

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ

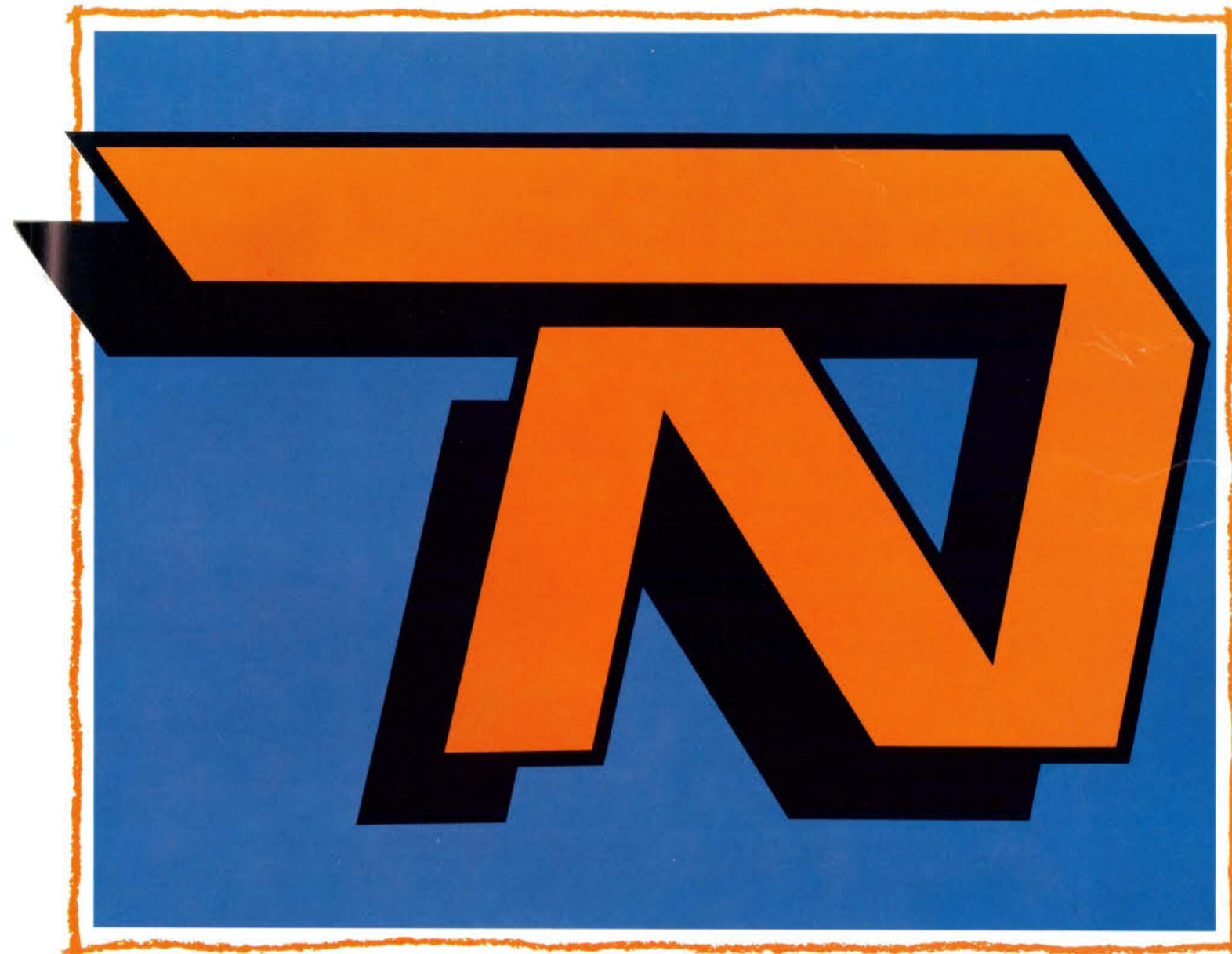
ΝΑΙ

ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ



Άνοιξη στην
Εκπαίδευση
των Ασφαλιστών

100
ΧΡΟΝΙΑ



9 τρισεκατομμύρια κεφάλαια και αποθεματικά, στη γλώσσα των αριθμών σημαίνει Nationale-Nederlanden.

Με 9 τρισεκατομμύρια δρχ. κεφάλαια και αποθεματικά σε όλο τον κόσμο, εκατομμύρια ασφαλισμένοι στη Nationale-Nederlanden νιώθουν ασφάλεια στη ζωή τους! Σ' αυτό το ιλιγγιώδες ποσόν, προσθέστε περισσότερες από **700** εταιρίες σε όλο τον κόσμο. Για την Ελλάδα, συνυπολογίστε **8,5** δισεκατομμύρια δραχμές σε ασφάλιστρα και **65%** ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης το 1990... Είναι φανερό ότι η γλώσσα των αριθμών εξηγεί καλύτερα πού οφείλεται η απίστευτη ανοδική πορεία της Nationale-Nederlanden στην Ελλάδα, όπως και σε όλο τον κόσμο.



Nationale-Nederlanden

εγγύηση για το παρόν και το μέλλον

ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΤΗΣ NATIONALE-NEDERLANDEN 9 ΤΡΙΣΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΔΡΧ.

ΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΤΟ ΝΑΙ



Το ΝΑΙ είναι «ξυπνητήρι»

Καβάλα 15-2-1991

Αγαπητέ κ. Σπύρου

Μέχρι το περασμένο Απρίλη ήμουν από αδιάφορος μέχρι αρνητικός στο θεσμό των ασφαλειών ζωής. Ίσως από πλήρη άγνοια ή έστω πλημμελή ενημέρωσή μου.

Από τότε λοιπόν (Απρίλη '90), κατ' ευτυχή συγκυρία, συνδέθηκαν (με βρήκαν, τους βρήκα δεν έχει σημασία) με την ασφαλιστική εταιρία SCHWEIZ-LIFE και ανέλαβα την οργάνωση της Καβάλας και του ευρύτερου χώρου της ΑΜ. Θ.

Αναζητώντας στα διάφορα οικονομικά περιοδικά θέματα ασφαλιστικού περιεχομένου, μου 'δωσε η εταιρία μου μάλλον το προτελευταίο (δεν βρήκα αριθμό) τεύχος του 1990 του περιοδικού σας «ΝΑΙ».

Διεξήλθα με ενδιαφέρον, διάβασα στην αρχή και μελέτησα στην επανάληψη με πολλή προσοχή όλη την ύλη. Με πολλή χαρά διαπίστωσα ότι το «ΝΑΙ» είναι πράγματι το επιστημονικό, το ειδικό, «το περιοδικό του ασφαλιστή».

Γλαφυροί, αισιόδοξοι και με αρκετή λογοτεχνική διάθεση στα κείμενά σας, μεταγγίζετε στο νέο ασφαλιστή, το πάθος για εργασία, την αισιοδοξία, την ελπίδα, την πίστη στην τόλμη, στην προκοπή, στην άνοδο.

Παρά τις λίγες προς στιγμή, ασφαλιστικές μου γνώσεις, τολμώ να συγχαρώ εσάς

και τους εκλεκτούς συνεργάτες-έμπειρα στελέχη ασφαλιστικών εταιριών. Κάνετε το «ΝΑΙ» το ξυπνητήρι, την προωθητική ύλη για κάθε ασφαλιστή, ιδιαίτερα νέο.

Με τιμή
Γεωργ. Αντ. Κουτζαμπασόπουλος
Τ. Επιθ/τής Δημ. Υπολόγων
Υπ. Οικονομικών.

Οι νέοι μας εμπιστεύονται το ΝΑΙ!

Αγαπητέ κύριε Σπύρου,

αν και νεοεισαχθείς στο χώρο των ασφαλειών εκτίμησα την ενημέρωση που προσφέρει το περιοδικό «ΝΑΙ», το οποίο και αποτελεί πολύτιμο συνεργάτη μου.

Πρόσφατα, μάλιστα, συνδυάζοντας τις σπουδές με την απασχόληση, αποφάσισα ο τομέας των ασφαλειών ν' αποτελέσει το θέμα του master μου στο πανεπιστήμιο της Στοκχόλμης.

Θα παρακαλούσα, λοιπόν, αν θα ήταν δυνατόν, να με φέρετε σε επικοινωνία με το Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών στην Ελλάδα, ώστε ν' αντλήσω το απαραίτητο υλικό.

Με απέραντη εκτίμηση
Βασίλης Φαμπρίκης

Το «ΝΑΙ», ανθρώπινη παρουσία!

Αγαπητέ κύριε Σπύρου!

Το ξεφύλλισμα του περιοδικού σας ήταν για μένα μια ευχάριστη έκπληξη: διαπίστωσα, πως δεν εξαντλείται στην αναφορά του σε τεχνικά θέματα του κλάδου των ασφαλιστών, αλλά προωθεί παράλληλα ένα καθολικότερο πνεύμα, στα πλαίσια του οποίου η διαμόρφωση σωστής ανθρωπίνης παρουσίας θεωρείται πρωτεύον μέγεθος και, επομένως η κύρια προϋπόθεση σωστής επαγγελματικής λειτουργίας.

Συνεχίστε την προσπάθειά σας!

Μετά τιμής
Κώστας Αγγέλης
Εκπαιδευτικός-Πανεπιστήμιο Αθηνών

Επικροτεί το πορταίτο Δ. Κοντομηνά

Αγαπητέ κύριε Σπύρου,

Κατ' αρχήν θέλω να σας ευχαριστήσω για την πολύτιμη βοήθεια που τόσο φιλικά μου δώσατε, σε σχέση με τις πληροφορίες που ζητούσα. Πιστεύω, προσωπικά αλλά

και κατά γενική ομολογία, ότι η υποστήριξη που παρέχεται μέσα από το περιοδικό «ΝΑΙ» είναι ανεκτίμητη για τον σημερινό επαγγελματία ασφαλιστή ή καλύτερα χρηματοοικονομικό σύμβουλο, και ειδικά για εμάς τους νέους.

Θα ήθελα προσωπικά περισσότερη αναφορά στις σύγχρονες οικονομικές υπηρεσίες που παρέχουν σήμερα οι ασφαλιστικές εταιρίες και κάποια σύγκριση με το ανάλογο καθεστώς που επικρατεί στο εξωτερικό. Οι συμβολικές συμβουλές σχετικά με την αυτοοργάνωση και τους τρόπους δουλειάς είναι πάντα χρήσιμες όταν ο φόρτος εργασίας δεν μας επιτρέπει να ανατρέχουμε συνεχώς στις εκδόσεις της LIMRA.

Κλείνοντας θα ήθελα να επικροτήσω το πορταίτο του κ. Δημήτρη Κοντομηνά και εύχομαι να δούμε και άλλα άρθρα γύρω από τους πρωτοπόρους της ασφαλιστικής αγοράς. Έχετε πάντα την προσωπική μου εκτίμηση, καθώς η προσπάθειά σας δεν επικεντρώνεται στα ξερά νούμερα, αλλά κυρίως στο κοινωνικό έργο που παρέχουμε με ένα τρόπο, τον οποίο μόνο ένας έμπειρος και επαγγελματίας ασφαλιστής ξέρει.

Με φιλικούς χαιρετισμούς
Βασίλης Μωραϊτίνης
Ασφαλιστικός Σύμβουλος της
SCHWEIZ LIFE

Αγαπητέ Βαγγέλη,

Διαβάζοντας το τελευταίο τεύχος του «ΝΑΙ», θεώρησα ανάγκη και υποχρέωση να σου εκφράσω τα ειλικρινή και θερμά μου συγχαρητήρια, για την αρτιότητα και πληρότητα του περιοδικού σου.

Ειδικά η συνέντευξή σου με τον κ. Δ. Κοντομηνά, πραγματικά «τσακίζει κόκαλα», αλλά και το υπόλοιπο περιεχόμενο είναι υψηλότερου επιπέδου και πραγματικά νοιώθω υπερήφανος που είσαι συνάδελφος και φίλος.

Εύχομαι να συνεχίσεις με το ίδιο κέφι και μεράκι και να είσαι σίγουρος ότι προσφέρεις και στον θεσμό των ασφαλειών γενικότερα, αλλά και σε όλους μας ξεχωριστά.

Μαζί με τα θερμά μου συγχαρητήρια, σε παρακαλώ να δεχθείς τις καλύτερες ευχές μου, για ένα καινούργιο χρόνο γεμάτο υγεία, δύναμη και πολλές επιτυχίες, για σένα και τους συνεργάτες σου.

Με φιλικούς χαιρετισμούς
Γιώργος Ψαρράς
Διευθ. Marketing INTERAMERICAN

ΝΑΙ

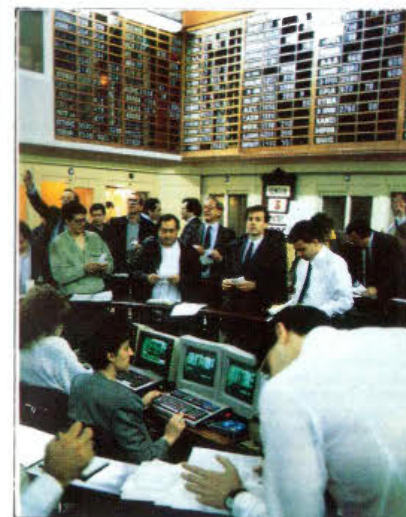
ΤΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



«100 ΧΡΟΝΙΑ ΕΘΝΙΚΗ»



ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ

ΕΘΝΙΚΗ, 100 χρόνια προσφοράς: Με ιδιαίτερη επιτυχία πραγματοποιήθηκε η καθιερωμένη ετήσια συνάντηση των ασφαλιστών της ΕΘΝΙΚΗΣ Ασφαλιστικής, στο ξενοδοχείο Intercontinental.

Παρουσιάζουμε την ομιλία του γενικού διευθυντή της ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΕΓΑ, κ. Α. Κόκκινου, για την συμπλήρωση των 100 χρόνων από την ίδρυση της εταιρίας.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ: Μέχρι σήμερα έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί για την εκπαίδευση. Πως ορίζεται όμως και τι είναι πραγματικά εκπαίδευση;

Σε 38 σελίδες παρουσιάζουμε απόψεις και ιδέες για την εκπαίδευση και οτιδήποτε συμπεριλαμβάνεται σ' αυτήν για να γίνει ένας άνθρωπος επιτυχημένος ασφαλιστής.

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ: Παρουσίαση του Χρηματιστηρίου Αθηνών και των μελών του.

Σας συμβουλεύουμε να μάθετε τι είναι συναλλαγματικές ισοτιμίες και παρατηρούμε τους βασικούς δείκτες των μεγάλων κεφαλαιαγορών.

7 Γράμμα του Εκδότη

14 "Η Αχιλλείος πτέρνα του Ασφαλιστή"

60 Έχετε πελάτες ή αριθμούς συμβολαίων

66 "Επικοινωνία" με την Σ. Παντελή

68 Τι είναι Νομική Προστασία

84 Μια εταιρία με ταλέντο

88 Ασφαλιστικές Ειδήσεις

91 Πρόσωπα

Μια ασφαλιστική δύναμη στο πλευρό σας



ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΖΩΗΣ
Continental
Δύναμη Ζωής

ΛΕΩΦ. ΣΥΓΓΡΟΥ 253, 171 22 ΑΘΗΝΑ, Τηλ.: 9429.021-5, Telex: 2227 46 CON GR, Fax: 942.5476

Μέλος του ομίλου εταιριών της **INTERAMERICAN**

ΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΕ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ



‘Αδειο σακκί δεν στέκει ολόρθο!

Ασφαλιστές χωρίς περιεχόμενο μπορούν να σταθούν;

Γράφοντας αυτές τις γραμμές σ’ ένα τεύχος αφιερωμένο στην εκπαίδευση, αναλογίζομαι πόσοι από μας είναι σκυμμένοι στα βιβλία πωλήσεων και στις μεθόδους επιτυχίας των τάδε και δείνα «πετυχημένων»! Είναι σίγουρο πως οι τεχνικές γνώσεις μάς έχουν στηρίξει στην επιτυχία μας! Πόσοι από μας πετύχαμε μόνο μ’ αυτές; Χαίρομαι να βλέπω ασφαλιστές με γνώσεις και πτυχία να υπηρετούν το θεσμό μας!

Είναι όμως οι γνώσεις που μας κάνουν «γνωστικούς»;

‘Ελεγε κάποιος:

«Σπείρετε σκέψη, θα φέρει επιθυμία.

Σπείρετε επιθυμία, θα φέρει πράξη.

Σπείρετε πράξη, θα φέρει συνήθεια.

Σπείρετε συνήθεια, θα φέρει τον χαρακτήρα.

Σπείρετε τον χαρακτήρα θα φέρει την τύχη σας!»

Νά’σαι «πολύξερος» ή νά’σαι «γνωστικός»;

Πότε είμαστε χρήσιμοι; ‘Όταν κουβαλάμε γνώσεις, ή όταν οι γνώσεις μας παντρεύονται μ’ ένα ανθρώπινο πρόσωπο;

Ο κόσμος μας ζητάει ασφαλιστές με γνώσεις, καλή προαίρεση και ανθρωπιά. Χωρίς υπερβολές, υπερψίες, ψέματα και υστεροβουλία.

Υπάρχουν θέσεις αρκετές στις κορυφές! Η δουλειά η δικιά μας δεν είναι χρηματιστήριο. Εκεί υπάρχει βιασύνη, αγωνία, πανικός. Εκεί, χάνεις ή κερδίζεις! Στο δικό μας χρηματιστήριο, στο χρηματιστήριο της ζωής, χρειάζεται συνέπεια, γνώση, επαγγελματισμός και ανθρωπιά! Κι αυτοί οι τίτλοι φέρνουν πολλά κέρδη σ’ αυτούς που τα έχουν. Να είστε λοιπόν «γνωστικοί» και όχι μόνο «γνώστες» γιατί «άδειο σακκί, δε στέκει ολόρθο.

Ευάγγ. Σπύρου
Manager Ασφαλιστών
Αθήνα, Μάρτιος 1991



ΕΘΝΙΚΗ, 100 χρόνια προσφοράς

Με ιδιαίτερη επιτυχία και με συμμετοχή 2.000 επιλέκτων συνεργατών Ζωής και παραγωγικού δικτύου, πραγματοποιήθηκε η καθιερωμένη ετήσια συνάντηση των ασφαλιστών της ΕΘΝΙΚΗΣ Ασφαλιστικής, στο ξενοδοχείο των Αθηνών Intercontinental, η οποία συνέπεσε με την επέτειο των 100 χρόνων παρουσίας της εταιρίας στη χώρα μας.

Ο γενικός διευθυντής της Εθνικής ΑΕΓΑ, κ. Λάμπρος Κόκκινος, με την ευκαιρία της συμπλήρωσης των 100 ετών από την ίδρυση της εταιρίας, αναφέρθηκε στην ομιλία του, στην πορεία της Εθνικής στο διάστημα αυτό, καθώς και στα αποτελέσματα του 1990, τα οποία παρουσίασαν μία αύξηση της παραγωγής κατά 42%, με ταυτόχρονη μείωση των διαχειριστικών εξόδων.

Συνηθίζεται σε επετειακές εκδηλώσεις, όπως τη δική μας σήμερα, να εκφωνούνται λόγοι πανηγυρικοί και εξωραϊστικοί. Εγώ δεν θα ακολουθήσω αυτήν τη συνήθεια. Αυτά που θα σας πω είναι μόνο μια περίληψη της πορείας της Εταιρίας μας στα 100 χρόνια ζωής και λειτουργίας της. Αυτή η εξιστόρηση έχει αξία διότι όλων εμάς των ανθρώπων της «ΕΘΝΙΚΗΣ» είναι καθήκον και υποχρέωση να γνωρίζουμε το παρελθόν μας, επειδή μόνο έτσι μπορούμε να σχεδιάσουμε το μέλλον.

Και τώρα στο λυκαυγές του δεύτερου αιώνα ζωής μας, που συμπίπτει και με ευρύτερες ανακατατάξεις γεωγραφικές, οικονομικές και πολιτικές, η γνώση και πίστη στη δουλειά μας συνδεδεμένη με την εμπειρία του παρελθόντος, αποτελούν τον απαραίτητο εξοπλισμό μας όχι μόνο για επιβίωση και πρόοδο, αλλά και γιατί όχι; Για διάκριση.

Η ίδρυση της «ΕΘΝΙΚΗΣ» υπήρξε η συνισταμένη μιας μεγάλης εθνικής προσπάθειας να τεθούν γερά θεμέλια υποδομής αλλά και μακροβιότητας στην ασφάλιση στον τόπο μας.

Η «ΕΘΝΙΚΗ», βέβαια, δεν είναι η πρώτη, χρονολογικά, εταιρία στο ελεύθερο ελληνικό κράτος. Κατά την περίοδο 1830-1890 έχουν προηγηθεί πολλές προσπάθειες και έχει προϋπάρξει μεγάλος αριθμός ασφαλιστικών εταιριών, κυρίως για τον κλάδο της θαλάσσιας ασφάλισης. Οι εταιρίες όμως αυτές, επειδή ακριβώς δεν είχαν σωστή θεμελίωση και λειτουργία, σιγά-σιγά έσβησαν με αποτέλεσμα το χώρο αυτόν, κατά τη δεκαετία του 1880 να τον μονοπωλούν ξένες ασφαλιστικές εταιρίες.

Η πικρή πείρα της αποτυχίας του παρελθόντος, αλλά και η απώλεια συναλλάγματος υπήρξε ο κύριος λόγος για να γίνει μια εντελώς νέα προσπάθεια.

Έτσι με τη συμμετοχή των σημαντικότερων ελληνικών τραπεζών της εποχής ιδρύεται η «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ» «Η ΕΘΝΙΚΗ» στις 15 Ιουνίου 1891.

Οι ιδρύτριες Τράπεζες ήταν:

Η Εθνική Τράπεζα με ποσοστό 50%

Η Τράπεζα Κωνσταντινουπόλεως με ποσοστό 20%

Η Προνομιούχος Τράπεζα Ηπειροθεσσαλίας με ποσοστό 10%.

Η Τράπεζα Βιομηχανικής Πίστεως με ποσοστό 10% και

Η Γενική Πιστωτική Τράπεζα με ποσοστό 10%.

8.000.000 δρχ. ήταν το μετοχικό κεφάλαιο, ποσό αστρονομικό για τα τότε ελληνικά δεδομένα.

Οι γερές βάσεις που τέθηκαν από την αρχή (σεβαστό μετοχικό κεφάλαιο, κύρος των ιδρυτών και κυρίων μετόχων, έμπειρα στελέχη), δημιούργησαν τις προϋποθέσεις για καλή οργάνωση, ακμή, ξεπέρασμα των προβλημάτων και μακροβιότητας της Εταιρίας μας.

Οι ασφαλιστικοί κλάδοι που τέθηκαν στην εξυπηρέτηση του έθνους ήταν οι Κλάδοι Πυρός, Θαλάσσης, Ζωής και Τυχαιών Ατυχημάτων.

Είναι αξιο να τονιστεί εδώ ότι η λειτουργία του Κλάδου Ζωής εκείνα τα χρόνια αποτέλεσε πραγματική πρωτοπορία για τα ελληνικά δεδομένα.

Η «Εθνική», βέβαια, ως σινιστώσα μιας μεγάλης οικονομικής προσπάθειας δεν περιορίστηκε στα όρια του τότε Ελληνικού Κράτους (Πελοπόννησος, Στερεά Ελλάδα, Θεσσαλία, Κυκλάδες). Με μια τιτάνια προσπάθεια απλώνει ένα πρακτορειακό δίκτυο, το οποίο και σήμερα είναι αξιοζήλευτο και θαυμαστό.

Ο σχεδιασμός της εξάπλωσης βασίστηκε σε δύο αρχές:

1) Παρουσία της Εταιρίας **εντός** συνόρων.

2) Παρουσία της Εταιρίας **εκτός** συνόρων.

Η εντός συνόρων παρουσία είναι η παρακάτω:

Δημιουργήθηκαν 12 Γενικά Πρακτορεία της «Ε» στα μεγάλα λιμάνια και τις μεγάλες πόλεις της τότε Ελλάδας.

Δημιουργήθηκαν 24 Πρακτορεία της «Ε» σε διάφορες πόλεις της χώρας που στεγάζονταν στα Υποκαταστήματα της Εθνικής Τράπεζας και είχαν Διευθυντή τον Διευθυντή του Υποκαταστήματος.

Δημιουργήθηκαν, τέλος, 3 Πρακτορεία που στεγάζονταν στα Υποκαταστήματα της Τράπεζας Ηπειροθεσσαλίας και είχαν Διευθυντή τον Διευθυντή του Υποκαταστήματος.

Η εκτός συνόρων εξάπλωση μεθοδεύτηκε ως εξής:

α) Γενικά Πρακτορεία ιδρύονται στα μεγάλα μεσογειακά λιμάνια π.χ. Μασσαλία, Γένουα.

β) Γενικά Πρακτορεία ιδρύονται σε μεγάλες μεσογειακές πόλεις όπου ακμάζουν ελληνικές παροικίες, όπως π.χ. στην Αλεξάνδρεια της Αιγύπτου. Η πόλη αυτή βρίσκεται επικεφαλής ενός δικτύου Πρακτορείων, που καλύπτει όλες τις σημαντικές πόλεις της Αιγύπτου, π.χ. Κάιρο, Πορτ-Σάιντ, Σουέζ, Μανσούρα κ.α.

• γ) Γενικά Πρακτορεία ιδρύονται στις πατρογονικές εστίες του



ελληνισμού. Στη Μικρά Ασία για παράδειγμα η Σμυρνη είναι επικεφαλής δικτύου Πρακτορείων που καλύπτει το Αϊβαλί, το Δίκελι, τη Μερσίνα, το Αδραμίτι, αλλά και τη Σάμο, τη Ρόδο και την Κύπρο.

δ) Γενικά Πρακτορεία ιδρύονται επίσης στην Ήπειρο (Ιωάννινα), στη Μακεδονία (Θεσσαλονίκη), Κρήτη (τα Χανιά είναι επικεφαλής του δικτύου που καλύπτει Ρέθυμνο και Ηράκλειο), τα νησιά του Ανατολ. Αιγαίου (Χίος).

ε) Γενικό Πρακτορείο ιδρύεται, φυσικά, και στην Κωνσταντινούπολη. Ήταν απόλυτα φυσιολογικό για τα τότε κρατούνται οικονομικά και ιδεολογικά δεδομένα της εποχής. Θα ήταν αδιανόητο για μια εταιρία σαν την «Ε» να μην έχει στενές σχέσεις με την Κωνσταντινούπολη. Πράγματι η παλιά Βασιλεύουσα στήριξε την προσπάθεια και από οικονομική, αλλά και από τεχνονομική άποψη. Έλληνες τραπεζίτες, κάτοικοι της Πόλης, επένδυσαν κεφάλαιά τους αγοράζοντας μετοχές της «Ε». Παράλληλα στήριξαν την προσπάθεια και από άποψη επιστημονική με χαρακτηριστικότερη περίπτωση τον Ιωάννη Γκιών, κορυφαίο επιστήμονα στις θαλασσοασφαλίσεις, που από την Κων/λη ήλθε στην Αθήνα για να δημιουργήσει τον Κλάδο Θαλάσσης της Εταιρίας.

Αυτή είναι σε γενικές γραμμές η δομή της αρχικής εξάπλωσης για τους Κλάδους θαλάσσης και Πυρός. Δεν έμειναν, βέβαια μόνο μέχρι εκεί. Και θα ήταν παράλειψη αν δεν αναφερθεί ότι η

προσπάθεια εξάπλωσης δεν σταματάει εδώ. Η «Ε» διορίζει commissaires d' anavie (Κλάδος Θαλάσσης) σε πολλές πόλεις, όπως την Οδησό, το Ταιγάνι, την Τένεδο, το Δεδεάγατς (Αλεξανδρούπολη), τα Δαρδανέλια, την Αττάλεια κ.α. τον Μάιο του 1893 ετοιμάζεται να αρχίσει εργασίες ο Κλάδος Πυρός στη Νέα Υόρκη, όπως επίσης το Διοικητικό Συμβούλιο συζητάει την αντιπροσώπευση της Εταιρίας στο Νοβοροσίσκ.

Το ανθρώπινο δυναμικό, βέβαια, που υλοποίησε και έστησε αυτό το κολοσσό δεν ήταν τυχαίο: ο Στέφανος Στρέιτ, Υποδιοικητής και αργότερα Διοικητής της Εθνικής Τραπεζής, ορίστηκε Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου, το οποίο απαρτίστηκε από παράγοντες της τραπεζικής, οικονομικής και επιχειρηματικής κορυφής του Ελληνικού έθνους. Τις οργανωτικές βάσεις τις έθεσε ένας εγκέφαλος της ασφαλιστικής επιστήμης σε ευρωπαϊκό επίπεδο ο ιταλός Enrico Pontremoli, ο οποίος μετακλήθηκε στην Αθήνα γι' αυτόν τον σκοπό και έγινε ο πρώτος μας Διευθυντής. Ο Κωνσταντινουπολίτης Ιωάννης Γκιών, αυθεντία της θαλασσοασφάλισης, ανέλαβε να οργανώσει τον θαλάσσιο κλάδο.

Αλλά και οι πρώτοι υπάλληλοι ήταν άνθρωποι με κατάρτιση και προσόντα τυπικά και ουσιαστικά.

Με αυτές τις προϋποθέσεις, αγαπητοί φίλοι, ξεκινήσαμε, πριν από 100 χρόνια και έχοντας τον «Δία Σωτήρα» έμβλημα και προστάτη μας μπήκαμε μέσα στη φωτιά και αρμενίσαμε στις θάλασσες, προσφέροντας «ΑΣΦΑΛΕΙΑ» στη ζωή και τα υπάρχοντα των όπου γης Ελλήνων. Εμείς υλοποιήσαμε το άπιαστο όνειρο της Μεγάλης Ιδέας. Και είμαστε περήφανοι γι' αυτό.

Η μακρά μας πορεία ήταν μεστή γεγονότων. Ακολουθήσαμε ή μάλλον ταυτιστήκαμε με την ιστορία του τόπου.

Πρωτοπορήσαμε όχι μόνο στην ασφαλιστική πρακτική και μεθοδολογία, αλλά και στην ασφάλιση της ζωής ανθρώπων και μετά από αρκετά χρόνια κράτησαν στα χέρια τους την τύχη της χώρας μας. Ο Ελευθέριος Βενιζέλος, άσημος ακόμη εντός των στενών ορίων του νησιού του, ήταν πελάτης μας, όταν η Κρήτη ήταν ακόμη για την Ελλάδα «Εξωτερικό». Η μεγάλη αυτή φυσιογνωμία διέγινωσέ σε ανύποπτο για τους άλλους Έλληνες χρόνο, την αξία της ασφάλειας ζωής και φρόντισε να επωφεληθεί από αυτήν στα 1895.

Αλλά και η «Εθνική» πρέπει να είναι περήφανη διότι ο Ελευθέριος Βενιζέλος ήταν πελάτης της πολύ πριν φθάσει η φήμη του στην ελληνική πρωτεύουσα.

Τα γενικότερα εθνικά, πολιτικά και οικονομικά προβλήματα δεν μας άφησαν ανεπηρέαστους. Στα 1896-97 περάσαμε δύσκολες ώρες διότι κινδυνεύσαμε από τις μεγάλες ζημιές του θαλασσιού Κλάδου. Κατορθώσαμε με θυσίες να ξεπεράσουμε την κρίση και έτσι ο 20ος αιώνας μας βρήκε έτοιμους να συνδράμουμε τον τόπο μας στην προετοιμασία του για τη μεγάλη εξόρμηση των Βαλκανικών πολέμων.

Βοηθήσαμε, αφανώς, τον Μακεδονικό Αγώνα για να μείνει η Μακεδονία αυτό που ήταν πάντοτε: ελληνική.

Συνεισφέραμε στα χρόνια της μεγάλης εθνικής εξόρμησης 1912-13. Ήδη, βέβαια, εμείς είχαμε Πρακτορεία στις περιοχές που ελευθερώθηκαν (Ήπειρος, Μακεδονία, Θράκη, Χίος, Μυτιλήνη, Σάμος και Κρήτη). Η «Ε» ήταν έτοιμη να μετατρέψει αυτά τα Πρακτορεία που πριν τα χρεώναμε στα «εξωτερικό» σε Πρακτορεία εντός Ελλάδος και να στηρίξουμε οικονομικά τους πληθυσμούς των περιοχών αυτών που ελευθερώθηκαν.

Αλλά και στην νομοθετική υποδομή και κατοχύρωση της ασφάλισης συνεισφέραμε: ο Αλκιβ. Κρασσάς, μέλος του Δ.Σ. μας υπήρξε ο βασικός συντάκτης του πρώτου νόμου περί «Ασφαλι-

στικών Εταιριών» στα 1909.

