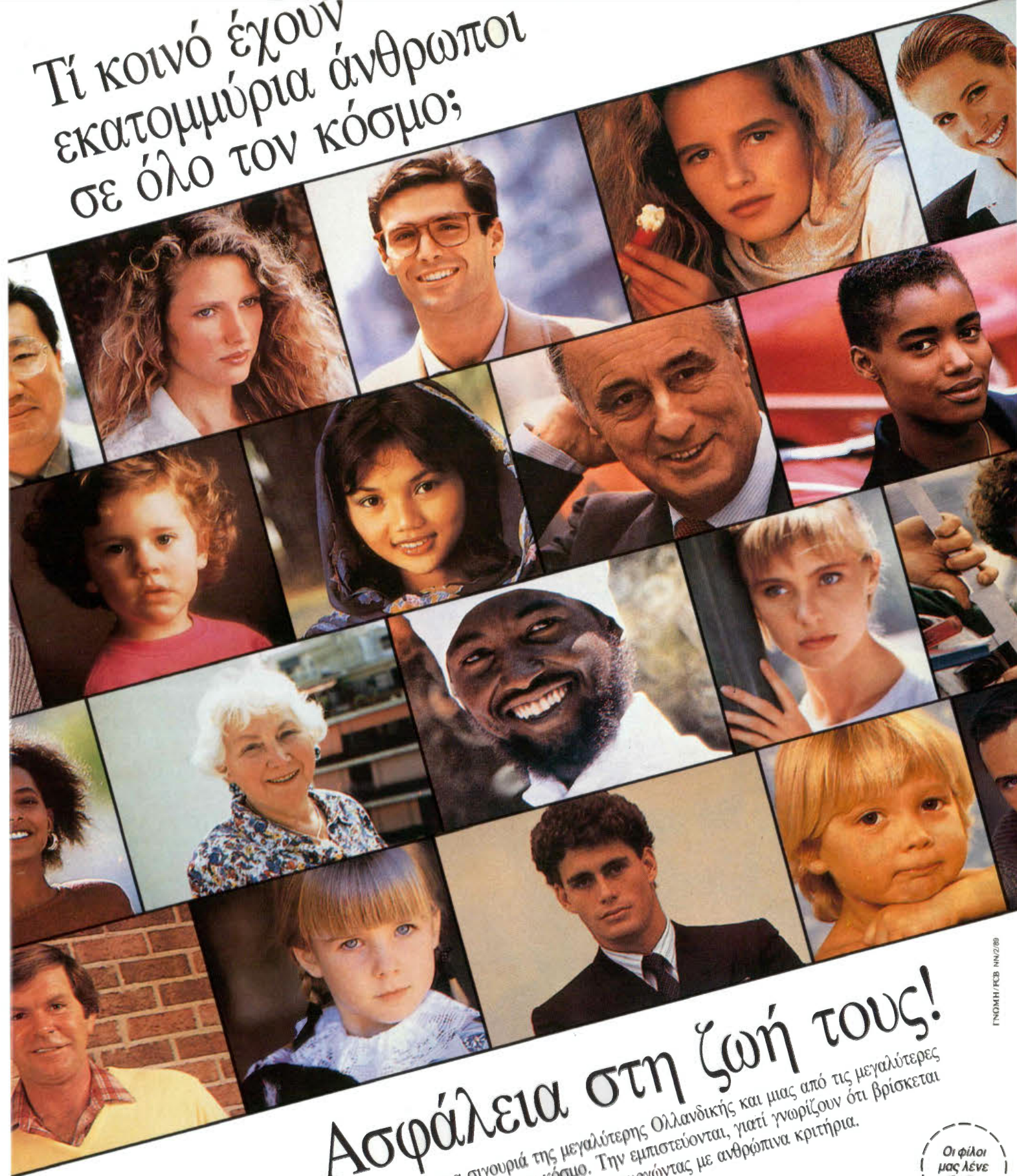
ΔΗΜ. ΛΙΝΟΣ, ΙΑΤΡΟΣ
ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΠΑΝ/ΜΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ
ΙΑΤΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ-ΚΟΙΝ. ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ
ΒΑΣ. ΣΟΦΙΑΣ 110
ΤΗΛ.: 7771023

ΦΩΤΟΣΥΝΘΕΣΗ:
ΧΑΡ. ΠΑΝΟΣ
ΤΗΛ.: 3645361-FAX: 3602435

ΦΙΛΜΣ-ΜΟΝΤΑΖ
ΠΑΝ. ΜΟΥΣΑΤΣΟΣ
ΤΗΛ.: 3604930

ΕΚΤΥΠΩΣΗ:
4/ΧΡΩΜΙΑ-Ν. ΠΟΥΛΟΠΟΥΛΟΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.
ΤΗΛ.: 3611532-3631370
FAX: 3643876

ΤΑ ΕΠΩΝΥΜΑ ΑΡΘΡΑ
ΕΚΦΡΑΖΟΥΝ ΘΕΣΕΙΣ ΤΩΝ
ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΟΧΙ
ΤΟΥ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΥ «ΝΑΙ»



Τί κοινό έχουν
εκατομμύρια άνθρωποι
σε όλο τον κόσμο;

Ασφάλεια στη ζωή τους!
Με την παγκόσμια σιγουριά της μεγαλύτερης Ολλανδικής και μιας από τις μεγαλύτερες
Ασφαλιστικές Εταιρίες στον κόσμο. Την εμπιστεύονται, γιατί γνωρίζουν ότι βρίσκεται
πάντα δίπλα τους, υλικά και ηθικά, λειτουργώντας με ανθρώπινα κριτήρια.



Nationale-Nederlanden
εγγύηση για το παρόν και το μέλλον

ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΤΗΣ NATIONALE-NEDERLANDEN 8 ΤΡΙΣΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΔΡΧ.

Οι φίλοι
μας λένε
Ev-Ev

ΝΑΙ

ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

Οθωνος 6 -105 57 τηλ.: 3229973- 3229974