Στηρίξαμε την προσπάθεια ανασυγκρότησης και δημιουργίας σύγχρονου Ελληνικού Κράτους ακόμη και στον αγροτικό τομέα. Όταν η Εθνική Τράπεζα ανέλαβε την μεγάλη προσπάθεια δημιουργίας Γεωργικών Πιστωτικών Συνεταιρισμών, εμείς αναλάβαμε την ασφάλισή τους, ανάληψη που πολλές φορές και για πολλά χρόνια την πληρώναμε ακριβά, λόγω των συχνών πυρκαϊών στις υποτυπώδεις τότε εγκαταστάσεις τους.

Στα χρόνια του 1ου Παγκοσμίου Πολέμου αλλά και στην τραγική περίοδο του Διχασμού βρεθήκαμε στη δίνη των γεγονότων όχι χωρίς συνέπειες. Όταν το 1916 η Ελλάδα βρέθηκε με δύο κυβερνήσεις, μία στην Αθήνα και μία στη Θεσσαλονίκη, σπάσαμε και μεις στα δύο, και μάλιστα ζήτησαν να μας φορολογήσουν και οι δύο. Με μεγάλη μαεστρία κατορθώσαμε να το ξεπεράσουμε μέχρι τον Ιούνιο του 1917 όταν και πάλι η χώρα απέκτησε μορφή ενιαίας κρατικής οντότητας.

Δεν είχαμε συνέλθει ακόμη και μετά από δύο μήνες (αρχές Αυγούστου) κήκε η Θεσσαλονίκη. Ήταν και είναι η μεγαλύτερη ζημιά στην ιστορία μας.

Αγαπητοί φίλοι,

Την πυρκαγιά δεν είχαμε νομική υποχρέωση να την αποζημιώσουμε, διότι δεν διευκρινίστηκαν οι αιτίες της. Η «Εθνική» όμως που βρίσκεται στη Θεσσαλονίκη από το 1892 και έχει δεθεί άρρηκτα με την πόλη αυτή, δεν μπορούσε να μείνει μόνο στους τυπικούς όρους των πυρασφαλιστηρίων. Έστειλε επί τόπου δύο κορυφαία στελέχη της, τον Λεωνίδα Παπαδόπουλο και Ευστράτιο Δροσίνη, οι οποίοι με τους εκεί πράκτορές της, αδελφούς Μαυρουδή, έζησαν το δράμα της καμένης πόλης κάτω από δυσμενείς συνθήκες διαβίωσης. Ο Λεωνίδας Παπαδόπουλος, μάλιστα, κατά την εκεί παραμονή του, αρρώστησε σοβαρά.

Η Εταιρία τελικά, πήρε την απόφαση όλες οι αποζημιώσεις να πληρωθούν «ΧΑΤΙΡΙΚΩΣ» αφού η πυρκαγιά δεν αποδείχθηκε αν ήταν εμπρησμός, αμέλεια ή τυχαίο γεγονός.

Η συνολική ζημιά για την Εταιρία ανήλθε σε 2.200.000 δρχ. περίπου της εποχής. Αφού αφαιρέθηκε η αντασφαλιστική κάλυψη, η «Εθνική» κατέβαλε 1.300.000 δρχ. περίπου. Αδιάφευστος μάρτυρας το τηλεγράφημα του Λεων. Παπαδόπουλο τον Μάρτιο του 1918 από τη Θεσσαλονίκη προς την Αθήνα, και ειδικότερα τον Διευθυντή Ιωάννη Σέρμπο όπου του γνωστοποιεί ότι: «επληρώθησαν μέχρι σήμερα εν εκατομμύριον εκατόν δέκα. Υπολειπομένως εννεήκοντα διαθέσω Τρίτην. ΣΤΟΠ. Επισεπύσατε αναχώρησιν Δροσίνη ή άλλου».

Το ποσό που ακούσατε, όχι μόνον δεν είναι ευκαταφρόνητο, αλλά πάρα πολύ σεβαστό για τις αρχές του 1918. Συνέπεια αυτής της εκταμίευσης ήταν να μη δοθεί μέρισμα εκείνη τη χρονιά για πρώτη φορά στην εταιρία μας.

Τα χρόνια που ακολούθησαν δεν ήταν ρόδινα. Η καταστροφή της Σμύρνης δεν ήταν γεγονός που μας άφησε αδιάφορους. Οι στενές ασφαλιστικές σχέσεις μας με την πρωτεύουσα της Ιωνίας μάς δημιούργησαν προβλήματα αποζημιώσεων, που διήρκεσαν μέχρι το 1927.

Όταν τα ελληνικά σύνορα σταθεροποιήθηκαν με τη συνθήκη της Λωζάνης (1923) η Εθνική παίρνει μέρος στην προσπάθεια για οικονομική ανασυγκρότηση και αποκατάσταση των προσφύγων. Παράλληλα λόγω της οικονομικής αστάθειας, αρχίζει μια μεγάλη προσπάθεια αύξησης της ακίνητης και κινητής περιουσίας της.

Η ακίνητη περιουσία αυξάνεται με την αγορά κτιρίων σε καίρια σημεία της πρωτεύουσας, και η κινητή αποτελείται από χρεόγραφα σε δραχμές αλλά και σε χρυσό.



Οι βραβευθέντες στην αναμνηστική φωτογραφία με τον πρόεδρο του Δ.Σ. κ. Κ. Θανόπουλο, τον γενικό διευθυντή κ. Λ. Κόκκινο και τον συντονιστή διευθυντή κ. Ν. Νικολόπουλο.

Ταυτόχρονα σταθεροποιείται η παρουσία της Εθνικής σε όλες τις πόλεις της Ελλάδας μετά τη συρρίκνωση του 1897. Μαζί με την παρουσία επεκτείνονται και οι εργασίες της.

Η ανοδική αυτή πορεία, υπό την εμπνευσμένη διεύθυνση του ευπατρίδη Ευστρατίου Δροσίνη, έφθασε στο απόγειό της με την ανέγερση του Μεγάρου της Κοραή 4. Στα 1934 κατεδαφίστηκε το μέχρι τότε υπάρχον κτίριο—έδρα της Εταιρίας από το 1893—και στην θέση του άρχισε η ανέγερση του νέου Μεγάρου με τις πιο τέλειες προδιαγραφές της Μεσοπολεμικής περιόδου.

Η ολοκλήρωση του Μεγάρου στο τέλος του 1938 παρουσίασε ένα κτίριο «κόσμημα» από άποψη εξωτερικής εμφάνισης, εσωτερικής διαρρύθμισης, λειτουργικότητας, αλλά και τεχνολογίας. Περήφανη η Εταιρία μας για το επίτευγμά της, αλλά και για την καλή πορεία των εργασιών της, εγκαθίσταται στον 1ο όροφο του ιδιόκτητου Μεγάρου και δίδει προς εκμετάλλευση τους υπολοίπους ορόφους και χώρους του. Κάτω από αυτές τις καλές προϋποθέσεις, ετοιμάζεται να γιορτάσει το 1941 την 50ετηρίδα της, αφού δεν γιόρτασε την πρώτη 25ετηρίδα στα 1916, εξ αιτίας του διχασμού της εποχής.

Ο πόλεμος, όμως που ξέσπασε και η κατοχή που ακολούθησε άλλαξαν τα σχέδια με δεινές μάλιστα, συνέπειες για την ίδια. Με την έκκρηξη του πολέμου το μέγαρο επιτάχθηκε από την τότε ελληνική Κυβέρνηση.

Όταν ο κατακτητής μπήκε στην Αθήνα, επίταξε με τη σειρά του τους χώρους του μεγάρου μαζί με την επίπλωση. Το γερμανικό φρουραρχείο εγκαταστάθηκε στην Κοραή. Η εταιρία κυριολεκτικά πετάχθηκε στο δρόμο. Με πρωτοβουλία της Εθνικής Τράπεζας το προσωπικό και τα βιβλία στεγάστηκαν στην οδό Σοφοκλέους, στο πρώην μέγαρο της τραπεζής Ανατολής, εκεί όπου είχαμε φιλοξενηθεί κατά τη διάρκεια των εργασιών ανέγερσης του κτιρίου.

Ακολουθώντας την πορεία της χώρας, η «Εθνική» έζησε κάτω από πολύ άσχημες συνθήκες κατά την κατοχική περίοδο. Για να μπορέσει να συντηρήσει το προσωπικό της δεν έκλεισε τα γραφεία της και μάλιστα οργάνωσε συσσίτιο με το οποίο τρέφονταν οι υπάλληλοι και οι οικογένειές τους.

Όλοι γνωρίζουμε, αγαπητοί φίλοι, ότι η εξεύρεση τροφίμων στην κατοχή ήταν πάρα πολύ δύσκολη και κόστιζε ακριβά. Πόσο μάλλον όταν χρειάζεται να τραφούν περίπου 120 άνθρωποι, διότι αυτός ήταν ο αριθμός των υπαλλήλων και των οικογενειών τους.

Η δαπάνη αυτή κόστισε όλο το χαρτοφυλάκιο της Εταιρίας. Ξεπουλήθηκε, πράγματι, το χαρτοφυλάκιο μετοχών και χρεογράφων μας για να επιζήσουν οι άνθρωποί μας. Ίσως το κόστος να ήταν βαρύ, αλλά η πράξη αγία. Ο Λυκούργος Κανάρης, διευθυντής τότε, υπήρξε ο διοργανωτής αυτών των συσσιτίων.

Ο κατακτητής που εγκαταστάθηκε στην έδρα μας—για να επανέλθω στο κτίριο της Κοραή—δεν ασχολήθηκε με έργα ειρήνης. Επειδή ο ελληνικός λαός δεν έμεινε αδιάφορος στην ναζιστική λαίλαπα και αντιδρούσε με διάφορους τρόπους, οι κατοχικές αρχές έκαναν συλλήψεις κ.τ.λ. κ.τ.λ. Οι συλληφθέντες Έλληνες πατριώτες ρίχνονταν στα υπόγεια του μεγάρου, που μετατράπηκαν σε κρατητήρια-φυλακές. Στους τοίχους των υπογείων—6 μέτρα κάτω από την επιφάνεια της γης—χαράχτηκε το πέρασμα αυτών των αγωνιστών. Σήμερα οι χώροι αυτοί είναι οι μοναδικοί χώροι φυλάκισης της κατοχικής περιόδου, που σώθηκαν, για να μαρτυρούν το αδούλωτο του λαού μας και τη φρίκη του ναζιστικού ολοκληρωτισμού.

Όταν ο άξονας ηττήθηκε και ο κατακτητής έφυγε από την Αθήνα, εμείς δεν επιστρέψαμε στην πατρογονική έδρα μας. Ακολουθήσαμε κατά γράμμα την πορεία της Ελλάδας. Στη δίνη των γεγονότων του Δεκεμβρίου 1944 εμείς βρεθήκαμε στο κέντρο τους, διότι μόλις έφυγαν οι Γερμανοί, το ΕΑΜ εγκαταστάθηκε στο κτίριο. Μετά το ΕΑΜ «στρατώνιστηκαν» εκεί οι Αγγλικές Δυνάμεις. Μετά τους Άγγλους (Ιανουάριος 1945), εγκαταστάθηκαν οι Ηλεκτρικές Εταιρίες.

Δεν επιστρέψαμε στο μέγαρο παρά μόνο πριν λίγους μήνες με το νέο Υποκατάστημα μας της οδού Κοραή. Είναι η πρώτη (εν μέρει) επανεγκατάσταση της «Εθνικής» στην Κοραή μετά από 50 χρόνια. Εμείς μέيناμε στη Σοφοκλέους μέχρι τις αρχές της δεκαετίας του 1960, οπότε ολοκληρώθηκε η ανέγερση του κτιρίου μας της Καραγεώργη Σερβίας 8, που αποτελεί και τη σημε-

ρινή έδρα μας.

Φίλες και φίλοι,

Η Εταιρία μας μετά την απελευθέρωση σιγά-σιγά και με μεγάλες προσπάθειες κατόρθωσε να ανασυγκροτηθεί και ως προς το χαρτοφυλάκιο και ως προς τη φθορά των ακινήτων της, αλλά και ως προς την επιχειρηματική δραστηριότητα.

Στα χρόνια του '50 ανοίχτηκε σε νέους Κλάδους και νέους ορίζοντες. Πάντοτε στηρίχθηκε στην αγάπη, την αφοσίωση και το μεράκι των ανθρώπων της. Οι γερές βάσεις εξάλλου που έθεσαν οι ιδρυτές μας επιτρέπουν όχι μόνο να επιβιώνουμε στον σημερινό σκληρό ανταγωνιστικό κόσμο, αλλά και να πρωτοπορούμε.

Οι επιτυχημένες δυνατότητες προσαρμογής της εταιρίας μας στο έντονα μεταβαλλόμενο περιβάλλον του παρελθόντος, σε περιόδους πλήρους ανασφάλειας και αβεβαιότητας, δημιούργησαν το υπόβαθρο πάνω στο οποίο κτίστηκε το όνομα της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Ένα όνομα που ταυτίστηκε με τις έννοιες της βεβαιότητας και της εξασφάλισης.

Η δυναμική παρούσα της εταιρίας μας όλα αυτά τα χρόνια, απέδειξε ότι η πρωτοπορία της Εθνικής Ασφαλιστικής, δεν οφείλεται σε συγκυρίες γεγονότων και καταστάσεων, αλλά στις μεγάλες δυνάμεις που διαθέτει και στην πολύπλευρη προσφορά της.

Εμείς θα συνεχίσουμε να ανοίγουμε νέους δρόμους στην Ασφαλιστική Αγορά. Θα θέτουμε συνεχώς υψηλότερους στόχους. Θα ενισχύουμε τον ρόλο της εταιρίας μας στο νέο ανταγωνιστικό περιβάλλον προσαρμόζοντας τα θετικά στοιχεία του παρελθόντος στην σημερινή και αυριανή πραγματικότητα.

Θα πρωτοστατήσουμε στις μελλοντικές σχέσεις που διαμορφώνονται στο χρηματοπιστωτικό σύστημα της χώρας μας με το αμοιβαίο κεφάλαιο και άλλες υπηρεσίες.

Όλοι εμείς οι άνθρωποι της Εθνικής Ασφαλιστικής, ανεξάρτητα από την θέση που κατέχουμε στην εταιρία, μπορούμε να συμβάλλουμε αποφασιστικά στην ανανέωση της εικόνας της εταιρίας στον δεύτερο αιώνα ζωής της.

Οι έννοιες της βεβαιότητας και της εξασφάλισης όπως προανέφερα, έχτισαν το όνομα της Εθνικής Ασφαλιστικής.

Σήμερα πρέπει όλοι μαζί να προσπαθήσουμε να ταυτίσουμε το όνομα της εταιρίας μας και με τέσσερις νέες έννοιες.

ΠΡΩΤΟΝ ΜΕ ΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ.

Εκσυγχρονισμός στις μεθόδους λειτουργίας, στους τρόπους πώλησης, στην αξιοποίηση των πληροφοριών και νέων δεδομένων της αγοράς.

ΔΕΥΤΕΡΟΝ ΜΕ ΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΥΕΛΙΞΙΑΣ.

Το μέγεθος της εταιρίας μας, γνωρίζουμε ότι αποτελεί ένα από τα σημαντικά πλεονεκτήματα που έχουμε. Δεν θα πρέπει όμως να εμποδίζει την ευελιξία που απαιτείται στην σημερινή εποχή.

ΤΡΙΤΟΝ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

Η αναζήτηση της ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες πρέπει να οδηγεί κάθε βήμα μας. Ο Έλληνας καταναλωτής είναι ήδη ευαισθητοποιημένος στην ποιότητα των υπηρεσιών που απολαμβάνει. Εμείς έχουμε καθήκον να πρωτοπορήσουμε και σε αυτόν το τομέα για να ενισχύσουμε την ασφαλιστική συνείδηση στην πατρίδα μας.

Τέλος η έννοια της εξυπηρέτησης πρέπει να ταυτισθεί με την ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ. Είναι καθήκον μας να αξιοποιήσουμε όλες τις δυνατότητες της εταιρίας μας για την σωστότερη εξυπηρέτηση των πελατών μας.

Εάν κατορθώσουμε να κτίσουμε με αυτές τις έννοιες ένα νέο σύγχρονο υπόβαθρο για την εταιρία μας, τότε με βεβαιότητα μπορούμε να πούμε ότι η Εθνική Ασφαλιστική θα παραμείνει η ισχυρότερη ασφαλιστική εταιρία του τόπου μας και στον δεύτερο αιώνα ζωής της.

Με το βλέμμα πάντα ΜΠΡΟΣΤΑ αξιοποιούμε το σύγχρονο μηχανογραφικό εξοπλισμό που έχουμε στην διάθεσή μας για νέες ανάγκες και εφαρμογές. Η στήριξη νέων προϊόντων καθώς και η προετοιμασία της υποδομής για την απελευθέρωση των τιμολογίων είναι εργασίες που ήδη έχουν αρχίσει.

Συνεχίζουμε την διάθεση σημαντικών κονδυλίων για την εκπαίδευση, πιστεύοντας ότι είναι η πιο αποδοτική και αποτελεσματική επένδυση στον τομέα των υπηρεσιών που προσφέρουμε. Νέα προϊόντα όπως το αμοιβαίο κεφάλαιο, θα στηριχθούν με πολύπλευρη εκπαίδευση για να έχουμε τα αποτελέσματα που φιλοδοξούμε.

Ήδη έχουμε στείλει στελέχη της εταιρίας μας σε μεγάλους ασφαλιστικούς και αντασφαλιστικούς οίκους για να πετύχουμε γρήγορη και αποτελεσματική προσαρμογή στις συνθήκες της ελεύθερης τιμολόγησης.

Η αποκέντρωση της εταιρίας συνεχίζεται με στόχο να καλύψουμε όλους τους νομούς της χώρας με υποκαταστήματα που θα στηρίζουν το δίκτυο πωλήσεων σε κάθε περιοχή.

Οι αποκεντρωμένες αυτές μονάδες, μας δίνουν την δυνατότητα να βρισκόμαστε πλησιέστερα από κάθε άλλη ασφαλιστική εταιρία στον Έλληνα καταναλωτή και στις ιδιαιτερότητες της κάθε περιοχής. Το πλήθος των υποκαταστημάτων μας στην περιφέρεια, η σύνδεσή τους με ON-LINE με τις κεντρικές υπηρεσίες σε συνδυασμό με το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρίας μας, διαμορφώνει ένα μεγάλο μέτωπο που εμποδίζει τον σημερινό και αυριανό ανταγωνισμό να μειώσει το μερίδιο της αγοράς που έχουμε κατακτήσει.

Η αποδοχή των προσπαθειών της εταιρίας από το Ελληνικό καταναλωτικό κοινό και τον επιχειρηματικό κόσμο επιβεβαιώνεται αναμφισβήτητα από το πλήθος των πελατών της Εθνικής Ασφαλιστικής. Ένα νούμερο που δείχνει υπεροχή αλλά παράλληλα και ευθύνη. Την ευθύνη του ηγέτη της Ελληνικής Αγοράς.

Την προσφορά μας στους Έλληνες Καταναλωτές δεν έχουμε ανάγκη να την περιγράψουμε με λόγια.

Αρκεί να δείξουμε το ποσό που πληρώνουμε καθημερινά για αποζημιώσεις. Ένα ποσό που ξεπερνά τα 30 εκατομμύρια δραχμές.

Φίλες και φίλοι.

Στην διάρκεια του έτους που πέρασε δουλέψαμε όλοι σκληρά για να αντιστρέψουμε ορισμένους δείκτες της εταιρίας μας.

Είχαμε σαν στόχο την βελτίωση των οικονομικών αποτελεσμάτων. Δεν έχουμε ακόμα στα χέρια μας τα τελικά αποτελέσματα της εταιρίας. Νιώθω όμως την ανάγκη να σας ανακοινώσω ότι το 1990 έκλεισε με αύξηση συνολικής παραγωγής της εταιρίας που ξεπερνάει το 42%. Κάναμε το θαύμα που πολλοί δεν πίστευαν. Κατακτήσαμε ένα μεγάλο μερίδιο της αγοράς. Επαναφέραμε μεγάλους πελάτες στην εταιρία και παράλληλα μειώσαμε κατά 3 μονάδες τα διαχειριστικά έξοδα της εταιρίας.

Μαζί με την ανακοίνωση αυτού του αποτελέσματος, θέλω να σας εκφράσω ένα μεγάλο ευχαριστώ για τις προσπάθειές σας και την συμβολή σας σε αυτό το αποτέλεσμα.

Σας καλώ να συνεχίσετε τις προσπάθειες σας μαζί με όλο το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρίας και την νέα χρονιά, για να αποδείξουμε σε όλους τις πραγματικές δυνατότητές μας.

Σας ευχαριστώ.

HELVETIA

η ελβετική σιγουριά

Ζωής

Δεν είναι τυχαίο που οι ελβετικές τράπεζες θεωρούνται πρότυπα τραπεζικής πίστης.

Ούτε είναι τυχαίο που το ελβετικό ρολόι αποτελεί σημείο αναφοράς στη μέτρηση του χρόνου.

Δεν είναι τυχαίο, επίσης, που τα ελβετικά προϊόντα και οι υπηρεσίες είναι συνώνυμα της υψηλής ποιότητας.

Καί, βέβαια, δεν είναι τυχαίο που η ασφαλιστική εταιρία HELVETIA εγγυάται την ελβετική σιγουριά στη ζωή μας με ελβετική πίστη, ακρίβεια και ποιότητα.

Εάν θέλετε, λοιπόν, η ασφάλεια ζωής σας να βασίζεται στην πίστη, στην ποιότητα, στη συνέπεια, στην ευσυνειδησία αλλά και στην προσωπική φιλική εξυπηρέτηση, εμπιστευθείτε την HELVETIA Ζωής.

HELVETIA: ένα πανίσχυρο ασφαλιστικό συγκρότημα - με διεθνή δράση 135 χρόνων, 45 εκατομμύρια ασφαλιστήρια, 200 δισεκατομμύρια δρχ. ετήσια ασφάλιστρα και 500 δισεκατομμύρια δρχ. επενδύσεις - καθιερώνει στην Ελλάδα μία δοκιμασμένη αντίληψη για τη σιγουριά στη ζωή μας: την αντίληψη της Ελβετικής σιγουριάς.



Το ελληνικό συγκρότημα της HELVETIA αποτελούν: ● HELVETIA A.E., Ασφαλιστική Ζωής ● HELVETIA A.E., Γενικών Ασφαλειών
Ερμού 2, 105 63 Αθήνα, Τηλεφ. κέντρο: 32.39.201, 32.52.106, Telex: 21 6936 ELV GR - Fax: 32.31.415



Η “Αχίλλειος Πτέρνα” του Ασφαλιστή.

Κάποτε και τα δυνατά άλογα κουτσαίνουν. Κάποτε και οι ασφαλιστές κουράζονται από ψυχολογικά προβλήματα και δεν “τραβάνε”. «Δεν είμαι καλά», «δεν έχω διάθεση» λένε. Με το “μάτι του ΝΑΙ” διαλέξαμε να βγάλουμε μερικά «αγκάθια» που πληγώνουν τους ασφαλιστές μας.... Φίλοι Managers σκύψτε στοργικά πάνω απ’ τους ανθρώπους σας και προσπαθήστε να τους καταλάβετε και να τους βοηθήσετε... Το “ηθικό” των ασφαλιστών έχει μεγάλη σημασία. Οι συναισθηματικές μεταπτώσεις είναι “αχίλλειος πτέρνα”...

Οι συναισθηματικές μεταπτώσεις

Ενας θάνατος, ένα διαζύγιο ή μια ασθένεια είναι ίσως στην κορυφή της λίστας των στρεσογόνων αιτιών, αν και πολλές καθημερινές μικροενοχλήσεις μπορούν να προκαλέσουν εξίσου στρες. Όπως όμως δεν μπορούμε να αποφύγουμε το θάνατο ή... την εφορία, έτσι είναι αδύνατο να αποφύγουμε και τις μικροενοχλήσεις. Αυτό που πρέπει να κάνει κανείς είναι να εκτονώνεται από το στρες που προκαλούν.

Μια επιστημονική έρευνα έδειξε ότι οι άνθρωποι προφυλάσσουν συνήθως τους εαυτούς τους από αυτά τα είδη στρες με τους εξής τρόπους:

- Μοιραζόμενοι αυτά τα συναισθήματα με τον/τη σύζυγο ή τον παρτενέρ τους.
- Έχοντας μια απασχόληση που τους ικανοποιεί.
- Με αρκετό ύπνο.
- Διατηρώντας σε καλή κατάσταση την υγεία τους.

Μπορεί ακόμα κανείς να σκέφτεται πράγματα που πήγαν καλά.

Ρωτήστε τον εαυτό σας:

- * Ακούσατε κανένα καλό νέο σήμερα;
- * Φτάσατε στην ώρα σας στα ραντεβού σας — ή και νωρίτερα;
- * Πήρατε στην ώρα του κάτι που περιμένατε;
- * Σας έκανε κανείς φιλοφρόνηση;

Με το να συγκεντρώνει κανείς την προσοχή του στα καλά πράγματα που του έχουν συμβεί, προστατεύει τον εαυτό του ψυχολογικά από τα αποτελέσματα του χρόνιου στρες.

Μη διστάσετε να κλάψετε

Οι περισσότεροι άνθρωποι λένε ότι αισθάνονται καλύτερα μετά από ένα δυνατό κλάμα ή μετά από δάκρυα χαράς.

Ερευνητές από το Πανεπιστήμιο της Μινεσότα των ΗΠΑ πέτυχαν να απομονώσουν δύο σημαντικά συστατικά δακρύων που προέρχονται από συναισθηματικό ξέσπασμα: τη λευκίνη-εγκεφαλίνη και την προλακτίνη. Πιστεύουν ότι η λευκίνη-εγκεφαλίνη, είναι ίσως μια ενδορφίνη, ένα από τα φυσικά παυσίπονα που εκχύει ο

εγκέφαλος για να ελαττώσει το στρες. Ο δρ. Γουίλιαμ Φρέι, ο επικεφαλής αυτής της ερευνητικής ομάδας, πιστεύει ότι τα δάκρυα που εκχύνονται από μη συναισθηματική διέγερση (π.χ. από το κάψιμο κρεμμυδιού) δεν περιέχουν αυτά τα δύο συστατικά.

Οι καθγάδες στην οικογένεια

Η καταπολέμηση του στρες αρχίζει από το σπίτι. Ψυχολόγοι και άλλοι ειδικοί στην ψυχική υγεία έχουν διαπιστώσει ότι οικογένειες που ζουν, εργάζονται και παίζουν αρμονικά, επιβιώνουν μετά από κρίσεις καλύτερα απ’ ό,τι οικογένειες που δεν μπορούν να συνεννοηθούν.

Να, μερικές συμβουλές για το πώς να θωρακίσετε την οικογένειά σας έναντι του στρες:

- * Βρείτε χρόνο να συζητάτε τα προβλήματα μεταξύ σας και να είστε καλοί σύντροφοι ο ένας για τον άλλο.
- * Καθιερώστε παραδοσιακές οικογενειακές συγκεντρώσεις, π.χ. σε γενέθλια ή διακοπές.

- * Διδάξτε στα παιδιά σας την αξία του να είναι κανείς απλός ακροατής.
- * Μάθετε την αξία του συμβιβασμού.
- * Μην έχετε άκαμπτο χαρακτήρα, αλλά να προσαρμόζεστε στις νέες καταστάσεις.
- * Αφήστε τα μέλη της οικογένειάς σας να έχουν τα δικά τους ενδιαφέροντα.
- * Αποθαρρύνετε ανταγωνιστικές τάσεις μεταξύ των μελών της οικογένειας.
- * Μην συγκρίνετε τα αγόρια με τα κορίτσια της οικογένειας.
- * Μην δίνετε ιδιαίτερη έμφαση στην ακαδημαϊκή και κοινωνική καταξίωση.

Η εργασιομανία

Οταν η δουλειά δεν σας αφήνει χρόνο για τίποτα άλλο, ρίξτε το λίγο έξω, γιατί αναπόφευκτα το στρες θα σας «πνίξει». Συνεχής δουλειά με λίγη ξεκούραση οδηγεί σε αναποτελεσματικότητα και χαμηλή παραγωγικότητα, παραμέληση της οικογένειας και της κοινωνικής ζωής, ανικανότητα στο να καταλάβει κανείς τι είναι σημαντικό και τι όχι.

Συχνά όμως οι «αλκοολικοί» της δουλειάς είναι οι τελευταίοι που συνειδητοποιούν το πρόβλημά τους. Άτομα που δύσκολα ξεκόβουν από το περιβάλλον της δουλειάς τους πιστεύουν ότι η προσωπική τους αξία μετρίεται με το πόσο παραγωγικοί είναι στη δουλειά τους και τίποτα άλλο.

Ρωτήστε έναν στενό σας φίλο αν πιστεύει ότι είστε «αλκοολικός» της δουλειάς. Αν απαντήσει «ναι», να μερικοί τρόποι για να ισορροπήσετε μεταξύ δουλειάς και ελεύθερου χρόνου:

1. Ελαττώστε σταδιακά τις ώρες που εργάζεστε καθημερινά ή εβδομαδιαία.
2. Οργανώστε χρόνο για κοινωνική ζωή σαν να πρόκειται για μια σημαντική υποχρέωση.
3. Κάντε λίγη σωματική άσκηση κάθε ημέρα.
4. Αποφεύγετε να μιλάτε για δουλειές κατά τη διάρκεια του μεσημεριανού γεύματος.
5. Ασχοληθείτε με ένα χόμπι εντελώς αντίθετο με τη φύση της δουλειάς σας.
6. Διαλέξτε προσεκτικά το τι θα κάνετε τις ελεύθερες ώρες σας.
7. Μην αισθάνεσθε ένοχος/η όταν δεν εργάζεστε.

Ο χρήσιμος «δούλος»

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ένα αρνητικό γεγονός (όπως την απόλυση από τη δουλειά σας), για να αγωνιστείτε για κάτι καλύτερο (όπως το να βρείτε μια καλύτερη δουλειά). Για να κάνετε το



στρες να δουλέψει για σας:

- * Μην σκέπτεστε τις υποχωρήσεις σας σαν ήττες.
- * Δείτε το στρες σαν πηγή ενέργειας.
- * Ρωτάτε πάντα τον εαυτό σας: «Τι το καλύτερο μπορεί να μου συμβεί», αντί «τι χειρότερο μπορεί να μου συμβεί».
- * Ξεκουραστείτε πριν από την επόμενη «μάχη».
- * Σκεφτείτε ότι εσείς οι ίδιοι ή η ίδια, είστε κύριος/α των συναισθημάτων σας.
- * Μην προσπαθείτε να ικανοποιείτε τους πάντες, δεν μπορείτε.
- * Βάλτε μπροστά ένα μεγάλο σχέδιο και μην καθλώνετε στα καθημερινά προβλήματα.

Σιγά και «με το μαλακό»

Οι περισσότεροι άνθρωποι περιμένουν πολλά από τον εαυτό τους. Η προσπάθεια για να καταφέρετε πολλά πράγματα σε σύντομο χρονικό διάστημα προκαλεί στρες χωρίς λόγο. Το αποτέλεσμα είναι αυτό που οι γιατροί αποκαλούν «ασθένεια της βιασύνης», δηλαδή ένα συνεχές άγχος να προλάβει κανείς εμπρόθεσμα μια ατέλειωτη σειρά προβλημάτων.

Να, λοιπόν πώς να κρατήσετε το «στροφόμετρο» της ενέργειάς σας σε χαμηλές στροφές:

- Αφήστε το ρολόι στο σπίτι σας τις ημέρες που δεν πρέπει να βρίσκεστε κάπου συγκεκριμένη ώρα.
- Φροντίστε να κάνετε μια δουλειά κάθε φορά αντί για δυο-τρία πράγματα ταυτόχρονα.
- Προσπαθήστε να μιλάτε πιο αργά. Μην διακόπτετε τους άλλους όταν μιλούν.
- Περπατάτε αργά και με σταθερό βήμα.
- Χαμογελάτε και χαιρετάτε τον κόσμο, αντί να σκέφτεσθε συνεχώς τι πρέπει να κάνετε μετά.
- Μην οδηγείτε πιο γρήγορα από το όριο ταχύτητας.
- Συνηθίστε να περιμένετε στην ουρά χωρίς να εκνευρίζεσθε.
- Αφήνετε ένα περιθώριο 15 λεπτών μεταξύ των ραντεβού σας.
- Προγραμματίστε λίγο ελεύθερο χρόνο καθημερινά. Δεν είναι χάσιμο χρόνου να ξεκουραστεί κανείς για λίγο και να μην κάνει τίποτα.
- Αφιερώστε λίγο χρόνο στις λεπτομέρειες που ομορφαίνουν τη ζωή. Κοιτάξτε κάτι όμορφο μυρίστε ένα τριαντάφυλλο.



Άνοιξη στην Εκπαίδευση των Ασφαλιστών

Τι είναι



εκπαίδευση;

Μέχρι σήμερα πάρα πολλοί ορισμοί, έχουν δοθεί για την εκπαίδευση. Το λεξικό του Webster αναφέρει τον παρακάτω ορισμό:

«Εκπαίδευση είναι η διαδικασία η οποία κατευθύνει τον εκπαιδευόμενο, τον προετοιμάζει είτε θεωρητικά είτε πρακτικά, για να κάνει σωστά και αποτελεσματικά την εργασία του. Η εκπαίδευση δεν συμπεριλαμβάνει μόνο την μετάδοση γνώσεων αλλά και την εμπέδωση των γνώσεων αυτών, με την πρακτική εξάσκηση, πρόβα και τέλεια εφαρμογή τους».

Αυτός είναι ένας σωστός ορισμός, αλλά υπάρχουν και άλλοι ορισμοί οι οποίοι είναι πιο συγκεκριμένοι, όσον αφορά τους σκοπούς, αυτού του κειμένου.

Τέτοιοι ορισμοί είναι οι εξής:

1. Εκπαίδευση σημαίνει το να φέρουμε σε θέση έναν άνθρωπο να κάνει μια δουλειά **σωστά, αποτελεσματικά, και συνειδητά**. Σωστά ώστε ό,τι του διδάχθηκε να μπορεί να μπει σε εφαρμογή. Αποτελεσματικά ώστε να είναι σε θέση να πετύχει τα προσδοκώμενα **αποτελέσματα**.

Συνειδητά ώστε τα διάφορα συναισθήματα, οι ενθουσιασμοί και η συμπεριφορά των εκπαιδευομένων, να μπορούν να φέρουν σε θέση τους εκπαιδευόμενους, να κάνουν σωστά αυτά που πρέπει και όταν πρέπει.

2. Εκπαίδευση σημαίνει να φέρουμε σε θέση τον εκπαιδευόμενο, να βελτιώνει συνεχώς την ποιότητα της εργασίας του.

Σύμφωνα με αυτόν τον ορισμό μπορούμε να πούμε ότι υπήρξε εκπαίδευση, μόνο όταν βελτιωθεί ποιοτικά η εργασία ενός ανθρώπου. Η εκπαίδευση είναι μια συνεχής διαδικασία και μια διαδικασία που δεν τελειώνει ποτέ, επειδή η προσπάθεια για βελτίωση των ασφαλιστών δεν τελειώνει ποτέ.

3. Η εκπαίδευση συμπεριλαμβάνει ό,τι γίνεται, για να γίνει ένας ασφαλιστής πετυχημένος.

Σε κανένα από τους ορισμούς που προαναφέραμε δεν ορίζεται η εκπαίδευση σαν διδασκαλία, διάλεξη ή επίδειξη. Αλλά ορίζεται σύμφωνα με τα αποτελέσματα που θα επιτευχθούν. Σκοπός της εκπαίδευσης είναι να πετύχεις ορισμένα αποτελέσματα. Αν ενώσουμε και τους 3 ορισμούς μαζί, και αφού πρώτα τους εννοήσουμε πλήρως, φθάνουμε σε ένα ολοκληρωμένο ορισμό της εκπαίδευσης:

«Εκπαίδευση είναι η διαδικασία του να φέρουμε σε θέση, έναν άνθρωπο να κάνει την δουλειά του, σωστά, αποτελεσματικά, και συνειδητά, και στην συνέχεια να τον βοηθήσει να βελτιώνει συνεχώς την ποιότητα της εργασίας του. Με άλλα λόγια η εκπαίδευση συμπεριλαμβάνει οτιδήποτε γίνεται για να γίνει ένας άνθρωπος πετυχημένος ασφαλιστής».

Πώς μαθαίνουν οι άνθρωποι

Δεν πρέπει να περιμένετε το μάθημα από μόνο του να κάνει την παρακίνηση. Πρέπει εσείς οι ίδιοι προσωπικά, να τους παρακινήσετε αν θέλετε οι ασφαλιστές σας να μάθουν.

Ένας εκπαιδευτής δεν μπορεί να εκπαιδεύσει αν δεν ξέρει πώς μαθαίνουν οι άνθρωποι να εξελίσσονται επαγγελματικά, όσο δεν μπορεί ο αγρότης να σπείρει αν δεν ξέρει πώς γίνεται η καλλιέργεια. Από την στιγμή που θα εμπεδώσετε τις αρχές της εκπαίδευσης, η ικανότητά σας να φέρετε εις πέρας κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα, εντός ή εκτός γραφείου, θα αυξηθεί κατά πολύ.

Οι άνθρωποι μαθαίνουν καλύτερα όταν υπάρχει παρακίνηση για μάθηση. Δεν είναι αρκετό απλώς να τους δώσετε την ευκαιρία για εκπαίδευση. Οι περισσότεροι άνθρωποι έχουν την δυνατότητα να μάθουν, αλλά για να επιβραβευθούν οι κόποι σας, όσον αφορά την εκπαίδευση, πρέπει να τους κάνετε να διψάσουν για μόρφωση. Με το να παρακινείτε τους ασφαλιστές για μάθηση, επωφελείστε από μία κατάσταση, κάτω από την οποία μαθαίνουν οι άνθρωποι, και αυτή η κατάσταση ονομάζεται ετοιμότητα.

Δεν πρέπει να περιμένετε το μάθημα από μόνο του να κάνει την παρακίνηση. Πρέπει εσείς οι ίδιοι προσωπικά, να τους παρακινήσετε αν θέλετε οι ασφαλιστές σας να μάθουν.

Οι άνθρωποι μαθαίνουν καλύτερα όταν υπάρχει ενεργός **συμμετοχή κατά την διάρκεια της εκπαίδευσης**. Είναι γεγονός ότι μαθαίνουμε καλύτερα, όταν κάνουμε συγχρόνως και πρακτική εξάσκηση. Σε μεγάλο βαθμό η εκπαίδευση είναι μια διαδικασία που δημιουργεί συνήθειες. Πρέπει να διαμορφωθούν καινούργιες συνήθειες και να αλλάξουν οι παλιές. Η επανάληψη είναι αναγκαία. Μία φορά μόνο δεν αρκεί για να δημιουργηθεί μια συνήθεια. Η διαμόρφωση ικανοτήτων απαιτεί επανάληψη της σχετικής διαδικασίας. Κατά τον ίδιο τρόπο, σπάνια μπορούμε να εντοπίσουμε τις ιδέες ή τα κυριότερα σημεία ενός κειμένου, αν το διαβάσουμε μόνο μια φορά.

Οι άνθρωποι **μαθαίνουν καλύτερα όταν τα πάντα διδάσκονται ακριβώς όπως θα χρησιμοποιηθούν**.

α. Διδάξτε τα βασικά θέματα και τις διαδικασίες πωλήσεων κάτω από συνθήκες που είναι κατάλληλες για μάθηση.

β. Διδάξτε τα ίδια στάδια και διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσει ο ασφαλιστής, όταν είναι έξω στην αγορά.

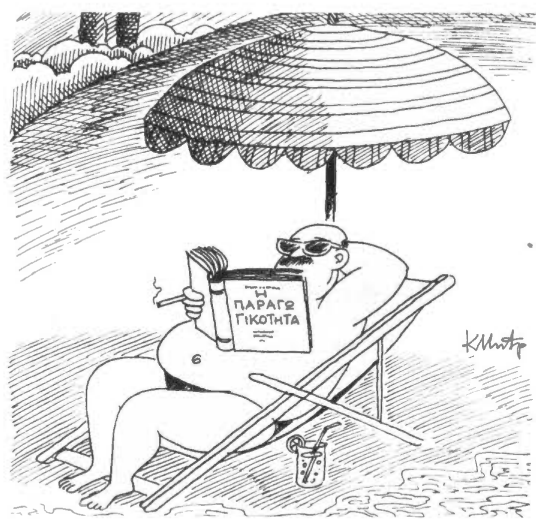
γ. Αφού διδάξετε τα βασικά, βγάλτε τον ασφαλιστή να κάνει πρακτική εξάσκηση της εργασίας του, κάτω από συνθήκες όσο το δυνατόν πιο όμοιες με τις πραγματικές.

Αν ενώσουμε όλα αυτά στο εκπαιδευτικό μας σύστημα, έχουμε αυτομάτως το πλεονέκτημα άλλων δύο εκπαιδευτικών καταστάσεων —πρωταρχικότητα και εντατικότητα.

Πρωταρχικότητα σημαίνει ότι οι πρώτες εμπειρίες μένουν πιο πολύ από τις τελευταίες. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει ανάγκη να καθοδηγήσουμε τον ασφαλιστή ούτως ώστε να διαμορφώσει σωστές συνήθειες από την αρχή της εκπαίδευσής του.

Εντατικότητα σημαίνει ότι όσο περισσότερο ρεαλιστική και ζωντανή είναι η εμπειρία της μάθησης τόσο περισσότερο παραμένει.

Οι άνθρωποι μαθαίνουν καλύτερα, όταν έχουν γνώση της προόδου των. Επαναενίσχυση υπάρχει όταν μετά από μια πράξη ακο-



λουθεί το προσδοκώμενο αποτέλεσμα.

Αυτή η ανάγκη του εκπαιδευόμενου να νιώσει πρόοδο και ευχαρίστηση από την εκπαίδευση και η ανάγκη του εκπαιδευτή να καθοδηγήσει και να παρακολουθήσει από κοντά την εκπαίδευση, βασίζονται στις τρεις προϋποθέσεις της εκπαίδευσης γνωστές σαν: (1) εντατικότητα και απαλειφή (2) αμεσότητα και (3) μη σωστή χρησιμοποίηση.

Εντατικότητα και απαλειφή σημαίνει ότι ο άνθρωπος τείνει να επαναλάβει αυτές τις πράξεις που τον ικανοποιούν και αντίστροφα τείνει να αποφύγει αυτές που τον ενοχλούν.

Αμεσότητα σημαίνει ότι όσο πιο σύντομα εφαρμόσουμε αυτά που μας διδάχθηκαν, τόσο πιο γρήγορα θα μάθουμε.

Μη σωστή χρησιμοποίηση σημαίνει ότι όταν δεν χρησιμοποιούμε αυτά που μάθαμε η αξία τους και η αποδοτικότητά τους θα τείνουν να εξαφανισθούν.

Άλλες αρχές σχετικά με την μάθηση

1. Όταν φθάσουμε στην ωριμότητα, η ικανότητα του ανθρώπου για μάθηση, παραμένει σταθερή αν και η διάθεση για μάθηση μπορεί να αρχίσει να σβήνει.
2. Η εκπαίδευση απαιτεί ενεργητικότητα.
3. Η εκπαίδευση βασίζεται σε παλιές εμπειρίες.
4. Τα συναισθήματα των ανθρώπων επηρεάζουν την εκπαίδευση.
5. Οι μεγάλες συναισθηματικές αντιδράσεις επηρεάζουν την μάθηση.
6. Οι άνθρωποι μπορούν να αποκομίσουν κάτι από κάθε τους εμπειρία στην οποία εκτίθενται.
7. Το ενδιαφέρον για την εκπαίδευση είναι απαραίτητη προϋπόθεση για αποτελεσματική μάθηση.
8. Οι διάφορες επιτυχίες από την αρχή της εκπαίδευσης αυξάνουν τις πιθανότητες για αποτελεσματική μάθηση.
9. Ο φιλικός ανταγωνισμός λειτουργεί σαν ερέθισμα για την εκπαίδευση.

Επανάληψη

Οι συνήθειες και τα προσόντα, χρειάζονται πολύ καιρό για να αναπτυχθούν. Το να λέτε ή να δείχνετε σε έναν ασφαλιστή, πώς γίνεται κάτι, δεν είναι αρκετό. Πρέπει να γίνεται συνέχεια πρακτική εξάσκηση, για να τους γίνει κάτι συνήθεια και να το χρησιμοποιήσουν όταν θα κάνουν μια πώληση. Υπάρχει η συνήθεια από τους Διευθυντές απλώς να δείχνουν σε έναν ασφαλιστή, μία τεχνική που λύνει ένα πρόβλημα πώλησης, και σταματούν εκεί, χωρίς να κάνουν πρακτική εξάσκηση και πρόβα με την οποία θα γινόταν αυτή η τεχνική όπλο στον εξοπλισμό του ασφαλιστή.

Ανταμοιβή

Οι προμήθειες σε καμία περίπτωση δεν είναι η μόνη αμοιβή που θα παρακινήσει τον ασφαλιστή και θα του δημιουργήσει αυτοπεποίθηση και προσόντα. Υπάρχουν και άλλες αμοιβές οι οποίες είναι, ο έπαινος, η αναγνώριση και τα βραβεία, όταν αυτά είναι νομίμως επιτρεπτά.

Όταν παρακινείτε έναν ασφαλιστή να κάνει μια εργασία καλύτερα, ο εκπαιδευτής μπορεί να χρησιμοποιήσει μια θετική προσέγγιση, ή μία αρνητική προσέγγιση (δηλ. να τον ρίξετε στο φιλότιμο). Πριν κάνετε όμως οτιδήποτε, θα πρέπει να ξέρετε τον άνθρωπο που περιμένετε να αντιδράσει, καλά. Η αρνητική προσέγγιση αρμόζει πιο πολύ σε ένα άτομο που του αρέσει ο συναγωνισμός και είναι περήφανος για την καριέρα του. Ενώ η θετική προσέγγιση πρέπει να χρησιμοποιείται σε ανθρώπους που δεν έχουν εμπιστοσύνη στον εαυτό τους, ή σε ανθρώπους που επιτυγχάνουν όταν τους αναγνωρίζουν οι άλλοι.

Περίληψη

Ρεαλισμός, επανάληψη, ανταμοιβή. Τα 3 R (Realism, Repetition, Reward) της εκπαίδευσης. Αν αγνοήσετε ένα από αυτά, ακόμη και το καλύτερο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, θα αποτύχει. Αν συμπεριλάβετε και τα τρία στο πρόγραμμά σας, θα σας βοηθήσουν πολύ να δημιουργήσετε ασφαλιστές που θα κάνουν καριέρα.

Ρεαλισμός

Πολλοί διευθυντές έχουν μάθει από την εκπαίδευσή τους στο στρατό, ορισμένα πράγματα και τώρα χρησιμοποιούν την τεχνική της ρεαλιστικής εκπαίδευσης στα υποκαταστήματά τους. Αυτοί οι διευθυντές γνωρίζουν καλά ότι θα είναι εξωπραγματικό να αφήνουν τον ασφαλιστή, κατά τη διάρκεια της πρακτικής εκπαίδευσης, να έχει μόνο επιτυχίες, κάθε φορά που θα κάνει μια παρουσίαση. Αν ο ασφαλιστής κάνει μια πώληση στις 5 παρουσιάσεις, πρέπει να είμαστε ευχαριστημένοι. Άρα, είναι λογικό να μην είναι τέλειος ο ασφαλιστής σε όλα κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης.

Είναι γενικά παραδεκτό ότι για να είναι κάποιος πετυχημένος ασφαλιστής, πρέπει να είναι **ικανός να σκέφτεται χωρίς την βοήθεια των άλλων** και να έχει την διάθεση να παλέψει για την εργασία του. Άμα εκπαιδεύσουμε ένα νέο ασφαλιστή ρεαλιστικά στο υποκατάστημα, μπορούμε να καταλάβουμε αν τα παραπάνω προσόντα είναι έμφυτα μέσα του, ή πρέπει να τον βοηθήσουμε να τα αναπτύξει.

Είναι Γ.Α.Τ.Α.;

Όταν λέμε «να βοηθήσουμε έναν άνθρωπο να κάνει μια δουλειά σωστά, αποτελεσματικά και συνειδητά», πρέπει να σκεφθούμε τις συνθήκες κάτω από τις οποίες θα μπορέσει αυτός ο άνθρωπος να εκτελέσει την δουλειά αυτή σε ένα ανεκτό επίπεδο.

Για να εκτελέσει μία δουλειά ένας άνθρωπος «σωστά, αποτελεσματικά και συνειδητά», θα πρέπει πρώτα απ' όλα να έχει τις απαραίτητες γνώσεις. Αλλά μόνον οι γνώσεις δεν αρκούν. Διότι ένας άνθρωπος που έχει γνώσεις αλλά δεν θέλει να κάνει, ή δεν ενδιαφέρεται να κάνει μια δουλειά «σωστά, αποτελεσματικά και συνειδητά», δεν μπορεί να πετύχει. Συνεπώς, παίζει ρόλο και η αυτοπεποίθηση και στάση του. Ένας άνθρωπος πρέπει να έχει σωστή αντιμετώπιση της δουλειάς του, ώστε να την εκτελεί όπως περιμένετε. Αλλά πάλι, όσο σημαντικόι και αν είναι αυτοί οι παράγοντες —γνώση, αυτοπεποίθηση— πάλι δεν είναι αρκετοί.

Οι άνθρωποι μπορεί να έχουν γνώσεις, σχετικά με το αντικείμενο της εργασίας τους και να έχουν και αυτοπεποίθηση,

αλλά ακόμα να μην μπορούν να την εκτελέσουν, διότι δεν ξέρουν πώς ακριβώς να την κάνουν. Ίσως διότι κανείς ποτέ δεν βρήκε τον χρόνο να ασχοληθεί μαζί τους για να τους προετοιμάσει, να τους εξηγήσει την δουλειά, να τους δείξει πώς πρέπει να την κάνουν, να τους επιτηρεί όταν την κάνουν και μετά να επιβλέπει την αποτελεσματικότητά τους, μέχρις ότου αυτά που τους διδάχθηκαν, να τους γίνουν συνήθεια. Έτσι, τώρα βλέπουμε, ότι υπάρχουν και άλλα δύο απαραίτητα στοιχεία για μια καλή εκπαίδευση η τεχνική κατάρτιση και η ασφαλιστική συνήθεια. Ότανβάλουμε μαζί τα 4 αυτά στοιχεία, τότε έχουμε ένα καινούργιο ορισμό, της εκπαίδευσης:

«Η εκπαίδευση βελτιώνει τις **γνώσεις** ενός ανθρώπου, παρέχει την κατάλληλη **αυτοπεποίθηση** και την απαραίτητη **τεχνική** κατάρτιση, την οποία με την συνεχή πρακτική εξάσκηση, την καθιστά συνήθεια, στους εκπαιδευόμενους». (**Ασφαλιστικές** συνήθειες).

Βάζοντας το πρώτο γράμμα από κάθε λέξη, έχουμε την λέξη ΓΑΤΑ.

Η σημασία της ασφαλιστικής παιδείας

Υπάρχει ή όχι σήμερα στη χώρα μας εκπαιδευτικό σύστημα στην ασφαλιστική βιομηχανία που να μπορεί να χαρακτηριστεί σε γενικές γραμμές σύγχρονο και επαρκές;

Γράφει ο: **Χ. ΣΤΑΥΡΙΔΗΣ**

Είπεν ο Θεός γεννηθήτω φως. Και εγένετο... η εκπαίδευση! Αν και η παραποίηση της Γένεσης είναι ανεπίτρεπτη, πιστεύω ότι η υπερβο-

είναι τεράστιο πράγμα που σημαίνει ότι και η ευθύνη για επαρκή εκπαίδευση είναι επίσης τεράστια και βαρύνει τόσο την ασφαλιστική βιομηχανία όσο και την πολιτεία.

ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΣΗΜΕΡΙΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:

Το μήνυμα για την ανάγκη ύπαρξης ε-



λή αυτή θα βοηθήσει όλους τους υπεύθυνους για τη πορεία της ασφαλιστικής βιομηχανίας στη χώρα μας να συνειδητοποιήσουν ακόμη περισσότερο τις πιέσεις των καιρών για την ανάγκη της άμεσης αναπροσαρμογής της εκπαιδευτικής πολιτικής που ακολουθείται.

Κύριος στόχος της ασφαλιστικής βιομηχανίας στη χώρα μας πρέπει να είναι όχι μόνο η συνεχής αλλά και η ταχεία πρόοδος που θα μας επιτρέψει να μικρύνουμε την απόσταση που μας χωρίζει από τον υπόλοιπο ευρωπαϊκό χώρο. Προκειμένου λοιπόν να επιτευχθεί αυτός ο στόχος δεν υπάρχει άλλη εναλλακτική λύση από την ταχύτατη αναβάθμιση της επαγγελματικής μας παιδείας.

Η συνεχής προσαρμογή των εκπαιδευτικών συστημάτων και μεθόδων έχει γίνει επιτακτική ανάγκη εάν λάβουμε υπ' όψιν τις μεγάλες ταχύτητες με τις οποίες εξελίσσεται τα τελευταία χρόνια η ασφαλιστική βιομηχανία.

Πιστεύω ότι κάθε καλόπιστος αναγνώστης θα συμφωνήσει μαζί μου στο ότι μία εταιρία αξίζει όσο αξίζει το ανθρώπινο δυναμικό της καθώς και στο ότι κάθε ανθρώπινο δυναμικό αξίζει όσο αξίζει η επαγγελματική παιδεία του.

Μια πρόσφατη απόδειξη της επιτακτι-

κής αυτής ανάγκης για συνεχή αναπροσαρμογή του εκπαιδευτικού συστήματος είναι η ανάγκη για μετάβαση από το επίπεδο του ασφαλιστικού συμβούλου στο επίπεδο του επενδυτικού συμβούλου. Τα τελευταία είκοσι πέντε χρόνια μέριμνα του ασφαλιστικού συμβούλου ήταν η παροχή οικονομικής στήριξης στον ασφαλισμένο, ώστε η αρνητική συγκυρία να μην επηρεάσει το εισόδημα ή την περιουσία του.

Σήμερα οι εξελίξεις επέβαλαν να διευρυνθεί αυτός ο ρόλος και μέσω σωστών χρηματοοικονομικών συμβουλών να βοηθηθεί ο πελάτης ώστε να πραγματοποιήσει τους οικονομικούς τους στόχους και σε τελευταία ανάλυση να υλοποιήσει τα όνειρά του για ένα καλύτερο μέλλον για τον ίδιο και την οικογένειά του.

ΚΑΘΕ ΕΤΑΙΡΙΑ ΑΞΙΖΕΙ ΟΣΟ ΑΞΙΖΕΙ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΤΗΣ ΚΑΙ ΚΑΘΕ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΑΞΙΖΕΙ ΟΣΟ ΑΞΙΖΕΙ Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΠΑΙΔΕΙΑ ΤΟΥ. ΣΥΝΕΧΗΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΡΟΟΔΟΣ.

Επειδή τόσο το θέμα της μείωσης του εισοδήματος ή της περιουσίας όσο και το θέμα της υλοποίησης των οικονομικών προσδοκιών είναι κρίσιμα, γιατί άπτονται της ποιότητας της ζωής των συνανθρώπων μας, η ευθύνη για σωστές συμβουλές

νός εκσυγχρονισμένου και επαρκούς συστήματος εκπαίδευσης έχει περάσει και έχει υιοθετηθεί από όλους τους υπεύθυνους εδώ και αρκετό καιρό και όπως είναι φυσικό άλλους έχει ευαισθητοποιήσει περισσότερο και άλλους λιγότερο. Το πρώτο και κύριο όμως ερώτημα που πρέπει να μας απασχολήσει είναι το αν τελικά υπάρχει ή όχι σήμερα στην χώρα μας εκπαιδευτικό σύστημα στην ασφαλιστική βιομηχανία που να μπορεί να χαρακτηριστεί σε γενικές γραμμές σύγχρονο και επαρκές.

Το ερώτημα αυτό είναι φυσικό να επισωρεύει γύρω του πολλά άλλα εξίσου κρίσιμα ερωτήματα όπως π.χ. είναι επαρκής η ποιότητα των παρεχόμενων στο κοινό χρηματοοικονομικών υπηρεσιών; Γιατί αξιοποιούνται σε ποσοστό μικρότερο του 50% τα σχετικά με την εκπαίδευση κονδύλια τα παρεχόμενα από την ΕΟΚ; Μήπως επετεύχθησαν οι εκπαιδευτικοί στόχοι της ασφαλιστικής βιομηχανίας;

Η εποχή που η εκπαίδευση του νέου συνεργάτη περιοριζόταν στο να του δώσει τη δυνατότητα να σχεδιάζει ένα πρόγραμμα, φαντάζομαι να έχει παρέλθει ανεπίστρεπті. Οι εταιρίες επενδύουν με μεγαλύτερη προθυμία σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες. Η ενδοεταιρική εκπαίδευση



προωθείται καθώς και η συνεργασία με τοπικούς και διεθνείς ασφαλιστικούς εκπαιδευτικούς οργανισμούς. Είναι λοιπόν φυσικό το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών να βρίσκεται σε συνεχή ανοδική φάση. Η ταχύτητα της ανόδου αυτής όμως θεωρείται επαρκής;

Επειδή οι απαντήσεις στα πιο πάνω ερωτηματικά καθώς και σ' αυτά που θα ακολουθήσουν είναι λίγο πολύ γνωστές, δεν θα αναφερθώ σ' αυτές αλλά θα αφήσω τον αναγνώστη να απαντήσει.

Πιστεύω ότι θα ωφεληθεί πολύ περισσότερο η συγκεκριμενοποίηση και η επέκταση των ερωτημάτων γιατί θα μας βοηθήσει να προβληματιστούμε με αποτέλεσμα τη δημιουργία εποικοδομητικότερων σκέψεων και ίσως κυρίως πράξεων για το μέλλον.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΜΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΚΑΙ ΕΠΑΡΚΕΣ;

Τι ποσοστό των εταιριών που λειτουργούν μέσω υποκαταστημάτων και ασφαλιστικών συμβούλων καριέρας (career-agent) διαθέτουν και εφαρμόζουν σύγχρονο και τυποποιημένο σύστημα προσυμβα-

τικής εκπαίδευσης;

Με τον όρο προσυμβατική εκπαίδευση εννοούμε την παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών από την στιγμή που ένας δυνητικός συνεργάτης έχει επιλεγεί κατ' αρχήν, μέχρι τη στιγμή που θα υπογράψει σύμβαση αορίστου διάρκειας.

Ας αναρωτηθούμε όσοι ξεκινήσαμε την καριέρα μας στο παραγωγικό σύστημα σε ποιους από τους ακόλουθους τομείς εκπαιδεύτηκαμε με επάρκεια κατά τη περίοδο της προσυμβατικής μας επιλογής.

ΓΝΩΣΕΙΣ:

Βασικές αρχές ασφαλειών ζωής, πρακτικές πωλήσεων, εντοπισμός ειδικών αγορών (Target Marketing), συμπλήρωση εντύπων ανάλυσης αναγκών, προϊόντα ζωής, σύστημα εξεύρεσης δυνητικών πελατών μέσω συστάσεων, τηλεφωνική τακτική, δεοντολογία, σύστημα αμοιβής ασφαλιστικού συμβούλου, αντιμετώπιση αντιρρήσεων, συνθήκες εργασίας, στοχοθεσία, κλείσιμο, τήρηση αρχείου, προετοιμασία παρουσίασης προγράμματος, υποδείγματα πώλησης (sales talks) εκτίμηση κινδύνου, συμπλήρωση αιτήσεως, τεχνική του να ακούει κανείς τον πελάτη και να απαντά, αξιοποίηση του χρό-

νου (time management), ομαδικά, γενικές ασφάλειες κ.λπ.

ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ:

Συγκέντρωση ονομάτων δυνητικών πελατών, επίβλεψη τηλεφωνικών επαφών, επίβλεψη συνεντεύξεων πωλήσεων, έρευνα αγοράς, επιλογή ειδικών αγορών, συμπλήρωση εντύπου αυτοβαθμολόγησης δραστηριοτήτων, παρέμβαση του εκπαιδευτή σε περίπτωση περισσοτέρων των τεσσάρων συνεχόμενων αρνητικών τελικών συνεντεύξεων.

Πόσες ώρες την εβδομάδα κρατούσε η εκπαίδευση; Δύο έως τρεις ή περισσότερες από δώδεκα ώρες; Υπήρχε σύστημα καθημερινής επίβλεψης δραστηριότητάς μας; Υπήρχε σύστημα που έθετε σαν προαπαιτούμενο για την υπογραφή της σύμβασης την επιτυχή παρακολούθηση ορισμένων σεμιναρίων στα κεντρικά γραφεία;

Υποστηρίχτηκαμε στο ξεκίνημα της καριέρας μας από σύστημα οικονομικής ενίσχυσης που εκτός από τις αναμενόμενες δυνατότητες λάμβανε υπ' όψιν και τις οικονομικές μας ανάγκες για διαβίωση;

Εκπαιδεύτηκαμε στη διάρκεια της σταδιοδρομίας μας μέχρι σήμερα στη χρήση φορητού υπολογιστή; Υπήρχε αξιόλογο και σύγχρονο εκπαιδευτικό υλικό, δηλ. κείμενα, ηχοκασέτες βιντεοκασέτες, κ.λπ. που να υποστηρίζει τα διδασκόμενα στα σεμινάρια;

Διαθέτει η εταιρία μας εκπαιδευτικό σύστημα για τους υπάρχοντες πεπειραμένους συνεργάτες του διοικητικού και του παραγωγικού συστήματος που θα τους εξασφαλίσει μία συνεχόμενη εκπαίδευση και θα συμπληρώνει τις γνώσεις τους μέχρι την αφυπηρέτησή τους;

Παρόμοιες και αντίστοιχες ερωτήσεις θα μπορούσαμε να κάνουμε και για θέματα που αφορούν τη διεύθυνση ομάδων/υποκαταστημάτων.

Εάν οι απαντήσεις στις πιο πάνω ερωτήσεις είναι στις περισσότερες περιπτώσεις θετικές, τότε θα πρέπει να είμαστε ικανοποιημένοι από την ποιότητα της εταιρίας με την οποία συνεργαζόμαστε.

Εάν υπήρχε και η δυνατότητα παράλληλα με την εργασία μας να αποκτήσουμε εκπαιδευόμενοι σταδιακά και ένα πτυχίο ανώτατου εκπαιδευτικού ιδρύματος στα ασφαλιστικά, τότε θα έπρεπε να είμαστε ικανοποιημένοι και από την πολιτεία μας.

ΠΩΣ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΕ ΝΑ ΕΙΝΑΙ

Οι χώροι από τους οποίους μπορεί να

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: ΧΡΗΣΤΟΣ Γ. ΣΤΑΥΡΙΔΗΣ. **ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:** ΑΙΓΑΙΟΥ ΠΕΛΑΓΟΥΣ 46, 153 41 ΑΓΙΑ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ, ΑΘΗΝΑ ΤΗΛ. 6395 603. **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ:** 22.01.1946. **ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:** ΕΓΓΑΜΟΣ - ΤΡΕΙΣ ΚΟΡΕΣ. **ΣΠΟΥΔΕΣ:** 1) ΕΞΑΤΑΞΙΟ ΓΥΜΝΑΣΙΟ. ΛΕΟΝΤΙΟ ΛΥΚΕΙΟ. 2) ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΩΔΕΙΟ. 3) ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΜΕ ΥΠΟΤΡΟΦΙΑ (Ι.-Κ.Υ.) ΣΤΗΝ Α.Σ.Ο.Ε.Ε. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΠΟΥΔΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΠΤΥΧΙΟΥ. 4) **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ:** 1969 -1987 ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΑ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ. **ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ** — ADVANCED SCHOOL AGENCY MANAGEMENT (LIMRA) — FIELD OFFICERS SCHOOL (LIMRA) — ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΥΛΗΣ L.O.M.A. **ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ:** ΓΑΛΛΙΚΑ/ΑΓΓΛΙΚΑ/ΙΤΑΛΙΚΑ. **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ:** 1969 ΑΛΙΟ ΠΑΡΑΓΩΓΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΑΙ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ. 1972 - 1975 ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ. 1976 - 1979 ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΡΩΤΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ ΖΩΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ. 1979 - 1988 ΑΛΙΟ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ & MARKETING ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΥΠΡΟ. ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ. (ΤΡΙΠΛΑΣΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ,



25ΠΛΑΣΙΑΣΜΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΔΙΑΤΗΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ 91,2% ΔΙΑΤΗΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ 92% ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ 0,85). 1988 ΜΕΧΡΙ ΣΗΜΕΡΑ: INTERAMERICAN SA. — ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ MARKETING & ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΤΟΥ GROUP ΕΤΑΙΡΙΩΝ INTERAMERICAN — ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ "CONTINENTAL" — ΘΥΓΑΤΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ INTERAMERICAN — ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΤΟΥ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.

αποκομίσει γνώσεις ο συνεργάτης του παραγωγικού συστήματος είναι: α) το υποκατάστημα, β) η αγορά, γ) το εκπαιδευτικό κέντρο της εταιρίας, δ) οι ειδικευμένοι εξωτερικοί ασφαλιστικοί εκπαιδευτικοί οργανισμοί και ε) τα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας.

Παράλληλα οι χώροι από τους οποίους μπορεί να αποκομίσει γνώσεις ο συνεργάτης του διοικητικού συστήματος είναι: α) το τμήμα στο οποίο εργάζεται β) η αγορά, γ) το εκπαιδευτικό κέντρο, δ) οι ειδικευμένοι εξωτερικοί ασφαλιστικοί οργανισμοί και ε) τα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας.

Από τους χώρους αυτούς τόσο στην περίπτωση του συνεργάτη του παραγωγικού συστήματος όσο και στην περίπτωση του διοικητικού συστήματος οι τρεις πρώτοι χώροι αποτελούν την ενδοεταιρική εκπαίδευση. Τονίζω όμως ότι η ευθύνη της κάθε εταιρίας προς τους συνεργάτες της και προς το κοινό δεν εξαντλείται στα περιθώρια της ενδοεταιρικής εκπαίδευσης αλλά επεκτείνεται και στους δύο άλλους χώρους.

Τελικός στόχος είναι η υψηλού επιπέ-

δου ασφαλιστική εκπαίδευση και μόρφωση όλων των συνεργατών. Σημειώνω ότι η εκπαίδευση διαφέρει από τη μόρφωση στο ότι εκπαίδευση σημαίνει τη δυνατότητα να διεκπεραιώνεται η εργασία ενσυνείδητα και αποτελεσματικά, ενώ μόρφωση σημαίνει απλά τη γνώση του αντικείμενου.

Ένα εκπαιδευτικό κέντρο για να επιτελέσει το προορισμό του θα πρέπει να έχει τη κατάλληλη οργάνωση και τη δέουσα φιλοσοφία. Όσον αφορά στην οργάνωση, αναγκαία θεωρείται η ύπαρξη μιας επιτροπής εκπαίδευσης που θα συνεδριάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα και θα αποτελείται από όλα τα στελέχη της εταιρίας που τα τμήματά τους χρησιμοποιούν τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες του κέντρου εκπαίδευσης.

Στην επιτροπή αυτή θα συμμετέχουν ο υπεύθυνος εκπαίδευσης καθώς και ο υπεύθυνος του τμήματος συντονισμού και σχεδιασμού εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Η επιτροπή θα καθορίζει την εκπαιδευτική πολιτική της εταιρίας και θα εκτιμά τα αποτελέσματα της εκπαιδευτικής λειτουργίας.

Ακολουθώντας το τμήμα σχεδιασμού και

συντονισμού προγραμμάτων θα κατανέμει τις εντολές της επιτροπής ανάλογα με το τομέα ευθύνης στους υπεύθυνους των σχολών, ασφαλιστικών συμβούλων, συντονιστών, υπεύθυνων ανάπτυξης υποκαταστημάτων (Agency Supervisors), διοικητικού δυναμικού, γραμματέων καθώς και στο τμήμα εκπόνησης εκπαιδευτικού υλικού και βιβλιοθήκης. Το μέγεθος της εταιρίας είναι φυσικό να παίζει μεγάλο ρόλο στην οργάνωση όπου όταν είναι μικρό ή μεσαίο γίνονται οι αναγκαίες συμπύξεις.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΙΝΑΙ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΕΤΑΙ Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΝΣΥΝΕΙΔΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ ΕΝΩ ΜΟΡΦΩΣΗ ΕΙΝΑΙ Η ΓΝΩΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ.

Όσον αφορά στη φιλοσοφία, το κέντρο εκπαίδευσης θα πρέπει να αποτελεί ένα σύμβολο ενότητας της εταιρίας που να εκφράζει τη θέληση της διεύθυνσης της επιχείρησης για μια κοινή παιδεία (company culture) στο σύνολο των συνεργατών της εταιρίας. Επίσης θα πρέπει να συγκεκριμένοποιεί τον προσανατολισμό των προγραμμάτων ώστε να καθοδηγούν και να εμψυχώνουν τις πράξεις των συνεργατών της ενώ ταυτόχρονα να επιτυγχάνεται η διατήρηση της ιδιαιτερότητας και της ταυτότητας του διοικητικού και του παραγωγικού συστήματος μέσα από ένα συντονισμό και μια εναρμόνιση των δραστηριοτήτων τους.

Η ενδοεταιρική εκπαιδευτική διαδικασία είναι αποτελεσματική όταν αποτελείται από δύο φάσεις: α) την κύρια και β) τη συνεχόμενη/συμπληρωματική.

Την κύρια φάση αποτελούν διάφορα σεμινάρια που μπορούν να διακριθούν σε α) εναρκτήρια, β) βασικά και γ) βοηθητικά. Ενώ τη συνεχόμενη/συμπληρωματική φάση αποτελούν σεμινάρια που μπορούν να διακριθούν σε: α) ανώτερα, β) ειδικά, γ) επιμορφωτικά και δ) έκτακτα.

Η ενδοεταιρική εκπαιδευτική διαδικασία ενισχύεται όταν υπάρχει για κάθε σχολή κύκλος εκπαίδευσης όπου ο εκπαιδευόμενος θα γνωρίζει εκ των προτέρων όλα τα σεμινάρια που θα πρέπει να παρακολουθήσει. Επίσης η προτροπή για δραστηριότητα στην αγορά κατά τη διάρκεια της εκπαιδευτικής περιόδου με παροχή κινήτρων καθώς και η απονομή βεβαιώσεων επιτυχούς παρακολούθησης μετά τη λήξη κάθε σεμιναρίου ενθαρρύνουν τους εκπαιδευόμενους να συνεχίσουν την εκπαίδευσή τους.

Η ευρύτερη χρησιμοποίηση ενός βιβλιαρίου εκπαίδευσης όπου θα εμφανίζο-

νται τα σεμινάρια που έχει παρακολουθήσει ο ασφαλιστικός σύμβουλος θα διευκολύνει στο να διαπιστώνεται εύκολα ο βαθμός εκπαίδευσής του.

Η συνεργασία της ασφαλιστικής βιομηχανίας με εξωτερικούς ειδικευμένους εκπαιδευτικούς οργανισμούς είναι συνηθισμένο φαινόμενο και σκοπός της είναι να συμπληρώνει την ενδοεταιρική εκπαιδευτική διαδικασία. Τέτοιοι οργανισμοί είναι: ο ΕΕΔΕ, ΕΛΚΕΠΑ, NUNTIUS SA MORAX SA EIAS, LIMRA, LOMA, SOUTHEASTERN COLLEGE, DEREK COLLEGE, κ.λπ.

Τέλος, τονίζεται η απουσία των Α.Ε.Ι. από την υποστήριξη της ασφαλιστικής εκπαίδευσης σε ανώτατο επίπεδο με την έννοια που έχει σε χώρες όπως π.χ. η Γαλλία. Το ασφαλιστικό εκπαιδευτικό σύστημα στη Γαλλία ολοκληρώνεται με τη συνεργασία του κράτους και των ασφαλιστικών εταιριών. Υπάρχει, δηλαδή, μια κρατική σχολή ENAS (ECOLE NATIONALE D'ASSURANCE) που χορηγεί διπλώματα σε τρία επίπεδα. Η παρακολούθηση σε κάθε επίπεδο διαρκεί περίπου δύο χρόνια και είναι σχεδιασμένη να εξυπηρετεί τους εργαζόμενους ή και συνεργαζόμενους με ασφαλιστικές εταιρίες.

Προϋπόθεση για την επιδίωξη απόκτησης των διπλωμάτων αυτών είναι η περάτωση της εκπαίδευσης στο εκπαιδευτικό κέντρο της κάθε εταιρίας. Η προσπάθεια για απόκτηση του διπλώματος πριμοδοτείται με συγκεκριμένα οικονομικά κίνητρα π.χ. ποσοστό επί προμηθειών στην περίπτωση συνεργάτη παραγωγικού συστήματος.

Με την ευκαιρία αυτής της αναφοράς στην εκπαίδευση στη Γαλλία σημειώνω ότι η εναρκτήρια εκπαίδευση του παραγωγού σύμφωνα με τον ισχύοντα εκεί νόμο πρέπει να διαρκεί τουλάχιστον εξακόσιες ώρες και δεκάξι συνεχόμενες εβδομάδες. Πολλές εταιρίες ξεπερνούν αυτό το ελάχιστο όριο. Στη διάρκεια αυτής της εκπαίδευσης ο εκπαιδευόμενος δεν κάνει πωλήσεις ενώ χρηματοδοτείται. Επίσης υπάρχουν ειδικά προγράμματα εκπαίδευσης που αναφέρονται σε θέματα ασφαλιστικά αλλά και γενικότερης παιδείας π.χ. ιστορία της τέχνης, λογοτεχνία, με στόχο τη διεύρυνση των οριζόντων και τη γενικότερη βελτίωση του επιπέδου μόρφωσης του συνεργάτη.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΙ

Είναι κοινή η διαπίστωση ότι οι εξελίξεις

που συνέβαιναν πριν από τριάντα χρόνια σε διάστημα ενός χρόνου, συμβαίνουν στις μέρες μας σε διάστημα ενός μήνα.

Η ταχύτητα με την οποία λαμβάνουν χώρα τα γεγονότα έχει αυξηθεί σημαντικά και συνεχίζει να επιταχύνεται. Σήμερα περισσότερο από κάθε άλλη φορά είναι επιτακτική ανάγκη να επιστρατεύσουμε τις δυνάμεις μας ώστε να μην χάσουμε το τρένο της Ευρώπης.

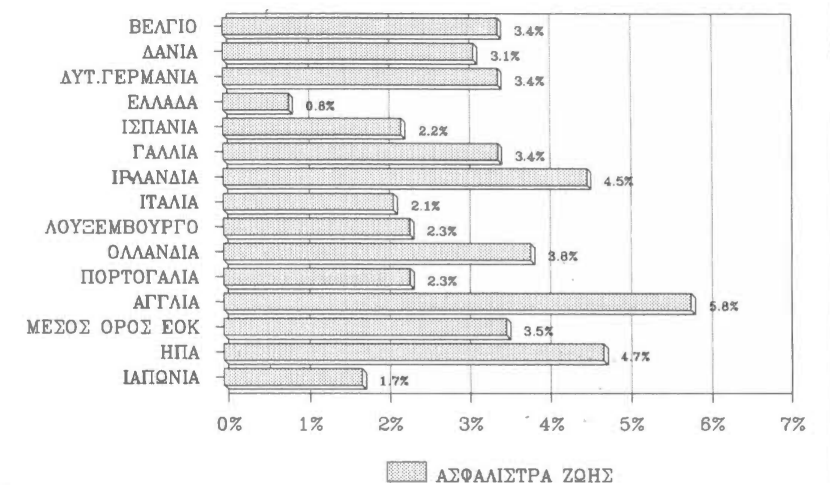
Ο τομέας των υπηρεσιών και ειδικά των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών είναι καθοριστικός για τη ποιότητα της ζωής των

σύγχρονων κοινωνιών και αποτελεί μια σημαντική ελπίδα για την εθνική μας οικονομία.

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΕΙΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΤΟΥΝ

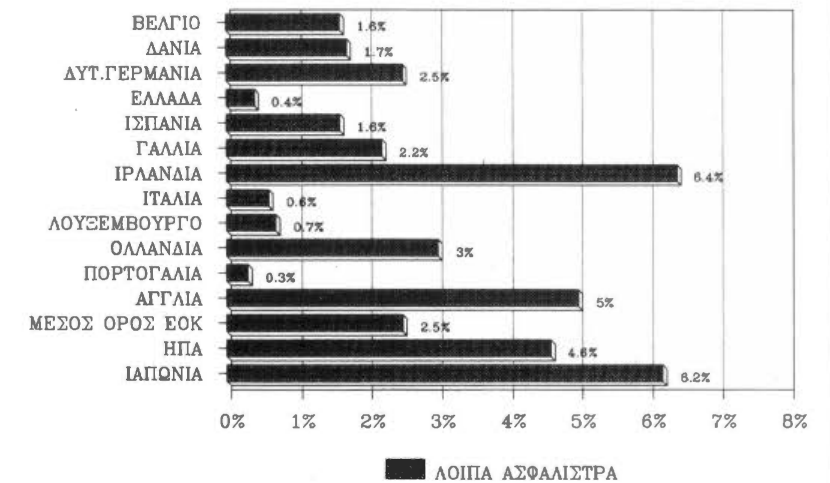
Η ασφαλιστική βιομηχανία και η πολιτεία θα πρέπει να συνεργαστούν στενά με στόχο την ανάπτυξη και πιστεύω ότι κορυφαία προτεραιότητα αλλά και βήμα προς τη σωστή κατεύθυνση θα αποτελέσει η προσπάθεια για εκσυγχρονισμό και αναβάθμιση της ασφαλιστικής μας παιδείας.

Η ΡΟΠΗ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΟΚ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ % ΤΟΥ ΑΚΑΘ.ΕΓΧΩΡ.ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ



ΤΟΙΧΕΙΑ 1987 και για ορισμένες χώρες '86

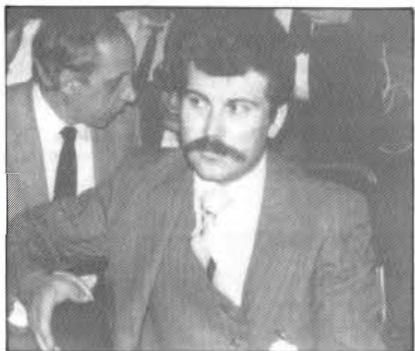
Η ΡΟΠΗ ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΟΚ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΑ % ΤΟΥ ΑΚΑΘ.ΕΓΧΩΡ.ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ



ΤΟΙΧΕΙΑ 1987 και για ορισμένες χώρες '86

Το χέρι και το ρόπαλο

«Όποιος ξέρει γράμματα έχει τρία μάτια. Όποιος δεν ξέρει, ένα και κείνο στραβό»
(παροιμία)



Γράφει ο:
Χ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΤΟΣ
Εκπαιδευτικός

Είναι γεγονός ότι ο πολιτισμός από την πρωτόγονη βαθμίδα του έως και σήμερα στηρίζεται στη γνώση, η οποία με τη σειρά της μεταδίδεται από γενιά σε γενιά με την εκπαίδευση. Γιατί όταν λέμε γνώση και εκπαίδευση, εννοούμε ένα σύνολο, μια αδιαίρετη και αμφιμονοσήμαντη αντιστοιχία που το ένα προϋποθέτει το άλλο και το ένα υπάρχει υπέρ του άλλου.

Από το χειρισμό του πρώτου εργαλείου-όπλου του ο άνθρωπος, της πρώτης προέκτασης της δύναμης του χεριού του, δηλαδή του ξύλινου ρόπαλου, έως σήμερα με τα πολύπλοκα ηλεκτρονικά συστήματα και τα τεράστια άλματα όλων των επισημών και μεθόδων η γνώση μαζί με την εκπαίδευση έπαιζαν και παίζουν τον πλέον κυρίαρχο ρόλο.

Όταν όμως λέμε εκπαίδευση τι εννοούμε; Εκπαίδευση είναι η μετάδοση γνώσεων από τον εκπαιδευτή στον εκπαιδευόμενο. Η εκπαίδευση μπορεί να είναι θεωρητική ή πρακτική, ή και τα δύο μαζί. Μπορεί να δίνεται σ' οποιαδήποτε ηλικία και κάτω απ' οποιοδήποτε συνθήκες, ανάλογα βέβαια με το αντικείμενο και το σκοπό της. Σίγουρο όμως είναι ότι ο εκάστοτε εκπαιδευτής μεταδίδει τις γνώσεις που κατέχει στον εκπαιδευόμενο και έτσι η γνώση μεταδίδεται από άτομο σε άτομο, από κοινωνία σε κοινωνία, από γενιά σε γενιά.

Η εκπαίδευση στη μικρή ηλικία των ατόμων θεωρείται φυσική, κοινωνικά καθιε-

ρωμένη και απαραίτητη. Τι γίνεται όμως με την εκπαίδευση που παρέχεται σε μεγάλη ηλικία, σε ώριμους ανθρώπους και προβληματισμένους στη ζωή, που έχουν χαράξει ή ψάχνουν να χαράξουν το δρόμο τους; Είναι δεκτικοί εκπαιδεύσεων, στέκοντα θετικά ή αρνητικά σε μια συνεχή αδιάκοπη εκπαίδευση;

Η συνήθης απάντηση είναι: «Μα εγώ είμαι ήδη εκπαιδευμένος, πήγα στο σχολείο, πήγα πανεπιστήμιο, έμαθα αυτό που χρειάζομαι στη ζωή μου». Μα η γνώση δεν είναι στατική, είναι δυναμική, ζωντανή, μεταβάλλεται συνέχεια, δεν σταματάει κάπου και δεν επέρχεται κορεσμός. Ίσως να ξέρουμε περισσότερα από κάποιον άλλο, αυτό όμως δε σημαίνει ότι κατέχουμε όλο το γνωστικό φάσμα, ότι δεν υπάρχει και κάτι άλλο που μπορούμε να μάθουμε ή επιβάλλεται να μάθουμε. Το «γνράσκω αεί διδασκόμενος» του Σωκράτη είναι γνωστό.

Φανταστείτε έναν γιατρό που τελείωσε το πανεπιστήμιο με άριστα προ 20ετίας, αλλά έκτοτε δεν άνοιξε ποτέ το ιατρικό βιβλίο πλην του συνταγολογίου του να γράψει συνταγές. Θα του εμπιστευόσαστε ποτέ την υγεία σας ή να εγχειρήσει το παιδί σας; Ή θα εμπιστευτείτε ένα δικηγόρο που θα σας ρωτήσει τι αναφέρει το τελευταίο Φ.Ε.Κ. για την περίπτωση σας; Κι αν τους εμπιστευτείτε μια φορά, σίγουρα θα είναι η τελευταία.

Βλέπετε, δεν φθάνει ποτέ η αρχική γνώση, η οποία εάν δεν καλλιεργείται όχι μόνο δεν αναπτύσσεται, αλλά μειώνεται και εξαφανίζεται με την πάροδο του χρόνου.

Και εάν πρόκειται για θεωρητική ή κλασική ή ακαδημαϊκή γνώση που αφορά τον εξευγενισμό της ανθρώπινης φύσης, την ατομική μόρφωση, την πνευματική καλλιέργεια και ολοκλήρωση, τότε είναι επιλογή του καθενός μέχρι πού θα φτάσει και πού θα σταματήσει. Δικαίωμά του είναι να ξεκινήσει από την Ιλιάδα, και να φθάσει στις φιλοσοφικές θεωρίες του Sartre. Όταν όμως πρόκειται για επαγγελματική γνώση τι γίνεται; Μήπως επιβάλλεται από τη δουλειά του να εκπαιδευτεί; Μήπως πρέπει και ο γιατρός και ο δικηγόρος που

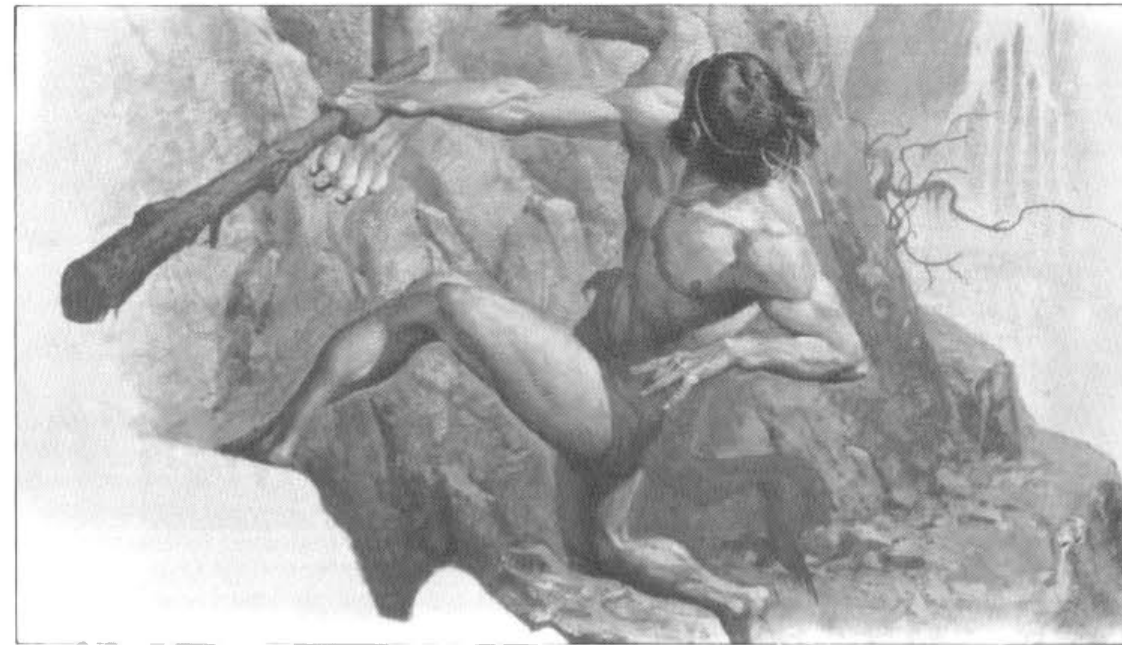
προανέφερα και γενικά κάθε επαγγελματίας να εκπαιδεύεται συνεχώς, ούτως ώστε οι υπηρεσίες που προσφέρει και τα αγαθά που παράγει να αναβαθμίζονται καλύτερα, να γίνονται ανταγωνιστικότερα να αποδίδουν περισσότερο;

Με την κάλυψη της φυγοπονίας ή του εγωισμού «μα εγώ τα ξέρω όλα, εγώ αυτά τα έχω μάθει προ πολλού», δεν καταλαβαίνει ότι γελοιοποιείται ή τουλάχιστον εισπράττει αρνητικούς πόντους μπροστά σε κάποιον νοήμονα συνομιλητή του; Επομένως βήμα θά είναι να σπάσουν τα γυάλινα πόδια του απαιδευτού επαγγελματία και από κει και πέρα θα φταίνε όλοι οι άλλοι, εκτός βέβαια του εαυτού του, ή θα γυρίσει να πει σαν την αλεπού: «Δεν βαριέσαι άγουρα είναι τα σταφύλια».

Είναι σίγουρο ότι ζούμε σε μια καταναλωτική κοινωνία που μας δίνει πολλά, περισσότερα από παλιότερα, αλλά απαιτεί συγχρόνως πάρα πολλά. Η αλματώδης τεχνολογική εξέλιξη και η εξειδίκευση της κάθε μιας περίπτωσης και επιμέρους επαγγέλματος, απαιτούν συνεχή μεντη, πληρη και στενή παρακολούθηση των εξελίξεων. Κινδυνεύει ο σημερινός ευρυμαθής να είναι αυριανός ημιμαθής και «η ημιμάθεια χειρότερη της αμαθείας».

Είναι λοιπόν απαραίτητο ο καθένας να εκπαιδεύεται συνέχεια στο αντικείμενό του. Ο εκπαιδευτικός στις παιδαγωγικές επιστήμες, ο ιατρός στην ιατρική, ο νομικός στα νομικά, ο ασφαλιστής στα ασφαλιστικά, ο ηλεκτρονικός στα ηλεκτρονικά κ.ο.κ. Δεν είναι μόνο το κύρος, η επαγγελματική αναγνώριση, η ψυχική ικανοποίηση, η ηθική απόλαυση να ξέρεις καλά αυτό που κάνεις αλλά είναι και ας μην κρυβόμαστε, η μεγαλύτερη απόδοση με όλα τα επακόλουθα οφέλη που διακρίνουν έναν καλά εκπαιδευμένο από έναν ανεκπαίδευτο επαγγελματία.

Όταν ακόμα και αυτή η ύπαρξή μας, η ζωή μας, η ζωή της οικογένειάς μας, η ατομική οικογενειακή και κοινωνική ευημερία μας εξαρτώνται από μια δουλειά, από την οποία έχουμε τόσες απαιτήσεις, πρέπει και εμείς να ανταποκριθούμε σ' αυτό το κάλεσμα, να ξέρουμε καλά αυτό που κάνουμε. Και όσο η δουλειά αυτή εί-



ναι νοητική, δηλαδή χωρίς υλικά βοηθήματα, αλλά στηρίζεται σε νοησιαρχικές διαδικασίες, τόσο η εκπαίδευση πρέπει να είναι μεγαλύτερη και να υπεισέρχεται σε λεπτομερειακή γνώση, δεδομένου ότι τα πνευματικά εφόδια είναι τα μοναδικά σε ορισμένα επαγγέλματα.

Η γνωστή άλλωστε αντίρρηση μερικών ότι «θα τα μάθω με την πείρα» είναι ίσως ουτοπική για να μην πω ψεύτικη και ανεδαφική. Εάν το έκαναν όλοι αυτό θα χρησιμοποιούσαμε ακόμη το ρόπαλο. Διότι όσο μπορεί να μάθει ένα άτομο σ' όλη τη ζωή του, μπορεί να τα μάθει από κάποιον άλλον ευκολότερα και γρηγορότερα και με λιγότερες απώλειες.

Η παροιμία «το πάθημα μάθημα» δεν είναι απαραίτητο να εφαρμόζεται στο ίδιο άτομο. Μπορεί άλλος να έπαθε και άλλος να έμαθε χρησιμοποιώντας παθήματα άλλων. Φυσικό επόμενο είναι τα μαθήματα να κοστίζουν πολύ λιγότερο από τα παθήματα, τα οποία άλλωστε είναι διάφορα και πολυποίκιλα και επικίνδυνα. Παλιότερα που οι γνώσεις άλλαζαν αργά και με ρυθμό χελώνας, όταν μάθαινε κάτι κανείς καλά, αυτό θα ίσχυε πιθανόν μέχρι τέλους της ζωής του και θα το μετάνιζε αμετάβλητο με την εκπαίδευση και τη μαθητεία σε κάποιον νεότερο. Σήμερα όμως αλίμονο σ' αυτόν που εφησυχάζει στις γνώσεις του, αλίμονο σ' αυτόν που θα εφαρμόσει γνώσεις και μεθόδους του 1960 για να κερδίσει το «παιγνίδι» του 1991. Σίγουρα θα μείνει «εκτός νυμφώνος». Αλλά και το «παιγνίδι» εάν δεν ενδιαφέρει κάποιους,

πάλι αυτοί δεν απαλλάσσονται των ευθυνών τους. Το ηθικό μέρος ίσως είναι βαρύτερο παντός άλλου. Όταν πλάσαρεις ένα επαγγελματία, μια ιδιότητα, εννοείται ότι την κατέχεις καλά και γι' αυτό σ' εμπιστεύονται κάποιοι. Οι μαθητές το δάσκαλο, οι ασθενείς το γιατρό, ο κατηγορούμενος το δικηγόρο, ο ασφαλισμένος τον ασφαλιστή. ο επιβάτης τον καπετάνιο του πλοίου. Έχουν λοιπόν υποχρέωση κι αυτοί ν' ανταποκριθούν στις επιθυμίες και στους πόθους αυτών των ανθρώπων που περιμέ-

νουν από τον καθένα κάτι ιδιαίτερο, κάτι ειδικότερο θα 'ταν προτιμότερο να μην κάνει κανείς κάτι αφού δεν ξέρει ή δεν θέλει να ξέρει, από το να παίζει με τις επιθυμίες των άλλων, θυσιάζοντας τους συνανθρώπους του για μικροσυμφέροντα ευτελή και πρόσκαιρα. Δεν του 'δωσε κανείς το δικαίωμα να παριστάνει τον επαίοντα, τον σπουδαίο, τον πολύξερο, τη βεντέτα. Την κρίση αυτή ας την αφήσει στους κριτές του και είτε μας αρέσει είτε όχι, όλοι έχουμε κριτές.

Κέντρο Ασφαλιστικού Management και Marketing (KEAMMA)

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΜΕΛΕΤΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ (ΙΜΕΟ)

Σειρά τριών ειδικών διήμερων σεμιναρίων για Ασφαλιστές

- Ο Σύμβουλος επενδύσεων - Ο ασφαλιστής του αύριο
- Η διαχείριση κινδύνων (risk management)- μια στρατηγική αντιμετώπισης της αγοράς
- Τα αμοιβαία κεφάλαια - νέες μορφές επένδυσης των αποταμιευτών

KEAMMA

ΓΡΑΦΕΙΑ: Στουρνάρη 5, 106 83 ΑΘΗΝΑ

Τηλ.: 3640061 - Τέλεξ: 222252 AT GR

Telefax: 6431383 - 5236231

Ο Manager είναι ζογκλέρ με πολλά πιάτα σε κίνηση όταν εκπαιδεύει



Συγχρόνως πρέπει νέους και παλαιούς ασφαλιστές να τους προετοιμάζει, εξηγεί, δείχνει, παρατηρεί και επιτηρεί.

Οι κύριοι κανόνες και τα βήματα της αποτελεσματικής εκπαίδευσης είναι τα ίδια, είτε εκπαιδεύετε ένα νέο ή έναν έμπειρο ασφαλιστή, στο μόνο που διαφέρουν είναι στην έμφαση που πρέπει να δώσετε, σε κάθε θέμα.

Από τη στιγμή που έχετε διαγνώσει τις εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού σας και έχετε θέσει τους εκπαιδευτικούς στόχους σας, το επόμενο βήμα της αποτελεσματικής εκπαίδευσης είναι να σιγουρευθείτε ότι είσαστε προετοιμασμένοι για να εκπαιδεύσετε. Υπάρχουν δύο σημεία που θα πρέπει να λάβετε υπ' όψη σας, πριν αρχίσετε την εκπαίδευση.

1. Να ξέρετε να κάνετε την δουλειά μόνος σας.

α. Να ξέρετε την δουλειά και να την κάνετε με τον ίδιο τρόπο που θέλετε να την κάνει ο εκπαιδευόμενος.

β. Σημειώστε τα στάδια και τα σημεία κλειδιά της εργασίας

γ. Αν η εργασία συμπεριλαμβάνει ορισμένα κόλπα, πρέπει να αποφασίσετε πώς θα τα μεταδώσετε στον ασφαλιστή.

2. Να έχετε έτοιμα τα πάντα.

α. Σιγουρευτείτε ότι έχετε τα απαραίτητα εφόδια, εκπαιδευτική ύλη, φιλμ, μέσα υποβοήθησης πωλήσεων.

β. Χρησιμοποιήστε τα μέσα αυτά με τον ίδιο ακριβώς τρόπο, που θέλετε να τα χρησιμοποιήσουν και οι ασφαλιστές.

Η εκπαιδευτική διαδικασία P.E.S.O.S.

Παρακάτω θα κάνουμε μια λεπτομερή

ανάλυση και περιγραφή της φόρμουλας PESOS, έτσι ώστε να την χρησιμοποιήσετε αμέσως. Αποτελείται από τα εξής πέντε στάδια:

Προετοιμάζω

Εξηγώ

Δείχνω

Παρατηρώ

Επιτηρώ

Στάδιο 1: Προετοιμάζω:

1. Προσπαθήστε να κάνετε τον ασφαλιστή να νιώθει άνετα.

Απαλλάξτε τον από ό,τι μπορεί να τον ενοχλεί. Ο ασφαλιστής μπορεί να ανησυχεί για το πώς θα αντιδράσει ή για το αν η απόδοσή του ταιριάζει με τις δικές σας προσδοκίες και με τις προσδοκίες της εταιρίας. Αποδείξτε με λόγια και με έργα ότι δεν έχετε την απαίτηση από τον ασφαλιστή να κάνει πράγματα τα οποία δεν μπορεί να μάθει, εντός λογικών πλαισίων και ότι σας ενδιαφέρει ένα μόνο πράγμα, να βοηθήσετε να γίνει η δουλειά του ασφαλιστή πιο εύκολη, πιο αποδοτική και πιο αξιόλογη.

2. Κάντε τον ασφαλιστή να ενδιαφερθεί.

Μην πάρετε σαν δεδομένο ότι ο ασφαλιστής ενδιαφέρεται να τον εκπαιδεύσετε. Ο ασφαλιστής θα δείξει ενδιαφέρον μόνο όταν του δώσετε να καταλάβει, ότι είναι για δικό του καλό να μάθει να κάνει ορισμένα πράγματα και μάλιστα να τα κάνει σωστά. Διότι μόνο τότε ο ασφαλιστής θα αναπτύξει την ικανότητά του να πουλήσει και να βγάλει το ψωμί του, το οποίο σημαίνει προσωπική ανάπτυξη και επιτυ-

χία.

Όσο μεγαλύτερο είναι το ενδιαφέρον του ασφαλιστή, τόσο πιο μεγάλη θα είναι η παρακίνηση να αποδώσει καλύτερα και τόσο πιο εύκολη θα είναι η δουλειά σας, σαν εκπαιδευτή.

Στάδιο 2: Εξηγώ

1. Δώστε έμφαση στα σημεία κλειδιά.

Πρέπει να εξηγήσετε στους ασφαλιστές σας, τι είδους δουλειά είναι αυτή, πώς εκτελείται και γιατί πρέπει να γίνει με ένα ορισμένο τρόπο. Όταν θα κάνετε αυτό, δώστε έμφαση στα κύρια σημεία, μη χάσετε τον χρόνο σας, σε ασήμαντες λεπτομέρειες. Διότι αν η ομιλία σας είναι γεμάτη από ασήμαντα θέματα, είναι δύσκολο ο ασφαλιστής να συγκρατήσει τα πιο σημαντικά.

2. Να αναπτύσσετε τα θέματα ένα-ένα και μη λέτε πιο πολλά στον ασφαλιστή από ό,τι μπορεί να εμπεδώσει.

Διότι όλα μαζί οδηγούν σε μπερδεμα και σε απογοητευτικά αποτελέσματα.

3. Χρησιμοποιήστε απλή γλώσσα.

Ο σκοπός της γλώσσας είναι να γίνεται κατανοητή. Φανταχτερές ή ασυνήθιστες λέξεις και τεχνικοί όροι, μπορεί να τους κάνουν να πιστέψουν ότι είσαστε έξυπνος, αλλά δεν θα σας βοηθήσουν να τους μεταδώσετε τις ιδέες σας. Η απλή γλώσσα είναι αυτή που αρμόζει πιο καλά.

Στάδιο 3: Δείχνω

Οτιδήποτε λέτε ή δείχνετε στον ασφαλιστή, φροντίστε να είναι κάποιου επιπέδου.

Όταν σας παρατηρεί ένας ασφαλιστής,

βλέπει την απόδοσή σας όχι μόνο σαν επίδειξη, του πώς γίνεται μια συγκεκριμένη εργασία, αλλά και σαν ένα παράδειγμα του πόσο καλά την κάνετε. Μην περιμένετε από έναν ασφαλιστή να κάνει μια πρώτης τάξεως εργασία, όταν του έχετε κάνει μια επίδειξη δεύτερης τάξης. Διότι η προσωπική σας εργασία θα θέσει τα όρια τα οποία θα καθορίσουν την ποιότητα της δουλειάς του ασφαλιστή που θα ακολουθήσει μετά την εκπαίδευση. Αυτό συμβαίνει σε κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα που θα κάνετε.

Έχει πολύ μεγάλη σημασία ότι όταν θα κάνετε την πρακτική εξάσκηση στο υποκατάστημά σας και έξω στην αγορά, να χρησιμοποιήσετε υλικό και να κάνετε την επίδειξη με τον ίδιο ακριβώς τρόπο που περιμένετε να το κάνει και ο ασφαλιστής. Επιδείξεις που διαφέρουν από τον τρόπο τον οποίο διδάχθηκε ο ασφαλιστής, θα δημιουργήσουν σύγχυση και θα γίνουν εμπόδιο στην εκπαίδευση.

Επιδείξτε την εργασία που πρόκειται να μάθουν, όσο πιο καλά μπορείτε. Εκπαιδεύσατέ τους με πληρότητα και με σαφήνεια, βήμα-βήμα χωρίς να λέτε πιο πολλά από όσα μπορεί να εμπεδώσει ο εκπαιδευόμενος κάθε φορά.

Επαναλάβετε την επίδειξη, αμέσως μόλις σας δοθεί η ευκαιρία. Δώστε έμφαση στα στάδια που καλύψατε. Επαναλάβετε την επίδειξη ξανά, δίνοντας έμφαση στα σημεία κλειδιά.

Στάδιο 4: Παρατηρώ

1. Αφήστε τον ασφαλιστή να προσπαθήσει να κάνει μόνος του ό,τι του δείξατε.

Μην τον διακόψετε και μην τον διορθώσετε όταν κάνει ένα λάθος. Διότι υπάρχει περίπτωση να τα καταφέρει τελικά, ο ασφαλιστής, άσχετα με το λάθος που έχει κάνει.

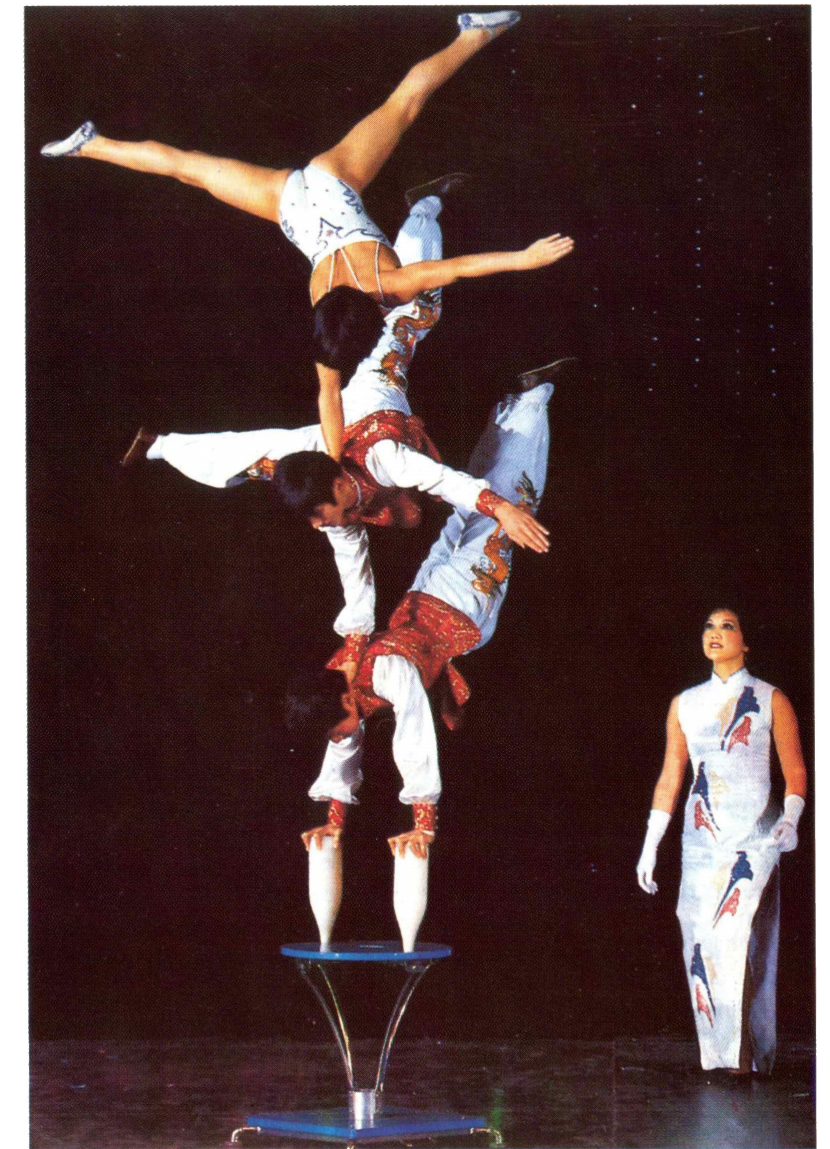
Αν ένας ασφαλιστής ξέρει ότι θα μπειτε στη μέση, με το παραμικρό λάθος που θα κάνει, μπορεί να μην αποδώσει σωστά.

Είναι ευνόητο το ότι δεν θα αφήσετε τον ασφαλιστή αβοήθητο σε πολύ σοβαρές περιπτώσεις. Βάλτε όμως καλά στο μυαλό σας ότι οι άνθρωποι μαθαίνουν μόνο όταν κάνουν κάτι μόνοι τους και ότι δεν μπορείτε να μάθετε σε κάποιον κολύμπι, όταν κολυμπήσετε εσείς γι' αυτόν.

2. Κάντε του ένα κομπλιμέντο, πριν τον διορθώσετε.

Προσπαθείτε πάντα να λέτε μια καλή κουβέντα στον ασφαλιστή πριν αρχίσετε να τον διορθώνετε. Θα δείτε ότι με αυτό τον τρόπο ο ασφαλιστής θα δεχθεί πιο εύκολα τις διορθώσεις σας.

Τα καλά λόγια είναι ένα σημαντικό μέ-



ρος της εκπαίδευσης, διότι δίνουν κουράγιο στον ασφαλιστή, και αποδίδει καλύτερα. Ένας ειλικρινής έπαινος δίνει στον ασφαλιστή το αίσθημα της επιτυχίας.

Αναπτύσσει μέσα του αυτοπεποίθηση, που είναι άκρως απαραίτητη, αν ένας ασφαλιστής θέλει να εξελιχθεί. Μην το παρακάνετε όμως με επαινούς, χρησιμοποιήστε και την κρίση σας, ούτως ώστε οι έπαινοι να βοηθήσουν να ανυψωθεί το ηθικό του. Φυσικά, οι έπαινοί σας πρέπει να έχουν κάποια βάση, διότι αν κάνετε επαινούς χωρίς λόγο, δεν θα είσατε ειλικρινείς με τους ασφαλιστές σας και θα τους κάνετε να αισθάνονται ότι τους κοροιδεύετε.

Δεν είναι απαραίτητο ο ασφαλιστής να κάνει μια τέλεια δουλειά για να του κάνετε ένα έπαινο. **Η εξέλιξη, η πρόοδος είναι βάσεις** για ένα ειλικρινή έπαινο. Μπορείτε ακόμα να επαινέσετε τον ασφαλιστή επει-

δή εργάστηκε σκληρά, ακόμα και αν δεν έχει σημειώσει μεγάλη πρόοδο. Φροντίστε να κάνετε τους επαινούς αμέσως μετά το τέλος της προσπάθειας του ασφαλιστή. Μην περιμένετε να τον επαινέσετε μετά από μία ώρα ή την επόμενη μέρα. Κάντε τον έπαινο όσο είναι πρόσφατη η προσπάθεια.

Άρα, κάνετε ένα κανόνα-πρώτα να τον επαινέσετε και μετά να τον ρωτήσετε αν μπορεί να σκεφθεί κάτι που θα βελτιώνει την απόδοσή του. Αν ο ασφαλιστής δεν μπορέσει να σκεφθεί τίποτα, τότε κάνετε εσείς τις ανάλογες προτάσεις.

3. Διορθώστε τον ασφαλιστή με προσοχή και ιδιαιτέρως

Μην τον κριτικάρετε σαν να έχει κάνει κάτι άσχημο. Αντί για αυτό, δείξτε του πώς θα μπορέσει να κάνει την εργασία του κα-

λύτερα. Διότι αν ενεργήσετε με αυτόν τον τρόπο οι διορθώσεις σας, θα γίνουν μέρος της εκπαίδευσης. Αν κάνετε τις διορθώσεις σας με φιλικό τρόπο θα δείξετε στον ασφαλιστή ότι θέλετε να τον βοηθήσετε, δεν θα τον κάνετε να αισθανθεί άσχημα. Διότι συμβαίνει συνήθως οι κριτικές να κάνουν τους ανθρώπους να αισθάνονται άσχημα. Πρέπει να κάνετε τις διορθώσεις σας, ενώ το λάθος είναι φρέσκο στο μυαλό του ασφαλιστή.

Οι σωστοί εκπαιδευτές ξέρουν καλά ότι αν διορθώνουν το παραμικρό πράγμα που ο ασφαλιστής δεν κάνει καλά, θα κάνουν τον ασφαλιστή να νευριάζει και να χάσει την αυτοπεποίθησή του.

Είναι πολύ εύκολο να το παρακάνετε με τις συνεχείς διορθώσεις, γι' αυτό πρέπει να είστε προσεκτικοί. Δεν είναι απαραίτητο ή επιθυμητό να κάνετε διορθώσεις μετά από κάθε εργασία. Εκτός αυτού είναι υποτιμητικό και για τον ίδιο τον ασφαλιστή να τον διορθώνετε μπροστά σε άλλους, αυτό πρέπει να το αποφύγετε.

Κατηγορήστε τον εαυτό σας και όχι τον ασφαλιστή αν δεν έγινε σωστά η εκπαίδευση. Αν ο ασφαλιστής δεν έκανε κάτι σωστά, μπορεί να είναι και δικό σας λάθος. Να έχετε πάντα στο μυαλό σας, τα εξής:

«Αν ο εκπαιδευόμενος δεν έμαθε, τότε ο εκπαιδευτής δεν δίδαξε».

Προσπαθήστε να κάνετε τον ασφαλιστή να επαναλάβει την διαδικασία μέχρι να σιγουρευτείτε ότι έχει μάθει και έχει καταλάβει το υλικό. Η ανάγκη της επανάληψης στην εκπαίδευση είναι γενικά αποδεκτή, αλλά η σημασία της δεν συνειδητοποιείται πάντοτε. Μην κάνετε ποτέ το λάθος να νομίζετε ότι επειδή κάτι το έμαθε με την πρώτη προσπάθεια, η επανάληψη δεν είναι απαραίτητη. Χωρίς αυτή δεν μπορεί να συγκρατήσει ό,τι έχει μάθει, δεν μπορεί να αποκτήσει συνήθεια όταν το χρησιμοποιεί και δεν μπορεί να διατηρήσει την συνήθεια αυτή. Όταν θα σταματήσει να μαθαίνει κάτι, αμέσως αρχίζει να το ξεχνά. Αν δεν γίνεται συνεχής χρήση της γνώσης ή της συνήθειας, θα ξεχάσει ό,τι έχει μάθει.

Στάδιο 5: Επιτηρώ

1. Καθιερώστε ένα πρόγραμμα για να παρακολουθείτε τους ασφαλιστές συνεχώς, μετά το πέρας της εκπαίδευσης.

Μόνο όταν είσατε σίγουροι ότι οι ασφαλιστές μπορούν να κάνουν την δουλειά την οποίαν έμαθαν, τότε είσατε έτοιμος να τους αφήσετε να ενεργήσουν

μόνοι τους. Βέβαια θα πρέπει να ξέρουν ότι θα κάνετε συχνό έλεγχο της προόδου, του νέου τρόπου εργασίας τους. Αυτό θα πρέπει να το κάνετε διότι πρέπει να σιγουρευτείτε ότι η νέα μέθοδος έγινε συνήθεια στον ασφαλιστή, και επομένως του είναι πιο εύκολο να χρησιμοποιήσει αυτή από την παλιά.

Καθώς θα επιτηρείτε τον ασφαλιστή την ώρα της εργασίας του, ο ασφαλιστής θα πρέπει να γνωρίζει ότι θα τον υποστηρίξετε και θα τον βοηθήσετε ή απαντώντας σε ερωτήσεις που θα αφορούν την νέα μέθοδο ή βγάζοντάς τον από κάποια δύσκολη θέση. Χωρίς την δική σας κατάλληλη και συνεχή επιτήρηση, είναι σαν να μην υπήρξε ποτέ εκπαίδευση.

Ο ασφαλιστής χρειάζεται την βοήθειά σας διότι:

- Οι περισσότεροι ασφαλιστές δεν μπορούν να οργανώσουν ή να υποτάξουν τους εαυτούς τους, ούτως ώστε να ακολουθήσουν τα σχέδιά τους.
- Πολλοί ασφαλιστές δεν δουλεύουν όσο μπορούν να δουλεύουν, συνηθίζουν να εργάζονται όχι πιο σκληρά από όσο απαιτούν οι ανάγκες τους, ή η επιθυμία να αποκτήσουν κάτι και το οποίο μπορούν να κερδίσουν με λίγο έξτρα δουλειά.
- Πρέπει να του υπενθυμίζουν συνέχεια να κάνει αυτά που έχει σχεδιάσει να κάνει, διότι υπάρχει ένας δυνατός πειρασμός να κλίνει προς τον παλιό γνωστό τρόπο εργασίας του.

Οι ασφαλιστές όχι μόνο χρειάζονται, αλλά έχουν ανάγκη την επιτήρησή σας. Όταν οι ασφαλιστές έχουν συμφωνήσει να ακολουθήσουν ένα σχέδιο, το οποίο έχουν αναγνωρίσει σαν απαραίτητο για την επιτυχία τους, θα αισθανθούν ότι τους πουλήσατε αν δεν τους βοηθήσετε να εφαρμόσουν αυτά που εκείνοι και εσείς θεωρείτε σωστά.

Η σωστή επιτήρηση είναι ένα δείγμα ειλικρινούς και σοβαρού ενδιαφέροντος προς τον ασφαλιστή, διότι τον βοηθάει και τον ενθαρρύνει για να προσπαθήσει να φθάσει τους στόχους του, οι οποίοι με την σειρά τους θα ικανοποιήσουν τις επιθυμίες του.

Προσπαθήστε να αποφύγετε τις ανούσιες και ενοχλητικές εκφράσεις σαν: «Πώς πάνε τα σχέδια σας;» «Έχετε αποτελέσματα;» «Πιστεύετε ότι θα τα καταφέρετε;»

Αντί γι' αυτές, με πολύ τακτ, υπενθυμίστε στον ασφαλιστή σας, τους στόχους του λέγοντας: «Αυτό το νέο υλικό που ετοίμασε το υποκατάστημά μας, πρέπει να ταιριάζει με τα σχέδιά σου».

Επιτηρείτε τον ασφαλιστή συνεχώς από την στιγμή που θα έχουν τεθεί τα σχέδια και οι στόχοι. Συνεχίστε, να ελέγχετε την πρόοδό του, να συμβουλευέστε και να συμπληρώνετε τα σχέδια δράσης, βάσει των ανανεωμένων στόχων. Θυμηθείτε ότι με την εκπαίδευση, δημιουργείτε νέους ασφαλιστές και με την σωστή παρακολούθηση, εγγυάστε την επιτυχία τους.

Συμπέρασμα

Η εκπαιδευτική διαδικασία που σας περιγράψαμε είναι απαραίτητη αν θέλετε να βελτιώσετε τις ικανότητες για εργασία ενός ασφαλιστή, ή να μεταδώσετε καινούργιες. Δεν υπάρχει άλλος τρόπος για να φέρετε εις πέρας το καθήκον σας, να δημιουργήσετε καλύτερους ασφαλιστές. Αν παραλείψετε έστω και ένα στάδιο, ή ένα κομμάτι ενός σταδίου, θα έχετε μέτρια αποτελέσματα. Π.χ. αν το τέταρτο στάδιο —της παρατήρησης— διαγραφόταν, δεν θα μπορούσατε ποτέ να ξέρετε αν ο ασφαλιστής έκανε σωστή δουλειά ή αν συνεχίζει να εργάζεται σύμφωνα με τις παλιές του συνήθειες.

Η εκπαιδευτική διαδικασία PESOS, έχει αποδειχθεί ότι είναι πολύ αποτελεσματική, αλλά ούτε αυτή ούτε ακόμη και τα καλύτερα εκπαιδευτικά προγράμματα μπορούν μόνο τους να δημιουργήσουν επιτυχημένους ασφαλιστές. Το βασικό στοιχείο για να δημιουργήσετε καλά εκπαιδευμένους και ανεξάρτητους ασφαλιστές είσατε εσείς, ο εκπαιδευτής. Το πώς θα τους παρακινήσετε, η στάση σας απέναντί τους, η συνειδητή προσοχή σας στις ανάγκες του ασφαλιστή, με λίγα λόγια πόσο δίνετε από τον εαυτό σας, εφαρμόζοντας όλες τις εκπαιδευτικές ικανότητές σας, στην επιστάση της εκπαίδευσης, αυτοί είναι οι αποφασιστικοί παράγοντες στην εκπαίδευση και δημιουργία πετυχημένων ασφαλιστών.

★ Το περιοδικό ΝΑΙ υποκλίνεται με σεβασμό στον άνθρωπο Manager και το έργο του καθώς και στην LIMRA που τόσα πολλά δίδαξε τα τελευταία χρόνια στον Έλληνα ασφαλιστή-Manager γύρω από το θέμα της εκπαίδευσης-σημειώσεις της οποίας χρησιμοποιήσαμε.

Εκπαίδευση και Marketing

Δυο όψεις του ίδιου νομίσματος

Απαιτείται η ύπαρξη ενός minimum κοινής ύλης για γνώσεις, νοοτροπίες, το οποίο πρέπει να αποτελεί την βάση πάνω στην οποία θα κτίζεται κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα.



Γράφει ο:
M. ΜΑΥΡΟΒΟΥΝΙΩΤΗΣ
της SCOP-LIFE

Η ασφάλιση ζωής σαν προϊόν έχει ορισμένα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά:

1. Δεν είναι χειροπιαστό (tangible).
2. Προκαλεί συναισθηματική απόρριψη του κινδύνου του οποίου τις οικονομικές συνέπειες έρχεται να καλύψει.
3. Η επεξήγησή της είναι τεχνικά σύνθετη: αποθέματα, συμμετοχή στα κέρδη, εξαιρέσεις συμβολαίου, τιμολόγηση, όρια αποζημιώσεων, όροι συμβολαίων, διαδικασίες εταιριών.
4. Δεν μπορεί εύκολα να ξεχωρίσει από τον πωλητή της και την εταιρία που την προσφέρει.
5. Η διαφοροποίησή της από τις αντίστοιχες ανταγωνιστικές και η αναγνώριση των διαφόρων ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων είναι δύσκολη.
6. Συμβιώνει με την κοινωνική ασφάλιση. Είναι και υποκατάστατο και συμπληρωματικό προϊόν.
7. Υπάρχει επικάλυψη με προϋπάρχουσες ασφαλίσσεις (ζωής, προσωπικών ατυχημάτων, ομαδικές).
8. Συνήθως πωλείται αντί να αγοράζεται.
9. Προηγείται η πώληση και ακολουθεί η

εκτέλεση/παραγωγή της (αποδοχή κινδύνων, έκδοση συμβολαίων, διαχείριση τους).

10. Είναι δύσκολη η καταγραφή των ασφαλιστικών προϊόντων μιας εταιρίας, δηλαδή του product mix: διάρκειες ασφάλισης, κεφάλαια βασικών και συμπληρωματικών καλύψεων, τιμολόγια...

11. Οι άνθρωποι είναι μέρος των προϊόντων: πωλητές, υπάλληλοι αποζημιώσεων, τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών, και όσα έρχονται σε επαφή με τον πελάτη.

12. Η νομοθεσία περιορίζει τις δυνατότητες διαφοροποίησης των προβλημάτων.

Σε αυτά τα 12 χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν και χαρακτηρίζουν το προϊόν ασφάλισης ζωής προστίθεται και το concept της ποιότητας.

«Η ποιότητα στις υπηρεσίες ορίζεται σαν η ανυπαρξία απόκλισης ανάμεσα στις προσδοκίες που είχε ένας πελάτης για μια υπηρεσία και στην αντίληψη που σχημάτισε από αυτήν μέσα από την εμπειρία που είχε από την εκτέλεση της υπηρεσίας».

Η παρέμβαση μιας ασφαλιστικής εταιρίας στην απόκτηση/βελτίωση ποιότητας δεν στηρίζεται μόνο στην σταθερή και αποδεκτού επιπέδου ποιότητα, κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας, αλλά και στις διορθωτικές ενέργειες που απαιτούνται για την μείωση των κακών εμπειριών των πελατών (αποκλίσεων από τις προσδοκίες) τις οποίες μπορεί να αντιλαμβάνεται ο πελάτης κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας που του προσφέρουμε.

Η κατανόηση της ξεχωριστής φύσης του ασφαλιστικού προϊόντος και η παρέμβαση κάθε ασφαλιστικής εταιρίας στο θέμα της ποιότητας μέσα από την εκπαίδευση.

Το σημείο πώλησης μιας υπηρεσίας είναι και το σημείο παραγωγής της. Κατ' επέκταση το marketing μιας ασφαλιστικής εταιρίας μπορεί να χαράζεται από το κέ-

ντρο (μονάδα marketing που αν —κατ' ευχήν— υπάρχει πρέπει-κατ' ανάγκην— να έχει εν λειτουργία marketing plan), όμως προσαρμόζεται και υλοποιείται στα σημεία πωλήσεων.

Η οποιαδήποτε απόκλιση σχεδιασμού-εκτέλεσης καταστρέφει τις καλύτερες ενέργειες κεντρικού σχεδιασμού marketing (ανάπτυξη προϊόντων, έρευνα αγοράς, επικοινωνία, προώθηση πωλήσεων, διανομή, κ.λπ.).

Η μη απόκλιση ανάμεσα στην χάραξη, από το κέντρο, και την υλοποίηση από τα σημεία πωλήσεων του marketing μιας ασφαλιστικής εταιρίας επαφίεται στην Εκπαίδευση.

Παράλληλα, πρέπει να τονίσω ότι είναι λάθος να πιστεύουμε ότι το marketing ασκείται από την αντίστοιχα ονομαζόμενη μονάδα μιας εταιρίας. Το marketing αποτελεί μια φιλοσοφία, ένα πνεύμα, μια αντίληψη **ικανοποίησης των αναγκών μιας (ή περισσότερων) συγκεκριμένης αγοράς καλύτερα από τον ανταγωνισμό και με κέρδος για την επιχείρηση.**

Η διεύθυνση marketing μιας ασφαλιστικής εταιρίας συντονίζει τις λειτουργίες marketing και η επιτυχία της είναι τόσο μεγαλύτερη όσο μεγαλύτερη αντίστοιχα είναι η εμπλοκή στο κύκλωμα του συστήματος και των υποσυστημάτων marketing περισσότερων διευθύνσεων, μέσα από διαδικασίες που να εγγυώνται την συμμετοχή, την ακρίβεια και την αποτελεσματικότητα.

Η υλοποίηση μιας απόφασης του Marketing προϋποθέτει την κινητοποίηση -κατά βάση- και κάποιας άλλης (ή άλλων) υπηρεσιακής μονάδας, σε προσδιορισμένο χρόνο.

Η υιοθέτηση της φιλοσοφίας του marketing και η κατανόηση υποστήριξης -τόσο στον σχεδιασμό όσο και στην υλοποίησή- του προγραμματισμού marketing

Εκπαίδευση



- Εκπαίδευση υπαλλήλων σε τεχνικές γνώσεις και γνώσεις υποστήριξης.
- Εκπαίδευση υπαλλήλων σε θέματα ικανοτήτων, γνώσεων και νοοτροπίας.
- Εκπαίδευση υπαλλήλων που προετοιμάζει και ακολουθεί την πορεία τους μέσα στην εταιρία.
- Εκπαίδευση υπαλλήλων που υποστηρίζει τις αλλαγές του οργανογράμματος.
- Εκπαίδευση των πωλητών πάνω σε τεχνικές γνώσεις και γνώσεις υποστήριξης.
- Εκπαίδευση πωλητών σε θέματα ικανοτήτων, γνώσεων και νοοτροπίας.
- Εκπαίδευση πωλητών που προετοιμάζει και ακολουθεί την εξέλιξή τους στην ιεραρχία της δύναμης πωλήσεων.
- Εκπαίδευση πωλητών που αντιμετωπίζει προβλήματα ανάπτυξης της παραγωγής τους.
- Εκπαίδευση πωλητών που αντιμετωπίζει τον ανταγωνισμό.
- Εκπαίδευση πωλητών που εκμεταλλεύεται την επικοινωνιακή πολιτική της εταιρίας.

Όμως, παράλληλα με τους παραπάνω ρόλους, η εκπαίδευση έχει τρεις ακόμη βασικούς:

- Την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Την αποφυγή αποκλίσεων ανάμεσα στον σχεδιασμό και την υλοποίηση του προγράμματος marketing.
- Την εκτέλεση του προγράμματος internal marketing.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ - ΠΩΛΗΤΕΣ: ΑΛΛΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ - ΜΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Οι παραπάνω λειτουργίες και ρόλοι της εκπαίδευσης είναι, κατά βάση, κοινές για προσωπικό και πωλητές μιας ασφαλιστικής εταιρίας.

Για αυτό απαιτείται η ύπαρξη ενός minimum κοινής ύλης για γνώσεις, νοοτροπίες, το οποίο πρέπει να αποτελεί την βάση πάνω στην οποία θα κτίζεται κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

Ανάλογα με τον χώρο εργασίας (προσωπικό/πωλητές), την συγκεκριμένη εργασία και την εξέλιξη κάθε ατόμου, αυτό το minimum κοινής ύλης πρέπει να εμπλουτίζεται και να προσαρμόζεται στις ιδιαίτερες τους ανάγκες. Χωρίς αυτές τις κοινές αρχές και κατευθύνσεις είναι αδύνατο να υπάρξει εύκολα εκπαιδευτική πολιτική, δηλαδή ολοκληρωμένη και αποτελεσματική εκπαίδευση.

επαφίεται και στην εκπαίδευση.

Η κάθε ασφαλιστική εταιρία έχει δύο είδη πελατών: τους **εσωτερικούς** (υπάλληλους, μετόχους, πωλητές, στελέχη, διοίκηση) και τους **εξωτερικούς** πελάτες (καταναλωτές). Έτσι, απαιτείται η χάραξη και η εκτέλεση προγραμμάτων external και internal marketing.

Η υλοποίηση και παρακολούθηση του προγράμματος internal marketing είναι αποτελεσματικότερη όταν γίνεται μέσα από τους εκπαιδευτικούς μηχανισμούς.

Οι παραπάνω παρατηρήσεις μου γίνονται με την αντιμετώπιση της **εκπαίδευσης** σαν λειτουργίας συσχετιζόμενης με την πιο αποτελεσματική υλοποίηση των

στόχων του marketing. Αντίστοιχες παρατηρήσεις θα μπορούσαν να γίνουν για την εκπαίδευση και διαχείριση κινδύνων, κ.λπ.

Προσωπικά έχω και την θετική εμπειρία της παράλληλης άσκησης των λειτουργιών του marketing και της εκπαίδευσης και πιστεύω ότι οι παραπάνω παρατηρήσεις είναι αποτέλεσμα αυτής της διπλής λειτουργίας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΡΟΛΟΙ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΕ ΜΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ

Η εκπαίδευση σε μια ασφαλιστική εταιρία έχει τους ακόλουθους ρόλους:



Τώρα Οι Managers Έχουν Τη Δική Τους Ασφάλιση

Ποιότητα EXECUTIVE LINE από την SCOPLIFE

Είστε Manager. Έχετε διαφορετικές ανάγκες, όπως και απαιτήσεις. Αυτές τις ιδιαίτερες ανάγκες και διακεκριμένες απαιτήσεις, σας καλύπτει τώρα η SCOPLIFE. Με τη σειρά Προγραμμάτων EXECUTIVE LINE, ειδικά για Managers.

Υπάρχουν 7+1 λόγοι για να τα προτιμήσετε:

1. Η Σύστασή σας μπορεί να αρχίσει στα 40 σας (!) και καθορίζεται στα επίπεδα που εσείς απαιτείτε.
2. Η Ασφάλιση του Μηνιαίου Εισοδήματός σας, φθάνει στις 420.000 δρχ.!
3. Τα Μερίσματα από την Επένδυση των μαθηματικών αποθεμάτων είναι μεγαλύτερα στη σειρά EXECUTIVE.
4. Η Απαλλαγή Πληρωμής Ασφαλιστρών ισχύει για όλες τις καλύψεις. Βασικές και συμπληρωματικές!
5. Οι 5 σοβαρές παθήσεις —μάστιγα των Στελεχών— καλύπτονται με πρόσθετη αποζημίωση.
6. Η Νοσοκομειακή σας Φροντίδα, μόνο σε έξοδα, μπορεί να καλύπτει, κάθε φορά, μέχρι και 10.000.000! Είτε στην Ελλάδα, είτε σ' όλο τον κόσμο!
7. Η Ασφάλιση των Παιδιών σας εξασφαλίζει τις σπουδές τους και επεκτείνεται, απλά, για όλη τους τη ζωή.

7+1 λόγοι, γιατί η SCOPLIFE είναι εξειδικευμένη στις Ασφαλίσεις Ζωής και εσείς, σαν Manager, έχετε ανώτερες ανάγκες και απαιτήσεις.

ΘΕΛΩ ΝΑ ΕΝΗΜΕΡΩΘΩ

101

(Στείλτε το κουπόνι σήμερα, για άμεση ενημέρωση).

Όνοματεπώνυμο

Τηλέφωνο FAX

Διεύθυνση

Καλύτερες ώρες επικοινωνίας

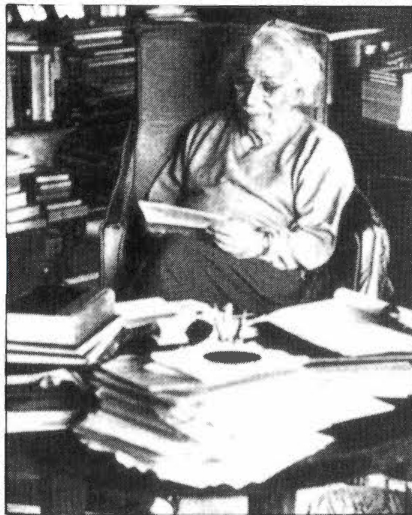
Στείλτε το στα Κεντρικά: SCOPLIFE ΑΕΑΕΖ

Κηφισίας 64, Μαρούσι 151 25 - Διεύθυνση Marketing : τηλ. 685.1609

Executive
QUALITY
Line

SCOPLIFE
ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΖΩΗΣ

Θυγατρική της SCOTTISH PROVIDENT



Η εκπαίδευση σαν μέσον για την ανάπτυξη των πωλήσεων στη δεκαετία του '90

Η ασφαλιστική εκπαίδευση και κατάρτιση αποτελεί ένα σοβαρό πρόβλημα στη χώρα μας. Είναι ένα θέμα που πρέπει να απασχολεί την κάθε σύγχρονη, σε αντίληψη και στρατηγική ασφαλιστική επιχείρηση, όπως και κάθε ασφαλιστικό σύμβουλο που έχει κατακτήσει τον διακριτικό τίτλο και του λείπουν οι απαιτούμενες γνώσεις και τεχνικές.

Γράφει ο: κ. ΝΙΚ. ΠΑΠ-ΠΑΣ, Δ/ντής Εκπαιδευ-σεως Μάντζμεντ & Αναπτύξεως Ανθρώπινου Δυναμικού στην INTE-RAMERIKAN.

Με το τέλος του πολέμου στον Κόλπο και την αναπόφευκτη εξέλιξη της ελληνικής και ευρωπαϊκής οικονομίας, σε συνδυασμό με τη διάδοση και ανάπτυξη του καταναλωτισμού στην κοινωνία μας, τη θέσπιση νομοθεσιών προστασίας του καταναλωτή, όλο και πιο πολύ μεγαλώνει η ανάγκη για περισσότερο ικανούς, εξειδικευμένους και εκπαιδευμένους ασφαλιστές - πωλητές των ασφαλιστικών και χρηματοοικονομικών προϊόντων (INSURANCE & FINANCIAL SERVICES PRODUCTS), για μια φιλελεύθερη και ανταγωνιστική ελληνική και ευρωπαϊκή αγορά.

Στη δεκαετία του '90, που ήδη διανύουμε, η τάση αυτή θα ενταθεί πολύ περισσότερο από αυτή που γνωρίζουμε σήμερα. Με την επιβεβλημένη αυτή εξέλιξη και προκειμένου να διατηρηθεί ή ακόμα περισσότερο να κατακτηθεί ένα μεγαλύτερο μερίδιο από αυτή την πίττα της αγοράς —είτε αυτό μετριέται σε περισσότερα ασφάλιστρα ή σε περισσότερους ευχαριστημένους πελάτες, ο κάθε πωλητής - ασφαλιστικός σύμβουλος (INSURANCE - SERVICES ADVISER) και η κάθε ασφαλιστική επιχείρηση, έχει ανάγκη από εκπαι-



δευμένους συνεργάτες και μια έμπειρη δύναμη πωλήσεων (SALES FORCE).

Η ασφαλιστική εκπαίδευση και κατάρτιση αποτελεί ένα σοβαρό πρόβλημα στη χώρα μας. Είναι ένα θέμα που πρέπει να απασχολεί την κάθε σύγχρονη, σε αντίληψη και στρατηγική ασφαλιστική επιχείρηση, όπως και κάθε ασφαλιστικό σύμβουλο που έχει κατακτήσει τον διακριτικό τίτλο και του λείπουν οι απαιτούμενες γνώσεις και τεχνικές.

Το έγκυρο επιχειρηματικό περιοδικό "FORBES" μας λέει, ότι η σύγχρονη αντίληψη της βιομηχανίας παροχής υπηρεσιών, δεν έχει ανάγκη μόνον από ανθρώπινες υπάρξεις, αλλά κάτι περισσότερο, εκπαιδευμένα μυαλά.

Τι χρειάζεται για να επιτευχθεί αυτό; Σαν ένα πρώτο βήμα προσέγγισης του θέματος είναι η δημιουργία του κλίματος

μιας σύγχρονης επιχειρηματικής αντίληψης που υιοθετεί, ενθαρρύνει και επενδύει στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού - διοικητικού και παραγωγικού. Η συνεχόμενη εκπαίδευση (CONTINUING EDUCATION & TRAINING), που πρόσφατα υιοθετήθηκε και εισάγεται στη χώρα μας, γίνεται όλο και περισσότερο επιτακτική και αναγκαία. Το ανθρώπινο παραγωγικό δυναμικό της ασφαλιστικής επιχείρησης είναι εξαιρετικά πολύτιμο για να αφεθεί χωρίς καλλιέργεια, εκπαίδευση, ανάπτυξη και επιμόρφωση.

Ένα καλό εκπαιδευτικό και επιμορφωτικό πρόγραμμα είναι ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη των εργασιών της επιχείρησης για τη δεκαετία του '90 και πέρα.

Η Εκπαίδευση είναι σημαντικός παράγων για την ανάπτυξη των ασφαλιστικών εργασιών της Επιχείρησης.

Τα τελευταία χρόνια γίνεται όλο και περισσότερο συνείδηση στην Ελλάδα, ότι ένας από τους βασικότερους παράγοντες για την ανάπτυξη των πωλήσεων και την καλύτερη απόδοση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων είναι η συστηματική εκπαίδευση του παραγωγικού της δυναμικού - Ασφαλιστές και Μάντζερς.

Όταν λέμε εκπαίδευση, εννοούμε τη συστηματική διαδικασία του να φέρουμε ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων σε θέση να εκτελεί μια συγκεκριμένη εργασία, σωστά

και αποτελεσματικά. Ακόμα, σημαίνει, το να φέρουμε σε θέση το συγκεκριμένο άτομο ή την ομάδα να βελτιώνει συνεχώς την ποιότητα της προσφερόμενης εργασίας.

Σκοπός αυτού του άρθρου είναι να συμβάλει στην ευαισθητοποίηση και διάδοση της ανάγκης για εκπαίδευση, έτσι ώστε, να έχουμε καλύτερα και περισσότερα παραγωγικά και ποιοτικά αποτελέσματα. Προκειμένου να πετύχουμε σε αυτό το σκοπό, χρειάζεται να γνωρίζουν οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων και πωλήσεων, όπως και ο κάθε παραγωγός, ποια είναι τα κυριότερα και σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Ασφαλιστές - πωλητές στην αγορά και χρήζουν ανάγκη

εκπαιδεύσεως.

Μία επιχείρηση που δέχεται την πρόκληση για ανάπτυξη μέσα από μία φιλελεύθερη και αναπτυσσόμενη ανταγωνιστική αγορά, δεν μπορεί να αγνοήσει ή ακόμα να παραβλέψει την υποχρέωσή της για εκπαίδευση που έχει απέναντι στους συνεργάτες της. Η εκπαίδευση μπορεί να παρέχει πάρα πολλά σε μια εταιρία ή σε ένα υποκατάστημα που έχει ανάγκη, αρχικά να δημιουργήσει και, στη συνέχεια, να αναπτύξει και να διατηρήσει μια αποτελεσματική δύναμη πωλήσεων (SALES FORCE).

Μία πρόσφατη μελέτη δείχνει ότι αρκετοί υπεύθυνοι πωλήσεων δεν έχουν επισημάνει μερικές σημαντικές παραλείψεις ανάμεσα στο τι διδάσκουν και τι χρειάζο-

νται να μάθουν οι υποψήφιοι αλλά και πετυχημένοι πωλητές τους.

Ας δούμε πρώτα ποια είναι τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πωλητές μας στην αγορά των πωλήσεων.

Τα μεγαλύτερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πωλητές

Τα μεγαλύτερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πωλητές στην προσπάθειά τους να είναι παραγωγικοί και αποτελεσματικοί φαίνονται στον Πίνακα 1. Η πρώτη δυσκολία προκύπτει από την προσπάθειά τους να έχουν και να διατηρούν **καλές σχέσεις με πελάτες**. Το πρόβλημα που αντιμετωπίζεται εδώ είναι το συνεχώς μεταβαλλόμενο προφίλ των υποψηφίων αγοραστών σε συνδυασμό με τις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς. Ένα δεύτερο πρόβλημα, είναι το **περιβάλλον** και οι συνθήκες της αγοράς, που αφορούν τον αναπτυσσόμενο ανταγωνισμό και τις συνθήκες της οικονομίας, γενικότερα. Μια άλλη διάσταση στον κύκλο των δυσκολιών είναι οι απαραίτητες **δεξιότητες** (skills) που πρέπει να κατέχονται και να εφαρμόζονται, όπως και συστήματα και τεχνικές εξευρέσεως υποψηφίων πελατών, δεξιότητες στην επικοινωνία και ικανότητες στον προγραμματισμό της εργασίας.

Εδώ δεν πρέπει να παραλείψουμε την έλλειψη γνώσεων γύρω από τα προϊόντα, σαν ένα εμπόδιο που πρέπει να ξεπεράσουν οι πωλητές για να είναι, αποτελεσματικοί. Ένα ακόμη πρόβλημα μπορεί να είναι, οι **σχέσεις τους με την εταιρία**, δηλαδή, η υπερβολική γραφειοκρατία του συστήματος διεκπεραιώσεως της εργασίας (συμπλήρωση αιτήσεων, διευκρινίσεις, αλληλογραφία, εκδόσεις, επαφίστρα, παραδόσεις, εισπράξεις, κ.λπ.), σε συνδυασμό με τη φτωχή (image) της εταιρίας τους.

Τα χαρακτηριστικά ενός πετυχημένου πωλητή

Τα χαρακτηριστικά ενός πετυχημένου πωλητή διακρίνονται σε πέντε (5) κατηγορίες, όπως φαίνεται στον Πίνακα II. Το κύριο διακριτικό εδώ, αφορά τη **στάση και συμπεριφορά** απέναντι στην εργασία, που έχουν σχέση με την εξωστρέφεια και την επιθετικότητα στην πώληση, την επιμονή και την αυτοπεποίθηση, την προσφορά ποιοτικής εργασίας και την εξυπηρέτηση (service) στον πελάτη. Ένα άλλο χαρακτηριστικό αναφέρεται στις **δεξιότητες** στις πωλήσεις, σαν τέχνη και τεχνικές, στην επίλυση προβλημάτων μέσα από τη διαδικασία της πωλήσεως, ικανότητες στην επικοινωνία και στη διαχείριση του

Πίνακας I

ΤΑ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΟΙ ΠΩΛΗΤΕΣ

ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ	— Το μεταβαλλόμενο προφίλ των αγοραστών οι μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς	27%
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	— Ο ανταγωνισμός, η οικονομία γενικότερα	25%
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	— Στις πωλήσεις, εξεύρεση υποψηφίων πελατών, η επικοινωνία, ο προγραμματισμός της εργασίας	17%
ΓΝΩΣΕΙΣ	— Προϊόντων, του ειδικότερου κλάδου	13%
ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΕΤΑΙΡΙΑ	— Υπερβολική γραφειοκρατία, φτωχή εικόνα της εταιρίας, συμπίεση τιμών σε αντιπαράθεση με το κέρδος	19%
ΑΛΛΑ	— Πολλές ώρες εργασίας, μεταφορά γραφείων, δ/ντές πωλήσεων, μεγάλους στόχους παραγωγής	8%

Πίνακας II

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΟΥ ΠΩΛΗΤΟΥ

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	— Προσφέρει ποιοτική εργασία και σέρβις στον πελάτη, επιθετικότητα, επιμονή, αυτοπεποίθηση	48%
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	— Πωλήσεις, επίλυση προβλημάτων, επικοινωνίας μάντζμεντ του χρόνου	25%
ΓΝΩΣΕΙΣ	— Του προϊόντος, της βιομηχανίας, της αγοράς	13%
ΠΩΛΗΣΕΙΣ	— Επίτευξη στόχων	11%
ΑΛΛΑ	— Ολοκληρωμένες διαδικασίες εντύπων, έχει ευαισθησία σκοπιμότητας	4%

Εκπαίδευση

χρόνου. Το γνωσιολογικό απαρτίζει την τρίτη ενότητα και αφορά τις **γνώσεις** γύρω από τα προϊόντα προς πώλησιν, του ασφαλιστικού κλάδου και της χρηματοοικονομίας σε συνδυασμό με τη γνώση και το ρεαλισμό της αγοράς των πωλήσεων. Ακόμα, μια άλλη κατηγορία αφορά την επίτευξη των ιδίων των προκαθορισμένων στόχων πωλήσεων του ασφαλιστικού συμβούλου. Ολιγότερο σημαντικά, είναι οι διαδικασίες διεκπεραιώσεως της εργασίας και η προσωπική σκοπιμότητα του πωλητή.

Τα περιεχόμενα των Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων σε αντίθεση με τα χαρακτηριστικά του πετυχημένου Πωλητή.

Στον Πίνακα III μπορούμε να παρατηρήσουμε τα τρία (3) κυριότερα συστατικά που συνθέτουν τη διδακτέα ύλη από πλευράς περιεχομένου των εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε αντιπαράθεση με τα χαρακτηριστικά της επιτυχίας του πωλητή. Η μάθηση, εδώ, αφορά τις απαραίτητες **δεξιότητες** που πρέπει να διδάσκο-

Πίνακας III

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΕ ΑΝΤΙΘΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ

	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ*	ΠΕΡ/ΝΟ ΠΡΟΓ/ΤΩΝ ΓΙΑ ΝΕΕΣ ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ	ΠΕΡ/ΝΟ ΠΡΟΓ/ΤΩΝ 1 - 3 ΕΤΩΝ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	25%	56%	65%
ΓΝΩΣΕΙΣ	13%	43%	35%
ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	45%	1%	0%

Πίνακας IV

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΩΣ ΣΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΓΝΩΣΕΙΣ		
ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	17%	ΓΝΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	10%
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	10%	ΓΝΩΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	10%
ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	34%	ΓΝΩΣΗ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	5%
(όπως επίλυση προβλημάτων προγραμματισμός)		ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ (ΣΤΑΣΗ)	14%

νται και να εξασκούνται μέσα από ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα, όπως και οι απαραίτητες **γνώσεις** σε συνδυασμό με την αναγκαία στάση και συμπεριφορά. (Βλέπε Πίνακα III).

Στον Πίνακα IV μπορούμε να παρατηρήσουμε τη σπουδαιότητα των **δεξιοτήτων**, των **γνώσεων** και των **συμπεριφορών** που απαιτούνται από τους πωλητές σήμερα για το αύριο.

Έχοντας, πλέον, δει τη σκοπιμότητα του θέματός μας αλλά και την αναγκαιότητα της εκπαίδευσης, θέση έχει τώρα να δούμε πώς σχεδιάζεται, υλοποιείται και αξιολογείται ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη ενός εκπαιδευτικού προγράμματος.

Βασική προϋπόθεση για την ανάπτυξη ενός εκπαιδευτικού προγράμματος, είναι το να καθορίσουμε σε ποιους απευθύνεται αυτό το πρόγραμμα. Αυτό θα μας βοηθήσει να αποφασίσουμε το τι είδους και το τι επιπέδου εκπαίδευση χρειάζονται οι εκπαιδευόμενοι, καθώς επίσης και το με ποιο τρόπο θα τους δώσουμε τη συγκεκριμένη εκπαίδευση που χρειάζονται.

Ακόμα, θα πρέπει να αποφασίσουμε:

1. Τι είδους γνώσεις θα πρέπει να αποκτήσουν.
2. Ποια στάση για την αντιμετώπιση διαφορών πραγμάτων και καταστάσεων θα

πρέπει να υιοθετήσουν.

3. Ποιες συγκεκριμένες τεχνικές και δεξιότητές τους χρειάζονται για να μάθουν.

4. Ποιες συνήθειες θα πρέπει να αποκτήσουν στην καθημερινή τους εργασία. Η εκπαίδευση σε πολλές περιπτώσεις θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει τη συμμετοχή των εκπαιδευόμενων στη διαδικασία της παραγωγής στην αγορά, γιατί αν δεν γίνει πρακτική εφαρμογή των γνώσεων που αποκτήθηκαν, ουσιαστικά δεν έχει ολοκληρωθεί η εκπαίδευση.

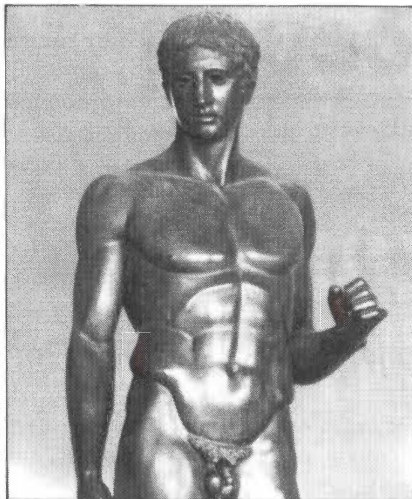
Τελικός μας στόχος στο σχεδιασμό και ανάπτυξη κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να κάνουμε τους εκπαιδευόμενους ασφαλιστές αυτόρκεις, ώστε να είναι σε θέση να εκτελέσουν αποτελεσματικά τη συγκεκριμένη εργασία που πρέπει να κάνουν.

Η εκπαίδευση σε κάθε περίπτωση γίνεται πιο αποτελεσματική όταν υπάρχουν οι κατάλληλες συνθήκες κάτω από τις οποίες οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να μάθουν καλύτερα.

Οι συνθήκες αυτές είναι:

1. Να υπάρχει παρακίνηση των εκπαιδευόμενων για να μάθουν κάτι το συγκεκριμένο.
2. Να υπάρχει ενεργητική συμμετοχή των εκπαιδευόμενων στη μάθηση.
3. Τα αντικείμενα της μάθησης να διδάσκονται ακριβώς όπως θα χρησιμοποιηθούν στην πράξη.
4. Να υπάρχει συστηματική παρακολού-

Εκπαίδευση



Ο Δορυφόρος του Πολυκλείτου παριστάνει τον ολοκληρωμένο και τέλειο τύπο του αθλητή· γι' αυτό ονομάστηκε Κανών. Υπάρχουν κανόνες για ασφαλιστές και εταιρίες;

θηση της προόδου, μετά από κάθε εκπαίδευση.

Ένα σωστό εκπαιδευτικό πρόγραμμα πρέπει να περιλαμβάνει την ανάπτυξη πρωτοθυλίας και τρόπου σκέψης στις σωστές κατευθύνσεις, καθώς επίσης να παρέχει τα εσωτερικά κίνητρα που προέρχονται από το σωστό συνδυασμό των γνώσεων, των τεχνικών και των συνηθειών που πρέπει να αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι.

Η επίτευξη, όμως, των στόχων ενός προγράμματος εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό από την ικανότητα των εκπαιδευτών να μεταδώσουν και των εκπαιδευόμενων να κατανοήσουν και να αφομοιώσουν το αντικείμενο της εκπαίδευσης. Ακόμα, εξαρτάται και από τους τρόπους τους οποίους θα επινοήσουν οι ίδιοι να το εφαρμόσουν σε προσωπική βάση.

Ένας εκπαιδευτής δεν είναι σε θέση να εκπαιδεύσει, αν δεν ξέρει καλά τη διαδικασία που μαθαίνουν οι άνθρωποι, όπως ένας γεωργός δεν μπορεί να καλλιεργήσει δημητριακά αν δεν ξέρει πώς αυτά καλλιεργούνται.

Η ανάπτυξη του προγράμματος εκπαίδευσης θα πρέπει να στηρίζεται, εκτός

από τη διάγνωση των εκπαιδευτικών αναγκών και σε μια ανάλυση των δυσκολιών, δυνατοτήτων και αδυναμιών των εκπαιδευόμενων. Η διάγνωση αυτή μπορεί να βασισθεί σε μελέτη γύρω από τις απαιτήσεις και τις συνθήκες της εργασίας, βάσει των παρεχομένων πληροφοριών για τους εκπαιδευόμενους.

Άλλη βασική προϋπόθεση στην ανάπτυξη ενός εκπαιδευτικού προγράμματος, είναι ο καθορισμός των συγκεκριμένων στόχων του προγράμματος αυτού. Τα χαρακτηριστικά ενός κατάλληλου στόχου είναι:

1. Να καθορίζει επακριβώς το τι θα είναι σε θέση να κάνει ο εκπαιδευόμενος μετά το τέλος του προγράμματος.
2. Να καθορίζει το ελάχιστο αποδεκτό επίπεδο επίδοσης των εκπαιδευόμενων.
3. Να καθορίζει το πώς και πότε ο στόχος αυτός θα επιτευχθεί.
4. Να είναι ο στόχος αυτός μέσα στις δυνατότητες και ικανότητες των εκπαιδευόμενων να τον πετύχουν. Ο καθορισμός των στόχων κάθε προγράμματος έχει ουσιαστική σημασία, οι δε στόχοι θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να είναι τελειώς εξειδικευμένοι.

Προκειμένου, όμως, ένας εκπαιδευτής να ξεκινήσει ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα, θα πρέπει πρώτα να κατέχει καλά το αντικείμενο της εκπαίδευσης και να έχει προετοιμάσει όλο το σχετικό υλικό και τα απαιτούμενα μέσα.

Κάθε εκπαίδευση για να είναι αποτελεσματική, πέρα από τα άλλα, θα πρέπει να έχει άμεση σχέση με την πραγματικότητα, να στηρίζεται στην επανάληψη του αντικείμενου της, πολλές φορές δε, θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει κάποια ανταπόδοση στον εκπαιδευόμενο, είτε ηθική, είτε υλική.

Κυριότερες διδακτικές και εκπαιδευτικές μέθοδοι

Υπάρχει μια σειρά εκπαιδευτικών μεθόδων, με τις οποίες μπορεί να μεταφερθεί το αντικείμενο της εκπαίδευσης από τον εκπαιδευτή στους εκπαιδευόμενους. Η κάθε μία από αυτές είναι κατάλληλη για συγκεκριμένες κατηγορίες αντικειμένων, είναι αποτελεσματική για έναν ορισμένο αριθμό ατόμων και παρουσιάζει ορισμένα μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα.

Οι κυριότερες από αυτές τις μεθόδους εκπαίδευσης είναι οι εξής:

1. Μέθοδος της Διάλεξης
2. Μέθοδος της Συσκέψεως
3. Μέθοδος της Αλληλομάθησης
4. Μέθοδος της διανομής εκπαιδευτικού υλικού
5. Μέθοδος της Μελέτης Περιπτώσεων (Case Studies)

6. Μέθοδος του παιχνιδιού αντίστοιχων Ρόλων
7. Μέθοδος των Επιχειρησιακών Παιχνιδιών (Business Games)
8. Μέθοδος της δυναμικής της Ομάδας

Εποπτικά μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην Εκπαίδευση

Για να εμπεδωθούν με καλύτερο τρόπο τα μηνύματα που πρέπει να περάσουν σε κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα, είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν διάφορα βοηθητικά μέσα.

Τα κυριότερα από αυτά είναι οι πίνακες στους οποίους υπάρχει η δυνατότητα να γράψουμε με μαρκαδόρους, τα διάφορα συστήματα προβολής διαφανειών (overhead projector) ή slides, τα διάφορα φιλμς και τα video.

Το καθένα από αυτά παρουσιάζει ορισμένα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα έναντι των άλλων και είναι αποτελεσματικά ανάλογα με το αντικείμενο κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος.

Σε γενικές γραμμές, όμως, όλα αυτά συμβάλλουν στην καλύτερη εμπέδωση του αντικείμενου της εκπαίδευσης από τους εκπαιδευόμενους.

Αξιολόγηση και παρακολούθηση της διαδικασίας της εκπαίδευσης

Βασικός στόχος κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος, είναι να επιτευχθούν οι συγκεκριμένοι στόχοι που τέθηκαν από την αρχή. Για να καταστεί αυτό όμως, εφικτό, οι στόχοι κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος θα πρέπει να καθορίζονται σε όρους συμπεριφοράς ή αποτελεσμάτων που πρέπει να επιτευχθούν.

Η διαδικασία της αξιολόγησης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων συμπεριλαμβάνει τα εξής στάδια:

1. Σύγκριση των αποτελεσμάτων που επιτεύχθηκαν σε σχέση με τους συγκεκριμένους στόχους που είχαν τεθεί.
2. Διάγνωση των αιτίων που προκάλεσαν τυχόν αποκλίσεις από τους στόχους μας.
3. Καθορισμός των θεμάτων τα οποία χρειάζονται μεγαλύτερη ανάπτυξη ή προσοχή.
4. Λήψη της απόφασης για το αν χρειάζεται να συνεχιστεί ή να σταματήσει η εκπαίδευση.

Η αξιολόγηση κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος, έχει βασική σημασία γιατί μπορεί να αποτελέσει ένα μέσο για συνεχή βελτίωση των συγκεκριμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Ασφαλιστική εκπαίδευση σε στυλ... «Πρώτων Βοηθειών»!

Η μέχρι σήμερα εκπαιδευτική κατάρτιση παρέχει μια μάλλον ρηχή επαγγελματική γνώση

Γράφει ο:
ΜΑΝΟΣ ΤΣΙΚΟΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΣ
Διευθυντής εκπαίδευσης
του ομίλου των εταιριών
της «ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ»

1. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΗΜΕΡΑ

Στη χώρα μας δεν υπάρχει κρατική μέριμνα για συστηματική ασφαλιστική εκπαίδευση, με αποτέλεσμα να έχουν αναπτυχθεί διάφορα εκπαιδευτικά συστήματα ιδιωτικών φορέων. Τα συστήματα αυτά έχουν γνώμονα ως επί το πλείστον το εμπορικό κομμάτι της εκπαίδευσης κι όχι την τεχνική ασφαλιστική κατάρτιση. Στόχος της εκπαίδευσης αυτής είναι ο καλός εκπαιδευόμενος ασφαλιστής και νοείται σαν τέτοιος ο ασφαλιστής που έχει καλή παραγωγή. Αυτά τα συστήματα έχουν ως αποτέλεσμα να υπάρχουν στην αγορά ασφαλιστές προερχόμενοι από ενδοϋπηρεσιακή εκπαίδευση μικρής διάρκειας, εφόσον η γενική αντίληψη είναι ότι η εκπαίδευση είναι χάσιμο χρόνου. Από την άλλη πλευρά, το μεγαλύτερο ποσοστό των πελατών πείθεται ότι ο ασφαλιστικός τους σύμβουλος είναι γνώστης του τεχνικού μέρους, αφού οι γνώσεις του είναι ασφαλώς περισσότερες των ιδίων, όπως άλλωστε προκύπτει από σχετική πρόσφατη δημοσίευση.

Γενικά, θα έλεγα ότι η μέχρι σήμερα εκπαιδευτική κατάρτιση παρέχει μια μάλλον ρηχή επαγγελματική γνώση. Κι αυτό γιατί η κάθε εταιρία δημιουργεί αυτοσχέδιες εκπαιδεύσεις μπαλώνοντας τις ανάγκες της σε στυλ... πρώτων βοηθειών. Αυτό βέβαια έχει σαν επίπτωση οι ασφαλιστές να αντιμετωπίζουν τη διαρκή επανάληψη των ίδιων πραγμάτων με διαφορετικό εισηγητή κάθε φορά και με μικρές παραλλαγές καταλήγοντας στο συμπέρασμα



ότι δεν έχουν να ακούσουν κάτι καινούριο.

Εν μέρει, είναι σωστή η αντίληψη, δεδομένου ότι δεν υπάρχει ερευνητικό ινστιτούτο που θα έδινε άλλες προεκτάσεις και μορφές στη συστηματική και συνεχή εκπαίδευση του επαγγελματία ασφαλιστή-πωλητή του Ελλαδικού χώρου.

Ας σημειωθεί πως εδώ μιλάμε για την εκπαίδευση των ανθρώπων της πώλησης και όχι των στελεχών των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, γιατί το Ε.Ι.Α.Σ. κάνει μια σοβαρή προσπάθεια προς αυτή την κατεύθυνση.

2. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΙΣΑΓΟΜΕΝΗΣ ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑΣ

Η ερευνητική πλευρά της εκπαίδευσης

βρίσκεται στη χώρα μας σε πρωτόγονη κατάσταση, γι' αυτό άλλωστε υπάρχει εισροή ξένης τεχνογνωσίας και εκπαιδευτικών προγραμμάτων και υλικών, με αποτέλεσμα αυτά να έχουν ξενόφερτη νοοτροπία και προβλήματα στην εφαρμογή τους.

Προ ετών, μια αμερικανική γραβάτα ήταν μια καλή «εικονογραφημένη» γραβάτα. Παρ' όλα αυτά, λίγοι τη φορούσαν στην Ελλάδα γιατί δεν ήταν στο πλαίσιο των ελληνικών «δεδομένων». Κάπως έτσι, αναλογικά, είναι και το πλούσιο εκπαιδευτικό υλικό το οποίο είναι θαυμάσιο μεν, αλλά θέλει αρκετή δουλειά, ώστε να προσαρμοστεί στην ελληνική πραγματικότητα για να γίνει αποτελεσματικό. Υπάρχει βέβαια η αντίληψη ότι η προσαρμογή των εισαγόμενων γενικά ιδεών ή αγαθών στην ελληνική πραγματικότητα είναι μια ευκαιρία να κακοποιηθούν. Και βέβαια, αυτό είναι αληθές, γιατί χρειάζεται χρόνος και κόπος προκειμένου η προσαρμογή να μην αλλοιώνει το πρωταρχικό μήνυμα, αγαθό ή στόχο, αλλά απλώς να γίνει μια επέμβαση εκεί που πρέπει και στη θεωρία και στην πράξη όσο το καλεί η περίπτωση και κυρίως από ανθρώπους έμπειρους.

3. ΤΙ ΚΑΝΟΥΜΕ ΕΜΕΙΣ ΣΤΗΝ «ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ»

Πολύ συνοπτικά, εμείς, στην εταιρία μας εφαρμόζουμε τα εξής:

1. Κάνουμε συνεχή έρευνα, για την εξακολουθητική βελτίωση της εκπαίδευσης των συνεργατών μας. Τόσο ως προς την διδακτέα ύλη, όσο και προς τον τρόπο της καλύτερης παρουσίας και εμπέδωσής της.

2. Συστηματική εκπαίδευση σε συνεχή βάση με σπονδυλωτά σεμινάρια σε όλα τα επίπεδα ασφαλιστών και managers.

3. Ο χρόνος μετεκπαίδευσης των ασφαλιστών στην εταιρία μας εκτός από τη λε-

γομένη προσυμβατική εκπαίδευση που διαρκεί 40-50 ώρες, είναι περίπου 19 περίπου ημέρες κατά μέσο όρο το χρόνο, για κάθε ασφαλιστή, που κατανέμονται σε επίπεδα 5 σεμιναρίων, διασπαρμένων χρονικά και γεωγραφικά.

Ας σημειωθεί ότι για το 1991 είναι προγραμματισμένα 75 σεμινάρια μετεκπαίδευσης, πέρα από τα σεμινάρια προσυμβατικής εκπαίδευσης.

4. Ενιαίο πρόγραμμα εκπαίδευσης σε όλους τους συνεργάτες, σε όλη την Ελλάδα.

5. Έκδοση βιβλίων, βοηθημάτων, slides, και πολλών άλλων που θα βοηθήσουν τόσο τον ασφαλιστή, όσο και τον manager στη συνεχή και καλή εκπαίδευση, όπως και στην εν γένει καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

4. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Πιστεύω ότι θα πρέπει να δημιουργηθεί ένας πανελλαδικός φορέας, από ειδικούς ανθρώπους, ο οποίος θα αποτελέσει ένα Ινστιτούτο Έρευνας πάνω σε θέματα μεθοδολογίας της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης στις επιχειρήσεις ασφαλιστικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Όπως επίσης και μια σπονδυλωτή μεθοδευση συνεχούς εκπαίδευσης και μετεκπαίδευσης σε πολλά επίπεδα. Έτσι θα μπορέσει να αναβαθμιστεί σοβαρά το επίπεδο του ασφαλιστή και του χρηματοοικονομικού συμβούλου όπως εξελίσσεται στις μέρες μας στον ελλαδικό χώρο, χωρίς να απαιτείται να κάνει αυτή τη δουλειά κάθε εταιρία μόνη της. Μια τέτοια συστηματική εργασία απαιτεί πολύ χρήμα, πολύ χρόνο, πολύ κόπο και πολύ ικανούς και ειδικούς ανθρώπους. Πόσες εταιρίες έχουν αυτή τη δυνατότητα;

Κάτι άλλο, που είναι καθοριστικής σημασίας και αποτελεί το άλφα και το ωμέγα της επιτυχίας είναι το follow up που κάνει ο μάνατζερ. Είναι πολύ σημαντικό, μετά την εκπαίδευση, να υπάρχει συνέχεια και εφαρμογή της θεωρίας στην πράξη, μέχρι αυτό να γίνει συνήθεια από τον ασφαλιστή. Αυτό το σημαντικό έργο καλείται να κάνει ο μάνατζερ.

Η εκπαίδευση δεν έχει παρά να δώσει τη γνώση και να εθίσει περιορισμένα όμως, τον ασφαλιστή κι αυτό γιατί πόσο προλαβαίνει να τον εθίσει μέσα σ' αυτά τα εκπαιδευτικά σεμινάρια που δεν έχουν συνήθως μακρά διάρκεια; Ο χρόνος δεν είναι αρκετός ώστε να προλάβει ο εκπαιδευτής να περάσει γνώσεις στον ασφαλιστή και να

τον εθίσει σε νέους τρόπους εργασίας ή να βελτιώσει αποφασιστικά τους υπάρχοντες. Αυτή η δουλειά είναι η σπουδαιότερη απασχόληση του μάνατζερ της οποιαδήποτε βαθμίδας. Όχι όμως με το πνεύμα της επιβολής, αλλά με το πνεύμα του καλού παραδείγματος.

Πιστεύω, λοιπόν, ότι η εκπαίδευση ολοκληρώνεται μόνον όταν ο μάνατζερ εφαρμόζει στην καθημερινότητα τα όσα διδάσκει ο ασφαλιστής στα εκπαιδευτικά

σεμινάρια, περνώντας έτσι σε μια εκπαιδευτική πρακτική της στάσης και δράσης του επαγγελματία. Ευρύτερα όμως, σ' όλες τις επιχειρήσεις, τυχαίνει οι ασφαλιστές του σήμερα σε πολλές περιπτώσεις να γνωρίζουν τεχνικές και μεθόδους που οι προγενέστεροι μάνατζερς αγνοούν. Κι εδώ βέβαια, ένας από τους πολλούς λόγους είναι η αδιαφορία του μάνατζερ να βρίσκεται «μέσα» στα πράγματα από πλευράς εκπαίδευσης.

Η ασφαλιστική εκπαίδευση

Γράφει ο: Μ. ΝΙΚΟΛΙΝΑΚΟΣ

Τον τελευταίο καιρό συνειδητοποιείται από πολλούς παράγοντες και στελέχη του ασφαλιστικού κλάδου, ότι το γενικό εκπαιδευτικό επίπεδο του κλάδου είναι ιδιαίτερα χαμηλό. Είναι αυτονόητο, ότι αυτο συνδέεται με την έλλειψη επαγγελματισμού και ασφαλιστικής συνείδησης. Οι μεγάλες εταιρίες δημιούργησαν κάποια εκπαιδευτικά κέντρα, τα οποία εντούτοις περιορίστηκαν στην πρακτική εκπαίδευση των πωλητών-ασφαλιστών τους στα συγκεκριμένα προγράμματα κάθε εταιρίας και σε κάποια επιμορφωτικά εσωτερικά προγράμματα του διοικητικού προσωπικού. Οι μικρότερες εταιρίες περιορίστηκαν στην εμπειρική «διδασκαλία» των unit και agency managers!

Πέρα από αυτή την προσφορά, το ΕΙΑΣ κατέβαλε τα τελευταία χρόνια μια προσπάθεια κατάρτισης στελεχών πτυχιούχων, η οποία όμως ήταν περιορισμένη, παρά το ότι υπάρχουν σημαντικά περιθώρια κοινοτικής χρηματοδότησης. Επιπλέον το ΕΙΑΣ προσέφερε σεμινάρια σε ειδικά θέματα για ασφαλιστές ανάλογα με τις ανάγκες, τα οποία ήταν αξιόλογα. Παρόμοια σεμινάρια προσέφεραν από καιρού εις καιρόν και άλλοι ιδιωτικοί οργανισμοί, όμως περιστασιακά.

Η ασφαλιστική εκπαίδευση έτσι είναι σχεδόν ανύπαρκτη, ανοργάνωτη και ελλιπής. Και να σημειωθεί, ότι στον κλάδο ασκούνται επαγγέλματα ασφαλιστικού συμβούλου, μεσίτη, πράκτορα, εμπειρογνώμονα, μάνατζερ, ειδικών κατά κλάδους και κινδύνους, διοικητικού προσωπικού κ.λπ. Όλοι αυτοί ασχολούνται με το ασφαλιστικό επάγγελμα τυχαία, περιστασιακά, εμπειρικά επαφίεμενοι στο ζήλο τους. Και ο ζήλος αυτός λειτουργεί αντιστρόφως ανάλογα προς την πίεση για όλο και μεγαλύτερη παραγωγή και ακόμη προς το «βόλεμα». Η νοοτροπία που επικρατεί εκφράζεται με τη φράση: «εφόσον κερδίζω, γιατί να μορφωθώ»; Ένας από τους πιο παραγωγικούς και προοπτικούς κλάδους της ελληνικής οικονομίας δεν κατανόησε, αυτό που αποτελεί πια θέσφατο στην οικονομική επιστήμη: ότι «η επένδυση στον Άνθρωπο είναι η πιο παραγωγική επένδυση που υπάρχει».

Βέβαια από πολλά χρόνια γίνεται λόγος για δημιουργία πανεπιστημιακής σχολής ή ανώτερης σχολής στα ΤΕΙ. Όμως ούτε έτσι θα λυνόταν το πρόβλημα, γιατί το χαμηλό επίπεδο δεν οφείλεται τόσο στην έλλειψη σχολών, όσο στη νοοτροπία και στην έλλειψη ενδιαφέροντος.

Είναι σαφές, ότι χωρίς: α) βασική εκπαίδευση και κατάρτιση, β) χωρίς ειδική κατάρτιση και μετεκπαίδευση και γ) χωρίς διαρκή επιμόρφωση σε όλα τα επίπεδα, ο κλάδος θα αντιμετωπίσει μεγάλες δυσκολίες τα επόμενα χρόνια να εκσυγχρονιστεί και να αναπτυχθεί παραπέρα.

Τώρα καλύπτει τις ανάγκες του στην περίπτωση β λίγο ή πολύ, και εμβρυακά τις αντιμετωπίζει στις περιπτώσεις α και γ.

Από το περιοδικό «ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ» Δεκ. 1990



Πήραμε πτυχία, πριν ανοίξουμε σχολεία



Γράφει ο: **Ι.Α. ΠΟΛΙΤΗΣ**
Γ. Διευθυντής Generali Life

Είναι γνωστό ότι πολύ πριν από το 1975 έχω εκδηλώσει το ενδιαφέρον μου για την εκπαίδευση του προσωπικού των ασφαλιστικών εταιριών, των στελεχών πωλήσεως και των διοικητικών υπαλλήλων. Η ενεργός μου δε ανά-

μειξη με διάφορες ιδιότητες στην εφαρμογή τέτοιων προγραμμάτων μου έχει δώσει την απαιτούμενη εμπειρία ώστε να δηλώσω, ευθύς εξ αρχής, ότι είμαι ικανοποιημένος από τα μέχρι σήμερα αποτελέσματα. Η αίσθηση της ανάγκης για εκπαίδευση πριν από το 1973 ήταν σχεδόν άγνωστη. Μόνο σποραδικά παραδείγματα για ευκαιριακή τεχνική ενημέρωση μπορούμε να αναφέρουμε. Έκτοτε άρχισε να καλλιεργείται η ιδέα ότι δια της εκπαιδύσεως του προσωπικού των ασφαλιστικών εταιριών μπορούν να επιτευχθούν οι αναπτυξιακοί στόχοι του κλάδου μας. Ακόμη αρχίσαμε να συνειδητοποιούμε ότι η εκπαίδευση αυτή είναι επένδυση, που αναπόφευκτα προάγει την αποδοτικότητα της ασφαλιστικής επιχειρήσεως και συμβάλει στην μεγαλύτερη προσφορά υπηρεσιών στον ασφαλισμένο αλλά και σε κάθε

συναλλασσόμενο με αυτήν.

Η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών, η σχολή Μαρκοζάνη, το Τμήμα Στατιστικής της Ανωτάτης Βιομηχανικής Σχολής, το ΕΛΚΕΠΑ, ασφαλιστικές εταιρίες (όπως π.χ. η INTERAMERICAN, ΕΘΝΙΚΗ κ.λπ.) και πρόσφατα το ΕΙΑΣ, προσέφεραν και προσφέρουν πολλές ευκαιρίες για τεχνική εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού των ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Στο ερώτημα εάν η προσφερόμενη εκπαίδευση είναι ομοιογενής θα απαντήσω ότι δεν είναι, μολονότι υπάρχουν σαφώς ομοιογενή προγράμματα που αφορούν κυρίως την τεχνική της ασφαλίσεως. Τα προγράμματα αυτά προσφέρονται σήμερα από το ΕΙΑΣ αλλά και τις ασφαλιστικές εταιρίες και αποσκοπούν στην μετάδοση τεχνικών γνώσεων.

Αφ' ετέρου τα προγράμματα marketing

και προωθήσεως πωλήσεων, που προσφέρονται από τις επί μέρους ασφαλιστικές επιχειρήσεις, διατηρούν τις ιδιαιτερότητες τους —που είναι αυτονόητο— εφ' όσον αποσκοπούν στο να ικανοποιούν τις ανάγκες των επί μέρους ασφαλιστικών επιχειρήσεων.

Κρίνοντας την δεκαπενταετή περίπου ιστορία της ασφαλιστικής εκπαίδευσής στη χώρα μας θα μπορούσα να πω τα ακόλουθα:

α. Έγινε αντιληπτός ο επενδυτικός χαρακτήρας της εκπαίδευσής, και έχουν διατεθεί αρκετοί πόροι με αποτέλεσμα σήμερα το προσωπικό των ασφαλιστικών επιχειρήσεων —πωλήσε-

ων και διοικητικό— να είναι πολύ καλύτερο.

β. Η βελτίωση αυτή σαφώς έχει επίδραση στην καλύτερη ενημέρωση του ασφαλιζόμενου κοινού, στην ποιοτικά αναβαθμισμένη εξυπηρέτησή του και στην μεγαλύτερη αποδοτικότητα των ασφαλιστικών επιχειρήσεων.

γ. Αφ' ετέρου η διασπορά των εκπαιδευτικών ευκαιριών μπορεί να έχει οδηγήσει σε σπατάλη πόρων, να έχει προκαλέσει σύγχυση από επικαλύψεις και, γενικότερα, η όλη προσπάθεια ως σύνολο να έχει ασθενή σημεία. Γιαυτό προτείνω να αρχίσει, με κέντρο το ΕΙΑΣ, μια

συζήτηση για το πώς θα επιτύχουμε καλύτερο συντονισμό και, επομένως, πιο ικανοποιητικό αποτέλεσμα. Στη συζήτηση αυτή να κληθούν να μετάσχουν η LIMRA, το ΕΛΚΕΠΑ, οι ασφαλιστικές εταιρίες που διαθέτουν Τμήματα Εκπαίδευσής, το Πανεπιστήμιο του Πειραιά και άλλοι ενδιαφερόμενοι π.χ. ΕΕΔΕ. Η συζήτηση μπορεί να περατωθεί μέχρι το φθινόπωρο, ώστε ευθύς μετά να υπάρξει ένα πρόγραμμα δράσεως κατά επίπεδο και τομέα γνώσεων. Η χώρα μας, και ο ασφαλιστικός κλάδος κατά συνέπεια, δεν διαθέτει περίσσεια πόρων —χρηματικών και ανθρωπίνων— για σπάταλη χρησιμοποίησή τους.

Εκπαίδευση και Παιδεία είναι διαφορετικά θέματα

Γράφει ο: **Α. ΖΑΝΗΣ** της **ALICO**

ΕΡΩΤΗΣΗ: Σαν διοικητικός υπάλληλος των πωλήσεων καλείστε να υλοποιήσετε τους όρους ενός συμβολαίου και γενικώς αυτά που συμφωνούν οι ασφαλιστές με τους πελάτες.

Πόσο εκπαιδευμένοι νιώθετε;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ: Η «υλοποίηση των όρων ενός συμβολαίου και γενικώς αυτά που συμφωνούν οι ασφαλιστές με τους πελάτες» εξαρτάται κυρίως από την φιλοσοφία της ασφαλιστικής εταιρίας. Από την διατύπωση της ερώτησης φαίνεται να εννοείται ευρύτερα η έννοια του service.

Και γι' αυτό η απάντηση είναι «εξαρτάται κυρίως από την φιλοσοφία της ασφαλιστικής εταιρίας».

Είναι πέρα από την καθαρά τεχνική κατάρτιση των διοικητικών υπαλλήλων αυτό που χαρακτηρίζει και διαφοροποιεί την ανταπόκριση μιας ασφαλιστικής εταιρίας προς τους πελάτες της είναι η νοοτροπία, ο «προσανατολισμός» καλύτερα όχι μόνο του διοικητικού συστήματος αλλά συγχρόνως και του παραγωγικού συστήματος.

Πρόσφατα, η ALICO, εφάρμοσε το πρόγραμμα «προσανατολισμός προς τον καταναλωτή» που είχε σκοπό την όσο το δυνατό βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων.

Και όταν ένα τέτοιο πρόγραμμα εφαρμόζεται από μια ασφαλιστική εταιρία ζωής με ποσοστό διατηρησιμότητας 94%, γίνεται κατανοητό γιατί πλέον η «υλοποίηση των όρων του συμβολαίου» ξεπερνά τα όρια της τεχνικής κατάρτισης του διοικητικού προσωπικού.

Ολόκληρη η εταιρία, διοικητικό και παραγωγικό σύστημα τίθεται στην υπηρεσία του ασφαλισμένου και προσαθεί, πέρα από την γρήγορη και σωστή διεκπεραίωση των διαδικασιών, να εξυπηρετήσει τον κάθε ένα πελάτη ακριβώς όπως αυτός θα ήθελε.

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να γίνει διαχωρισμός των εννοιών «εκπαίδευση» και «ΠΑΙΔΕΙΑ».

Η «εκπαίδευση» περιλαμβάνει την τεχνική κατάρτιση και τις μεθόδους της σωστής εφαρμογής της.

Και η «εκπαίδευση» με αυτή την έννοια, έχει κάποιο όριο.

Σε αντιδιαστολή, η «ΠΑΙΔΕΙΑ», που είναι και το διαφοροποιό στοιχείο, δεν έχει όρια.



Έτσι λοιπόν είναι πολλοί εκείνοι που νοιώθουν —και πράγματι είναι— άριστα «εκπαιδευμένοι».

Σε αυτές τις περιπτώσεις, ένα ακόμα σεμινάριο μπορεί να είναι πλεονασμός.

Όμως, για την απόκτηση «ΠΑΙΔΕΙΑΣ», απαιτείται η συνεχής επιμόρφωση, μετά από προσεκτική επιλογή των αντικειμένων και της ποιότητας της παρεχόμενης γνώσης.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, κανένα σεμινάριο δεν μπορεί να θεωρηθεί επαρκές.

Εκπαίδευση ή Σεμιναερολογίες

Διαρκής επαγγελματική εκπαίδευση σημαίνει κοινωνική και επαγγελματική αναγκαιότητα.

**Γράφει: ο Σ. ΔΟΥΚΑΣ
της Αγροτικής Ασφαλιστικής**

Οι έντονα επιτακτικές κοινωνικο-οικονομικές ανάγκες λόγω των συνεχών και ραγδαίων τεχνολογικο-κοινωνικών εξελίξεων, ανακατατάξεων και απαιτήσεων, απαιτούν άμεση προσαρμογή στις νέες συνθήκες, επιταγές για μόρφωση, επιμόρφωση, κατάρτιση και διαρκή εξειδίκευση ιδιαίτερα των εργαζομένων ανθρώπων.

Με το σκεπτικό ότι έπαυσε να υπάρχει πλέον ο κανών των τριών συντελεστών παραγωγής αλλά επισήλθαν και άλλοι εξ ίσου σπουδαίοι ή πιο σημαντικοί παράμετροι για τη θεμελίωση της παραγωγικής διαδικασίας όπως: ο παράγων άνθρωπος, το κεφάλαιο, τα αγαθά, το μάντζμεντ, το μάρκετινγκ και η μηχανοργάνωση.

Ο πιο πολύτιμος πόρος και συντελεστής για κάθε δραστηριότητα είναι το ανθρώπινο κεφάλαιο. Για να θεωρείται σήμερα κάποιος πετυχημένος ή επαρκής, χρειάζεται γενικά τα βασικά γνωστικά εφόδια, εκσυγχρονισμό των γνώσεών του, διαρκή κατάρτιση, σαν μόνο εργαλείο ανάπτυξης, προσαρμογή στις νέες ανάγκες και απαιτήσεις των θέσεων εργασίας ή επιχειρηματικής πολιτικής και υπεύθυνη αντίληψη συμμετοχής στην παραγωγική διαδικασία.

Μόνο με τα πιο πάνω εφόδια θα δύναται κάποιος να συμμετέχει απόλυτα και σταθερά σε μοχλός ανάπτυξης, υπεύθυνος για την αναγκαία καλόπιστη κριτική, με αίσημα συμμετοχής και ευθύνης στο πνεύμα των ανθρώπινων εργασιακών συναλλαγών.

Εάν ο εργαζόμενος δεν εναρμονιστεί με τις νέες συνθήκες και συγκυρίες της ζωής τότε έρχεται σε ρήξη με το περιβάλλον του και δημιουργείται ένα χάσμα στις σχέσεις, στις συνεργασίες, εμπιστοσύνη, αλληλεγγύη με τους άλλους με συνέπεια τη μειωμένη παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα στην εργασία του. Η ενδο-

επιχειρησιακή κατάρτιση και επιμόρφωση των εργαζομένων είναι ένας όχι και πολύ παλιός θεσμός. Παλιά γινόντουσαν επιμορφωτικά μαθήματα κύρια με την αλλαγή προσανατολισμών της επιχείρησης ή την εισαγωγή καινούργιων τεχνολογιών στην παραγωγή-υπηρεσίες ή στην αλλαγή θέσης των εργαζομένων. Στις αναπτυγμένες

χώρες το κόστος των εργαζομένων για την συνεχιζόμενη επιμόρφωση και επιχειρησιακή-εργασιακή κατάρτιση αγγίζει το ποσό των 2/3 του κόστους για όλη την τριτοβάθμια εκπαίδευσή της. Βασικό στοιχείο και μεγάλο ερωτηματικό για την κατάρτιση και εξειδίκευση είναι οι εκπαιδευτές, οι εισηγητές και οι τεχνικο-οικονομικοί σύμβουλοι, η κατάλληλη προετοιμασία αυτών, τα μέσα, και ιδιαίτερα ο έλεγχος της απόδοσης ή αποτελεσμάτων των προγραμμάτων εκπαίδευσης.

Σήμερα παρατηρείται ένα μπουμ σεμιναριολογίας ή όχι σπάνια σεμιναριοσερολογίας.

Κάθε εκπαίδευση, μόρφωση στον άνθρωπο εργαζόμενο είναι παραγωγή πλούτου.

Ο άνθρωπος με την εκπαίδευση δέχεται και παράγει γνώσεις.

Η διαρκής εκπαίδευση κληρονομεί μά-



Μανταρίνι®

Υπεύθυνη: ΜΑΡΙΑ ΣΠΥΡΟΥ

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

ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΝΗΠΙΑΓΩΓΕΙΟ

Εκπαίδευση

θηση, κατάρτιση, εξειδίκευση.

Διαρκής επαγγελματική εκπαίδευση σημαίνει κοινωνική και επαγγελματική αναγκαιότητα.

Οι πέντε θεμελιακές ενότητες καταξιώνουν τον άνθρωπο όπως:

Γνώσεις - ικανότητες - συμπεριφορά - παραγωγικότητα - αναγνώριση.

Η ανθρώπινη διάσταση περνά μέσα από τους πέντε (5) δρόμους σε μοχλός ανάπτυξης, σαν κινητήρια δύναμη, σαν ολοκλήρωση του φυσικού του σκοπού, έτσι ώστε να μπορεί να παραμένει ΚΥΡΙΑΡΧΟΣ ΤΟΥ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ, της συνέχισης και καλύτερευσης της ζωής του και της κοινωνίας γενικότερα. Ο προβληματισμός της αποτελεσματικότητας εξαρτάται κυρίως από:

Τους φορείς τα προγράμματα εκπαίδευσης, τους εισηγητές, τους συμμετέχοντες σ' αυτά, τα εκπαιδευτικά μέσα, τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Για την ορθολογική εκπαίδευση απαιτείται έμφαση στις πιο κάτω αρχές όπως:

Αναγνώριση εκπαιδευτικών αναγκών. Σχεδιασμός προγραμμάτων.

Επιλογή στόχων. Επιλογή εκπαιδευτών-εκπαιδευμένων. Αξιολόγηση ενδιαφέροντος, προγράμματος και έλεγχος αποτελεσμάτων.

Προβληματισμός:

Ποιά πρέπει να είναι τα ουσιαστικά προσόντα του εκπαιδευτή; Ευχάριστο παρουσιαστικό, παιδαγωγική μεταδοτική ικανότητα και πειστικότητα. Να γνωρίζει και να κάνει χρήση των οπτικοακουστικών μέσων.

Επαγγελματική γνωστική επάρκεια - ψυχολογία της εκπαιδευτικής επικοινωνίας.

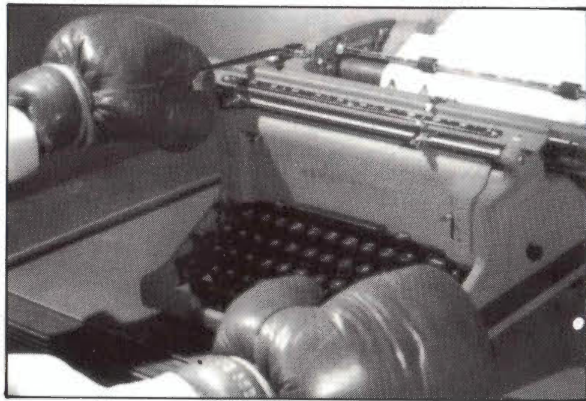
Πρακτική επαγγελματική εμπειρία - ικανότητα κοινωνικής προσέγγισης των εκπαιδευμένων.

Να εκσυγχρονίζει και αναβαθμίζει τις γνώσεις και δεξιότητές του κ.α.

Ερωτηματικά που γεννώνται από τα πιο πάνω είναι:

Ποιοι είναι ο ενδοεπιχειρησιακοί εκπαιδευτές;

Τι ενέργειες γίνονται για την βελτίωση των προσόντων τους και της κατάρτισής τους. Χρειάζεται η διαμόρφωση μιας ενιαίας, ΚΛΑΔΙΚΗΣ ή κατά ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ επιχειρήσεων, πολιτικής που θα δώσει λύσεις κεντρικά και περιφερειακά στο πρόβλημα της καλύτερης προετοιμασίας, αλλά και της συνεχιζόμενης επιμόρφωσης των εκπαιδευτών, οργανωμένα και όχι ευ-



καιριακά.

Η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση καλύπτει πολλούς στόχους ιδιαίτερα;

Την γενική κατάρτιση στο αντικείμενο εργασίας τόσο στην αρχή όσο και μελλοντικά.

Την μονιμότητα, ασφάλεια και ευχάριστο περιβάλλον για ανάπτυξη εργασιακών σχέσεων.

Την εξειδίκευση στις αλλαγές (εσωτερικές) στις ανάγκες του εργοδότη.

Την αναγνώριση και τις ιδιαιτερότητες του μάντζμεντ.

Την ανάπτυξη των παραγωγικών διεργασιών κάθετα και πλάγια.

Την άσκηση υπεύθυνης διοίκησης και γνωστικής επιρροής

Την γνώση των εργασιακών-οικονομικών αναγκών και ιδιαιτεροτήτων του χώ-

ρου εργασίας.

Την αντίληψη —τις ιδιορρυθμίες— την παρεξηγημένη προσφορά της τεχνικής των πωλήσεων (ασφαλίσεων)

Την ακατάπαυστη σύνδεση της ζωής μας με τα πληροφοριακά συστήματα.

Την συντήρηση των πάσης φύσης μηχανικών ή άλλων μέσων εργασίας.

Τον εκσυγχρονισμό γνώσεων και δεξιοτήτων.

Την βελτίωση του εργασιακού κλίματος

και επικοινωνίας

Την αύξηση της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας.

Η μόρφωση και εξειδίκευση δεν πρέπει να είναι ένα διακοσμητικό στοιχείο στον καθένα αλλά πρέπει να διαδίδεται, μετουσιώνεται, κοινολογείται σε κάθε άνθρωπο που έχει ανάγκη.

Η κλαδική επιμόρφωση στη χώρα μας είναι ποιοτικά και ποσοτικά πολύ χαμηλή με πιο έντονη την παρουσία στην εκπαίδευση των εκπαιδευτών (εισηγητική) (μερικοί είναι καλοί για όλα τα θέματα).

Χρειάζονται κίνητρα; η επίδειξη ηρωισμού από τους εργαζόμενους για ΜΑ-ΘΗΣΗ; και με ποιά κριτήρια αξιολογούνται τα πιο πάνω.

Η ιδιωτική ασφάλιση διέρχεται ακόμη τις παιδικές - κλασικές ασθένειες.

Η τόσο απαραίτητη διαρκής εκπαίδευση και εξειδίκευση όλων των παραγόντων και φορέων της ασφαλιστικής αγοράς δηλαδή: στελεχών, υπαλλήλων (παραγωγών) ασφαλιστικών συμβούλων κ.λπ. περιορίζεται σε ενδοεπιχειρησιακά ισχύοντα σεμινάρια επιμόρφωσης με πρωτοπόρους τις εταιρίες ζωής.

Δυστυχώς απουσιάζει η στοιχειώδης εκπαίδευση της ιδιωτικής ασφάλισης στα μεσαία ανώτερα και ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Μερικές φιλότιμες αλλά αφυδατωμέ-

Εκπαίδευση

νες προσπάθειες από τις ενώσεις ΕΛΚΕ-ΠΑ, ΕΙΑΣ κ.α. είναι αξιόπαινες αλλά ελάχιστα λύνουν τα προβλήματα εκτός από ελάχιστες φωτεινές εξαιρέσεις.

«Γνώση είναι να γνωρίζει κανείς τι ξέρει και να κοινολογεί τις γνώσεις του, αλλά να γνωρίζει τι δεν γνωρίζει και να το παραδέχεται».

Στον ασφαλιστικό κλάδο παρατηρούνται πολύ επαίοντες αλλά ελάχιστα γνωρίζοντες οι οποίοι δυσκολεύουν ή ενδυναμώνουν τις εγγενείς αδυναμίες ιδιαίτερα στις μεγάλες εταιρίες. Εδώ τίθεται το ερώτημα: Ποιος είναι ο άρρωστος; Η ασφαλιστική αγορά ή ο θεσμός; Εκτός από την απουσία της οργανωμένης κλιμακούμενης επαγγελματικής ασφαλιστικής εκπαίδευσης παρατηρούνται οι πιο κάτω ενδογενείς και εξωγενείς παράμετροι που συνυφίστανται και φρενάρουν την εκπαίδευση όπως περιγραφικά κατανομάζονται:

Η έλλειψη προγραμματισμού, υποδομής και προσδιορισμού ρεαλιστικών στόχων.

Η απουσία έρευνας ειδικευμένων μάντζμεντ, και εξειδίκευση στελεχών.

Η ελλιπής στρατηγική ενημέρωση και άγνοια του απροσάτευτου κοινού.

Η έλλειψη προγραμμάτων για δημιουργία ασφαλιστικής συνειδησης.

Ο έντονος συγκεντρωτισμός και η απουσία οργανωτικής συμπεριφοράς.

Οι χρονοβόρες διαδικασίες λόγω της υπέρμετρης γραφειοκρατίας.

Η έλλειψη υγιούς κεφαλαιαγοράς και επενδυτικών ευκαιριών.

Η απουσία μιας ένωσης ασφαλιστικών εταιριών η οποία θα παρακολουθεί σαν όργανο τη ροή, τις πιεστικές ανάγκες, τις ιδιαιτερότητες, την ενημέρωση, η οποία θα κατευθύνει τα μέλη σε γενικές στρατηγικές κατευθύνσεις και συνεργασίες, δηλαδή την κατάλληλη σύζευξη των προσφορότερων μέσων για την επίτευξη των κυρίων σκοπών και υποσκοπών αυτών ιδιαίτερα την παροχή συμβουλευτικών επιχειρηματικών υπηρεσιών. Στην ιδιωτική ασφάλιση η διορατικότητα προηγείται της λογικής.

Ο άνθρωπος μεσοπρόθεσμα ή μακροπρόθεσμα προγραμματίζει ή προγραμματίζεται σε μια διαδικασία συνειδητού και συστηματικού προβληματισμού στην ιεράρχηση των εργασιών-αναγκών για την αντιμετώπιση των κινδύνων κατά περίπτωση δηλαδή το μάντζμεντ των κινδύνων. Η ιδιωτική ασφάλιση βασίζεται ιδιαίτερα στη

θεωρία των πληροφοριών, της ιεράρχησης των αποφάσεων, της θεωρίας της συμπεριφοράς του αγοραστή, την αξιολόγηση των εκάστοτε παραγόντων-συγκυριών, παραμέτρων και των υπάρχοντων οικονομικοτεχνικών μέσων. Γι' αυτό καλούνται από ανάγκη για επιβίωση λόγω του ανελέητου ανταγωνισμού να προετοιμαστούν, προσαρμοστούν στις νέες σχέσεις (ηλεκτρονική επανάσταση, δορυφορική πληροφορική, συνεργατική, μάντζμεντ και μάρκετινγκ) διότι είναι ανέτοιμες επιστημονικά, τεχνολογικά, κοινωνικά, οργανωτικά, οικονομικά, ψυχολογικά για να μπορέσουν να εναρμονιστούν ανάλογα με τις νέες συνθήκες παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών.

Η εκβιομηχάνιση με τη δική της κολτούρα εργασίας (συμπεριφοράς) άλλαξε τις παραδοσιακές θεωρίες, ανατρέποντας θεσμούς, καταργώντας αξίες καθιερωνο-

ντας νέα ήθη, νέα τάξη πραγμάτων, νέους ρυθμούς εργασίας, ζωής και σχέσεων. Το ίδιο θα ισχύσει στις ασφαλιστικές εργασίες την τελευταία δεκαετία του αιώνα μας.

Έχουν εντοπιστεί, επισημανθεί και στιγματιστεί κατ' επανάληψη τα ευαίσθητα και ασθενή σημεία της ιδιασφάλισης. Χρειάζεται πολιτική βούληση-θέληση με βασικές βαθιές τομές, για πραγματική αναμόρφωση του κώδικα συμπεριφοράς και υποχρεώσεων των μερών και φορέων για καλύτερη γνώση του «παιχνιδιού». Ιδιαίτερα: ενημέρωση του κοινού (τράπεζα πληροφοριών), αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων (κίνητρα), αποκατάσταση του μαρασμένου θεσμού του ασφαλιστικού αντιπροσώπου (συμβούλου), και μείωση του επιχειρησιακού κόστους. Σίγουρα δεν εξαντλείται το μέγα αυτό θέμα με ανάλυση σε δύο ή τρεις σελίδες.

Οι ασφαλιστές έχουν φαντασία, αλλά...

Δείξτε του τι πρέπει να κάνει!

Εκπαιδευτικά video: Μια αγορά με μέλλον

Χάρη στην παγκοσμιότητα της αγγλικής γλώσσας, η Βρετανία έχει ήδη αναδειχθεί σε κυρίαρχη δύναμη στην αγορά των εκπαιδευτικών video, μάλιστα, ετοιμάζεται να επεκταθεί στην αγορά της Ανατολικής Ευρώπης, που διψά για τεχνογνωσία σε θέματα οργάνωσης επιχειρήσεων. Πρόσφατα, ανακοινώθηκε, ότι ο sir John Harvey - Jones, ένα από τα γνωστότερα στελέχη της αγγλικής βιομηχανίας και πρώην πρόεδρος της κρατικής χημικής βιομηχανίας ICI, μπαίνει στην αγορά των εκπαιδευτικών video —μία από τις πλέον ανταγωνιστικές, προσοδοφόρες και επεκτεινόμενες. Είναι χαρακτηριστικό, ότι η τιμή πωλήσεως μιας κασέτας κυμαίνεται μεταξύ 600 και 1000 λιρών Αγγλίας.

Οι πωλήσεις εκπαιδευτικών video, πάνω σε θέματα γενικού management, έφθασαν πέρυσι τα 24 εκατομμύρια λίρες στην Αγγλία. Ενώ οι πωλήσεις video με «ιδιαιτερα μαθήματα», που παρήχθησαν κατά παραγγελία συγκεκριμένων εταιριών, έφθασαν τα 30 εκατομμύρια λίρες.

Στην πρώτη σειρά κασετών που προσφέρει στην αγορά η εταιρία Didacticus του Harvey - Jones και του συνεταίρου του, Alex Crywaird, έξι κορυφαία στελέχη γνωστών βρετανικών επιχειρήσεων αναλύουν τις εμπειρίες τους από την επιτυχή αναδιάρθρωση των επιχειρήσεών τους.

Απώτερος στόχος της Didacticus είναι να εισχωρήσει στα διοικητικά συμβούλια των επιχειρήσεων της Ανατολικής Ευρώ-

πης. Βασικός ανταγωνιστής της εταιρίας του Harvey - Frost θα είναι η Results Training, της οποίας ένα 40% αγοράστηκε πρόσφατα από τον πασίγνωστο (και στις δύο πλευρές του Ατλαντικού) τηλεοπτικό δημοσιογράφο David Frost.

Συνεταίρος του D. Frost, με επίσης 40%, είναι ο Martin Sorrell, της WPP.

Η Results Training, με παρουσία περίπου δέκα ετών στη βρετανική αγορά, έχει 5.000 πελάτες, στους οποίους περιλαμβάνονται κολοσσοί, όπως η British Airways, η Midland Bank και η Standard Life. Πέρυσι, ο τζίρος της εταιρίας έφθασε τις 800.000 λίρες.

Η πρώτη νέα σειρά κασετών της Results Training περιλαμβάνει τριαντάλεπτες συζητήσεις με μεγάλα ονόματα του επιχειρηματικού χώρου, όπως ο λόρδος Hanson και ο sir James Goldsmith. «Σκοπός μας είναι, μέσα σε τριάντα λεπτά, να συμπεκνώσουμε το απόσταγμα της εμπειρίας τριάντα χρόνων», δηλώνει ο D. Frost.

Ωστόσο, κυρίαρχος της βρετανικής αγοράς, με μεγάλη απόσταση από τους ανταγωνιστές της, είναι η Video - Arts, με ετήσιες πωλήσεις 10 εκατομμυρίων λιρών. Η εταιρία δημιουργήθηκε πριν 18 χρόνια από το γνωστό κωμικό (και μέλος των παλιών Monty Pythons) John Cleese, του οποίου οι εκπαιδευτικές παραγωγές —διανθισμένες πάντοτε με χιούμορ— έχουν πουληθεί σε 100.000 εταιρίες ανά τον κόσμο. Τον περασμένο Δεκέμβριο ο J. Cleese πούλησε την εταιρία στη διοίκηση της έναντι 43,7 εκατομμυρίων λιρών.

Βγείτε από το καβούκι σας!

Πρέπει κι άλλοι να σας γνωρίσουν. Να δουν τις ιδέες, τις απόψεις, το λόγο σας. Έχετε καλές προθέσεις, διαθέσεις, όνειρα... Δεν μπορούν να το μαντέψουν οι άλλοι! Μιλήστε σε μια συγκέντρωση υποκαταστήματος, σ' ένα συνέδριο, σ' ένα σεμινάριο, σε μια δεξίωση, μία γιορτή, μια βράβευση.

Γράψετε κάτι σ' ένα περιοδικό, μια εφημερίδα, μια αναφορά για κάτι, μια πρόταση μία αλλαγή σε κάτι, ένα μπράβο σε κάποιον, ένα ευχαριστώ σε μια καλή προσπάθεια κάποιου...

Δεν είναι δυνατόν να ψάχνουν οι άλλοι να σε βρουν, βγες εσύ και πήγαινε κοντά σ' αυτούς που θέλεις.



Τι λέει το Ε.Ι.Α.Σ. για την εκπαίδευση

Η εκπαιδευτική προσφορά του Ε.Ι.Α.Σ. απευθύνεται στους υπαλλήλους που ήδη εργάζονται σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις, αλλά και σε νέους απόφοιτους ανωτάτων σχολών, που επιθυμούν να σταδιοδρομήσουν σε ασφαλιστικά επαγγέλματα.

Γράφει ο: **Μ. ΜΑΤΘΙΑΣ**

Είναι κοινή διαπίστωση, πως η ελληνική ασφαλιστική αγορά υστερεί σε πολλούς τομείς από τις αντίστοιχες αγορές των προηγμένων ευρωπαϊκών χωρών. Αυτό άλλωστε μαρτυρεί η χαμηλή δεκτικότητα των προσφερόμενων ασφαλιστικών υπηρεσιών εκ μέρους του ασφαλιζόμενου κοινού.

Η διαπίστωση αυτή δεν πρέπει να μας ξενίζει. Επί δεκαετίες ολόκληρες το ασφαλιστικό γίνεσθαι στη χώρα μας προσδιόριζαν κυρίως οι λίγες μεγάλες —και δυσκίνητες— εταιρίες του δημόσιου τομέα οι λεγόμενες τραπεζικές. Ακόμη, μερικοί διεθνώς καταξιωμένοι και έγκυροι συνάδελφοι, που προνομιακές σπουδές στο εξωτερικό, ανάλογη οικογενειακή παράδοση και άλλες ευτυχείς συγκυρίες

τους προσέδωσαν την απαραίτητη επάρκεια για ν' ανταποκριθούν στον ηγετικό ρόλο που ανέλαβαν στον ιδιωτικό τομέα της ασφάλισης στη χώρα μας. Συνάδελφοι απόλυτα έγκυροι, αριθμητικά όμως πολύ λίγοι.

Η αναχρονιστική αυτή δομή του ασφα-

λιστικού μας κατεστημένου δεν θα μπορούσε βέβαια ν' ανταποκριθεί στις σύγχρονες ανάγκες της ραγδαία αναπτυσσόμενης παραγωγικής διαδικασίας, από την οποία κυρίως η ασφαλιστική βιομηχανία αντλεί την ασφαλισήμη ύλη της.

Η ελαχιστοποίηση των αποστάσεων, η αμεσότητα των επικοινωνιών, ο διεθνικός χαρακτήρας των οικονομικών συναλλαγών, η διαφοροποίηση των παραγωγικών μεθόδων, αλλά και του τύπου παραγωγής και διαθέσεως των καταναλωτικών αγαθών με τη συνεπαγόμενη αύξηση του όγκου των μεταφορών, καθώς και η ενεργότερη συμμετοχή των καταναλωτών στη σύγχρο-

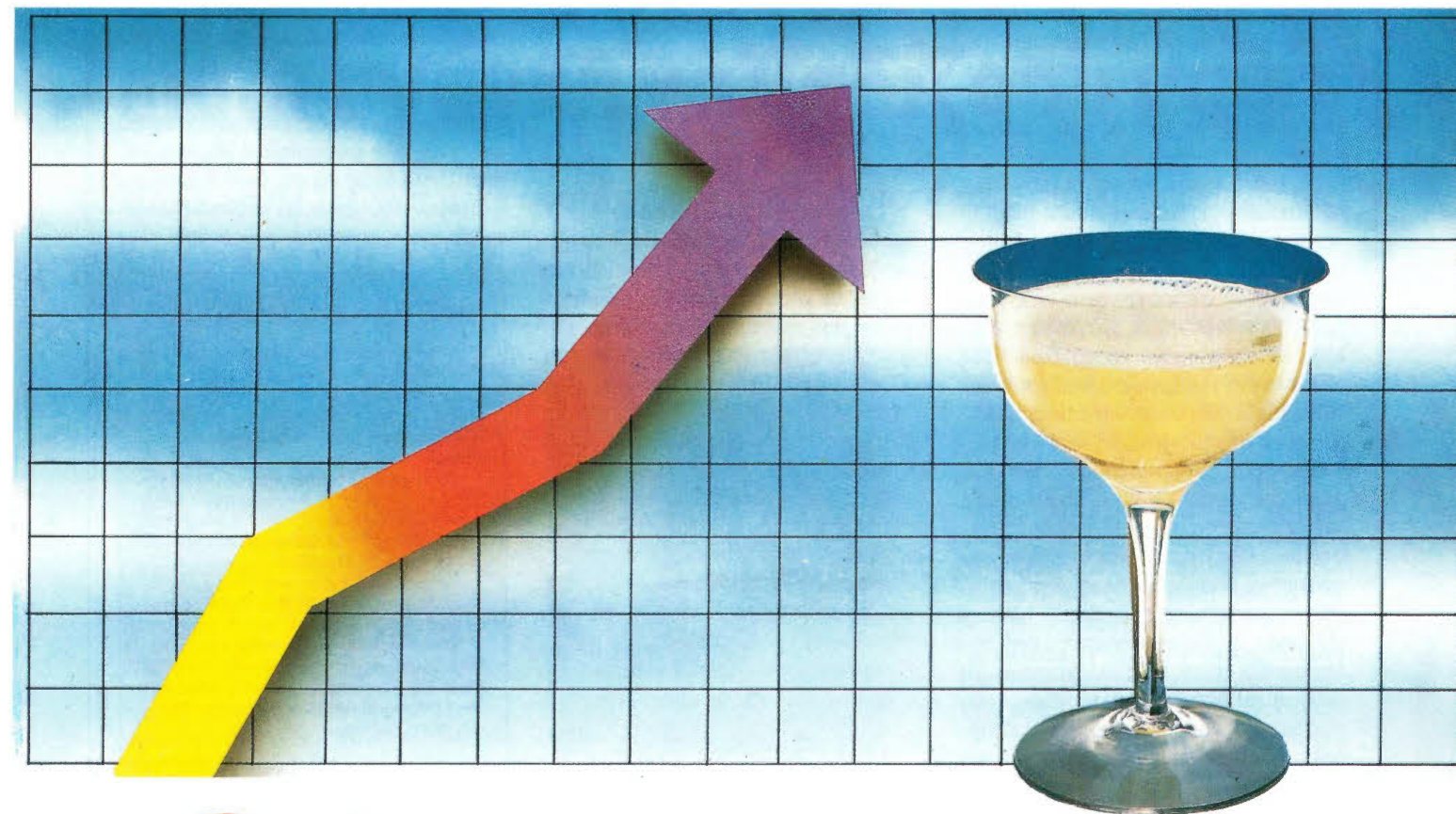
Σεμινάρια Επικοινωνίας με Ψυχόγραμμα

Το ψυχόγραμμα είναι μια τεχνική που μοιάζει με το Αρχαίο Ελληνικό Δράμα και βοηθάει τους ανθρώπους, μέσα από τη δράση, να ανακαλύψουν καινούργιους δρόμους επικοινωνίας.

Η ψυχολόγος Σμαρούλα Παντελή, οργανώνει 3 ημερίδες με ψυχόγραμμα με τα εξής θέματα:

- «Η σχέση μου με τους ανθρώπους γύρω μου».
- «Η σχέση μου με τα αντικείμενα γύρω μου».
- «Η σχέση μου με τον εαυτό μου».

Δηλώσεις συμμετοχής στο 72.25.538.



20 ΧΡΟΝΙΑ ΜΠΡΟΣΤΑ...

Η «ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ» γιορτάζει φέτος τα 20 χρόνια από την ίδρυσή της. Είκοσι χρόνια επιτυχημένης και συνεχούς ανοδικής πορείας.

Μέλος του Group **BALOISE - DEUTSCHER RING** με τεράστια οικονομική δύναμη και διεθνή εμπειρία κατάφερε να δημιουργήσει νέες προοπτικές στην ανάπτυξη των ασφαλειών στην Ελλάδα, τόσο στον Κλάδο Ζωής, όσο και στον Κλάδο Γενικών Ασφαλίσεων.

Με σύνολο ενεργητικού της και των Αντασφαλιστικών της Οργανισμών, που υπερβαίνει τα 110 δισεκατομμύρια δολάρια, η παρουσία της ΑΤΛΑΝΤΙΚΗΣ ΕΝΩΣΕΩΣ γίνεται έντονη και καθοριστική.

Με αυτά τα οικονομικά μεγέθη, με νέα πρωτοποριακά προγράμματα και μοντέρνα αλλά και εύκαμπτη οργάνωση, η ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ μοιράζει

συνεχώς νέες:

- Ευκαιρίες Ζωής.
- Ευκαιρίες για καλύτερη ασφαλιστική κάλυψη.
- Ευκαιρίες για γρήγορη και επιτυχημένη εξέλιξη των συνεργατών της.
- Ευκαιρίες για αποφασιστικά βήματα στην εξέλιξη του Ασφαλιστικού κόσμου.

ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ

Η Αβεβαιότητα της Ζωής σας...

νη οικονομική και κοινωνική ζωή, δημιούργησαν νέους ασφαλιστικούς κινδύνους και κατέστησαν τους παλαιούς πλέον περίπλοκους.

Συνειδητοποιήθηκε, πως για την ορθή κοστολογική και διοικητική αντιμετώπιση των κινδύνων αυτών δεν επαρκούσε η εμπειρική διαχείρισή τους και η μεσογειακή μας διαίσθηση, κυριότατα επαγγελματικά εργαλεία σε καιρούς που, ευτυχώς, πέρασαν.

Σύγχρονο management, τεχνογνωσία, ορθή αποδοχή κινδύνων (underwriting), αναλογιστική, στατιστική, μηχανογράφηση, ασφαλιστικό δίκαιο, ασφαλιστικές καλύψεις που ν' ανταποκρίνονται στις σύγχρονες καταναλωτικές ανάγκες και ανάλογα προσαρμοσμένοι τρόποι διαθέσεως τους ήταν τα νέα εργαλεία, που χωρίς αυτά η ασφαλιστική αγορά θα ήταν καταδικασμένη σε στασιμότητα.

Οι ανάγκες αυτές κατανοήθηκαν έγκαιρα από τις μεγάλες, κυρίως, ασφαλιστικές επιχειρήσεις, που είχαν τ' απαραίτητα οικονομικά μέσα για ν' αναπτύξουν την ασφαλιστική εκπαίδευση σε επιχειρηματικό στόχο πρωταρχικής σημασίας. Όμως, οι αξιόλογες αυτές εκπαιδευτικές προσπάθειες είχαν το εγγενές μειονέκτημα, ότι προσανατολισμένες από τη φύση τους στις ανάγκες κάθε εταιρίας που τις εφήρμοζε, δεν ευνοούσαν τη διακίνηση της

εκπαιδευτικής εμπειρίας στο σύνολο της αγοράς, ενώ ταυτόχρονα οι μικρότερες εταιρίες αδυνατούσαν να συμμετάσχουν στην πολυδάπανη αυτή διαδικασία επαγγελματικής μόρφωσης και επιμόρφωσης.

Το ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ, που ιδρύθηκε προτριετίας από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις που εργάζονται στη χώρα μας, ελληνικές και ξένες, συμπλήρωσε αυτό ακριβώς το κενό.

Η εκπαιδευτική προσφορά του Ε.Ι.Α.Σ. απευθύνεται στους υπαλλήλους που ήδη εργάζονται σε ασφαλιστικές επιχειρήσεις, αλλά και σε νέους αποφοίτους ανωτάτων σχολών, που επιθυμούν να σταδιοδρομήσουν σε ασφαλιστικά επαγγέλματα.

Ένας βασικός εκπαιδευτικός κορμός, 600 περίπου ωρών διδασκαλίας ετησίως, αποτελεί το μεγαλύτερο επαγγελματικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα που εφαρμόστηκε ποτέ στη χώρα μας. Η βασική αυτή εκπαίδευση συμπληρώνεται μ' εξειδικευμένα σεμινάρια, τακτικές προγραμματισμένες ομιλίες, ασφαλιστικές ημερίδες και συνέδρια, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα στην ασφαλιστική μας βιομηχανία να συμπληρώσει το στελεχειακό δυναμικό της με συνεργάτες που έχουν άρτια θεωρητική κατάρτιση.

Το Ε.Ι.Α.Σ. διανύει ήδη τον τρίτο χρόνο

της λειτουργίας του. Οι εξήντα σπουδαστές που παρακολουθούν τη φετινή εκπαίδευση, μαζί με τους 210 συναδέλφους τους που έχουν ήδη αποφοιτήσει ύστερα από αυστηρές εξετάσεις στην ύλη που διδάχθηκαν, θ' αποτελέσουν ένα εργασιακό δυναμικό στο χώρο της ιδιωτικής ασφάλισης Εφάμιλο των Ευρωπαίων συναδέλφων τους, αφού το Ε.Ι.Α.Σ. έχει προσαρμόσει την εκπαιδευτική του προσφορά αφ' ενός μεν στις ανάγκες της αγοράς, παράλληλα όμως και στη διεθνή εμπειρία ανάλογων ιδρυμάτων, με τα οποία βρίσκεται σε στενή επαφή και συνεργασία.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Μάνος Ματθίας. Κατάγεται από την Αθήνα και είναι 52 ετών. Σπούδασε Νομικά στη Δ. Γερμανία. Διετέλεσε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου και Γενικός Γραμματέας της Ενώσεως Ασφαλιστών Ελλάδος.

Είναι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Ενώσεως Ασφαλιστικών Εταιριών και Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του Ελληνικού Ινστιτούτου Ασφαλιστικών Σπουδών.

Εκπροσωπεί τις ασφαλιστικές μας Ενώσεις για τον κλάδο Νομικής Προστασίας στη C.E.A..

Είναι Γενικός Διευθυντής της αλλοδαπής ανώνυμης ασφαλιστικής εταιρίας Νομικής Προστασίας D.A.S.-HELLAS, από της εγκαταστάσεώς της στην Ελλάδα προς 20ετία.

Εκπαίδευση ασφαλιστών από την Ε.Ε.Α.Σ.

Η Ένωση Ελληνικών Ασφαλιστικών Εταιριών στο πλαίσιο της προσπάθειάς της να ενισχύσει τις Ελληνικές Ασφαλιστικές Εταιρίες να επενδύσουν σε ανθρώπινο δυναμικό, στοχεύει με κάθε τρόπο στην εκπαίδευση των υπαλλήλων των εταιριών - μελών της και στην επιμόρφωση των στελεχών τους.

Οι σύγχρονες Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις εν όψει του συνεχώς εντεινόμενου ανταγωνισμού, όσο πλησιάζουμε προς την ολοκλήρωση της ενοποίησης της Ευρωπαϊκής Ασφαλιστικής Αγοράς, έχουν απόλυτη ανάγκη να διαθέτουν στελέχη με επαρκείς βάσεις και ικανοποιητικές γνώσεις.

Για το σκοπό αυτό οργανώνει σεμινάρια που αποσκοπούν στην επιμόρφωση στελεχών, όπως το σεμινάριο του αντασφαλιστικού περιεχομένου και εκείνο με θέματα: το Χρηματιστήριο Αθηνών και οι Ελληνικές και Διεθνείς Επενδύσεις Χαρτοφυλακίου σταθερού εισοδήματος.

Ακόμη, οργανώνει σειρά σεμιναρίων επί

4 χρόνια, που χρηματοδοτούνται από το Ε.Κ.Τ. και τα Μ.Ο.Π. και αναφέρονται στους κύκλους Πυρός - Μεταφορών - Ζωής - Αυτοκινήτου - Μικροπληροφορικής και Λογιστικής. Παράλληλα, αρκετές Ασφαλιστικές Εταιρίες, είτε με συνεχή εκπαιδευτικά προγράμματα είτε με μεμονωμένα σεμινάρια, εκπαιδεύουν τους υπαλλήλους και πωλητές τους.

Τέλος, είναι γνωστή η προσπάθεια που γίνεται από το Ε.Ι.Α.Σ. με τα ετήσια προγράμματα εκπαίδευσης, που στοχεύουν, εκτός των άλλων και στην εκπαίδευση στελεχών για τις Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις.

Είναι δύσκολο, βέβαια, να κρίνει κανείς, κατά πόσον είναι επαρκής η παρεχόμενη εκπαίδευση διότι τα αποτελέσματα θα είναι εμφανή μετά από πάροδο ικανού χρονικού διαστήματος.

Οι εκπαιδευτές, βέβαια, είναι καταξιωμένα στελέχη της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς και πρέπει να θεωρείται βέβαιη η μεταβίβαση των γνώσεων και ε-

μπειριών τους στους εκπαιδευομένους.

Ειδική όμως εκπαίδευση των εκπαιδευτών στην Ελλάδα δεν γίνεται διότι δεν υπάρχει ο κατάλληλος φορέας για το σκοπό αυτό.

Η εκπαίδευση, που παρέχεται από όλους τους φορείς (Ε.Ι.Α.Σ. - Ε.Ε.Α.Ε. Εταιρίες - Οργανισμοί που οργανώνουν σεμινάρια με αμοιβή κ.λπ.) είναι αρκετά ομοιογενής, διότι αναφέρεται σε όλο το φάσμα της Ασφαλιστικής Εργασίας.

Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη, στην έρευνα αυτή, ότι το Ινστιτούτο Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Ι.Τ.Ε.) του υπουργείου Παιδείας, έχει προγραμματίσει την ίδρυση και λειτουργία Τμημάτων Τραπεζικών, Χρηματιστηριακών αλλά και Ασφαλιστικών Σπουδών στις Σχολές Διοίκησης και Οικονομίας των Τ.Ε.Ι., με σκοπό την αναπτυξιακή εξυπηρέτηση των αντίστοιχων Κλάδων στη χώρα μας.

Για την Ε.Ε.Α.Ε.
Π. ΒΕΖΥΡΓΙΑΝΝΗΣ
Διευθυντής

Πολιτεία και ιδιωτική πρωτοβουλία είναι ανάγκη να βαδίζουν μαζί!

«Πολύ ωραία “κεντάτε με τα σωστά νήματα” την πλαισιακή ασφαλιστική νομοθεσία της χώρα μας, αλλά για πέστε μου αλήθεια για ποιους ανθρώπους... με ποια στελέχη... με τι επίπεδο γνώσης...».

Γράφει ο:
Γ. ΜΟΥΡΜΟΥΡΗΣ
Σύμβουλος Υπ. Εμπορίου

Αγαπητέ κύριε Σπύρου, Η θαρραλέα απόφασή σας ν' ασχοληθείτε με την ασφαλιστική εκπαίδευση και η θέλησή σας να διατυπώσω τις απόψεις μου, παίρνει διαστάσεις προκλήσεως και γι' αυτό μου είναι πολύ επιθυμητή!

Θα προσπαθήσω λοιπόν να γράψω λακωνικά την όλη κατάσταση, αναφέροντας απλώς τα λόγια ενός σοβαρότατου κυρίου που άκουσα πριν λίγες μέρες.

«Πολύ ωραία “κεντάντε με τα σωστά νήματα” την πλαισιακή ασφαλιστική νομοθεσία της χώρας μας, αλλά για πέστε μου αλήθεια για ποιους ανθρώπους... με ποια στελέχη... με τι επίπεδο γνώσης...».

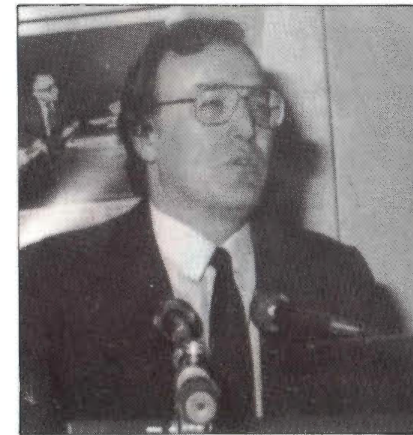
Απ' τη φύση μου δεν «το βάζω κάτω» εύκολα... Γι' αυτό δεν θ' ασχοληθώ με τον πεσιμισμό που 'κρυβαν τα λόγια αυτά...

Ωστόσο είναι βοηθητικό να πω μερικά λόγια για τις δικές μου διαπιστώσεις των τελευταίων 20 ετών που παρακολουθώ τον κλάδο, αλλά και παλιότερα.

Πρώτον: Η πολιτεία ουδέποτε ασχολήθηκε σοβαρά (θα 'λεγα καθόλου) με τη βιομηχανία αυτή. Θα 'λεγα μάλιστα, ότι οι διοικούντες δεν έπαψαν ποτέ να βλέπουν την ιδιωτική ασφάλιση σαν περιθωριακό προϊόν, ενώ κάποτε ξεπερνούσαν τον εαυτό τους και φόρτωναν σ' αυτήν όλα τα κακά της μοίρας.

Ακόμα η ασφάλιση του συνόλου και η παροχή της δεν μπορούσε παρά να 'ναι έργο των διαφόρων κυβερνήσεων, μέσα από οργανισμούς και δημοσιούπαλληλές νόρμες.

Πώς είναι δυνατόν λοιπόν να μιλάμε για



εκπαίδευση;

Γιατί να εκπαιδεύουν... και ποιοι είναι αυτοί που πρέπει να εκπαιδεύουν; Οι «ασφαλιστές»... που πολλές φορές το προτελευταίο φωνήεν γραφόταν και με -η.

Η... μήπως οι δημόσιοι υπάλληλοι των οργανισμών του κράτους και γιατί;

Αφού... όλοι έρχονται αναγκαστικά και γράφονται και κάνουν ουρές και παίρνουν ό,τι ήθελε προκύψει...

Τι χρειάζεται η εκπαίδευση;;; χαμένα λεφτά!!!

Δεύτερο: Η ιδιωτική πρωτοβουλία, βλέποντας τον περιθωριακό της χαρακτήρα, προσπάθησε ν' αναπτυχθεί μέσα στο «κλίμα» και κάτω απ' το «σύστημα», κερδίζοντας ό,τι μπορούσε και φυσικά, ό,τι την συνέφερε! Ανάπτυξε λοιπόν διάφορους κλάδους: άλλους τιμολογιακά προστατευμένους κι άλλους ελεύθερα, αλλά σίγουρα μη ανταγωνιστικά, διακινούμενους: ώστε με αρκετή ασφάλεια να μπορεί να κερδίζει. Πολλές φορές μάλιστα, ιδιαίτερα στο χώρο των γενικών κλάδων, δεν υπήρχε και λόγος να γνωρίζουν και πολλά άλλοι παρά μόνο οι διοικούντες. Οπότε, και η εκπαίδευση ήταν άχρηστη, αν όχι

επικίνδυνη!

Κάτω από αυτές τις αλήθειες, κύλησε η ιστορία του χώρου μέχρι και τα τελευταία χρόνια της δεκαετίας του '60.

* Ο Νόμος 400/1970 ήταν και ο πρώτος σταθμός, που έστω κι αν δεν έχει γίνει πλήρως γνωστό, έθετε και τις βάσεις για την ανάγκη της εκπαίδευσης. Θα 'λεγα πως ο Νόμος αυτός και η επικείμενη ένταξη της χώρας στην ΕΟΚ, ήταν οι δύο **μεγάλες κινητήριες δυνάμεις** για να συνειδητοποιήσει η ασφαλιστική βιομηχανία, την αξία της εκπαίδευσης, αναγνωρίζοντας πως θα κινδύνευε το σίγουρο κέρδος. Οι υποχρεώσεις που περιγράφονταν εκεί ανάγκασαν την ιδιωτική ασφάλιση να ψάξει και ν' αναπτύξει νέα στελέχη που να μπορούν να στηρίζουν τις θέσεις της, έναντι μιας πιθανής ελεγκτικής διάθεσης της εποπτεύουσας αρχής.

Τέλος, η διαφοροποίηση των συστημάτων που χρησιμοποίησε ο κλάδος ζωής στην ανάπτυξή του, έβαλε σε σκέψεις την όλη ασφαλιστική βιομηχανία, στην δεκαετία του '80.

* Κι έτσι, ερχόμαστε στο κατώφλι της δεκαετίας του '90, αντιμέτωποι μ' όλα τα προηγούμενα και με το βάρος ενός αποτυχημένου κρατικού ασφαλιστικού μηχανισμού και στο «καλημέρα» της απελευθέρωσης των δεσμών του παρελθόντος και των δικαιωμάτων άνευ υποχρεώσεων.

Σ' αυτή τη δεκαετία όμως, υπάρχει μια σκληρή πραγματικότητα.

α) Το κράτος «μαμπάς» απεβίωσαν!

β) Το «νήπιο» ασφαλιστική παροχή, πρέπει να περπατήσει μονάχο και,

γ) Ο δρόμος είναι γεμάτος στροφές, «λακκούβες», παγίδες που έστησαν άλλοι «που 'τρεξαν» πριν από μας.

Πράγμα που δεν σημαίνει τίποτα άλλο



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 απαρámλλη 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 "Euravie". 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 αντανakλά το αστέρι στο λογότυπό της.

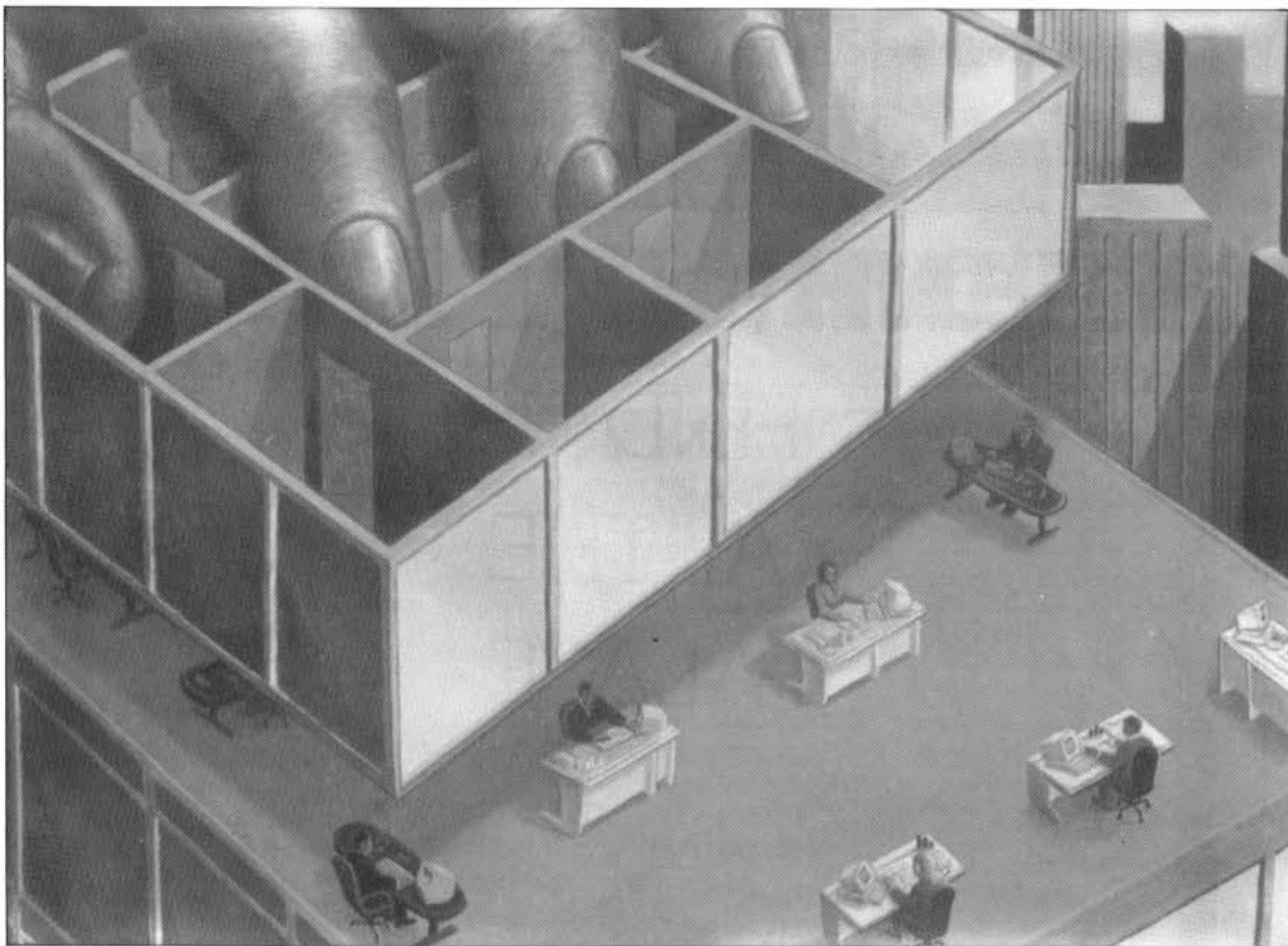
Η ALICO είχε πάντοτε την ικανότητα να βλέπει μπροστά. Έτσι, εδώ και δεκαετίες, έχει δημιουργήσει ένα

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 επισημοποίηση 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.





παρά... ότι πρέπει να μάθει ΟΧΙ να περπατάει, μα να τρέχει και μάλιστα γρήγορα, δυναμικά εντυπωσιακά! Να το πρόβλημα... και τώρα...

* Πρέπει επιτέλους να ψάξουμε να βρούμε τι θέλει, ο χρήστης της ασφαλιστικής παροχής όχι τι θέλουμε μεις ή τι μας συμφέρει εμάς να του πουλήσουμε. ΤΙ ΘΕΛΕΙ ΕΚΕΙΝΟΣ... ΠΩΣ ΤΟ ΕΝΝΟΕΙ... ΠΟΤΕ ΘΑ ΖΗΤΟΥΣΕ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΟΥ... ΓΙΑΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ' ΧΕΙ ΠΑΡΟΧΕΣ... ΣΕ ΠΟΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑ... ΣΕ ΤΙ ΚΟΣΤΟΣ...

* Κι έπειτα. Ποιος είναι αυτός που θα «σχεδιάσει» τη κάλυψη αυτών των αναγκών, με τι εγγυήσεις, με ποια συστήματα υπολογισμού με τι κατανόηση εξυπηρέτησης...

* Κι ακόμα ΜΕ ΠΟΙΟΝ ΤΡΟΠΟ ή ποιον άνθρωπο, θα πλησιάσουμε την πηγή της ανάγκης του χρήστη της ασφαλιστικής παροχής, ΠΟΙΟΣ θα φροντίσει να δουλέψει κοντά και μέσα στο ίδιο το ανθρώπινο περιβάλλον του;

* Ποιος θα βρει την κατάλληλη λύση για την οικονομική «ασφαλιστική υγεία» του ατόμου, της οικογένειας, της επιχείρησης, της ίδιας της κοινωνικής ισορροπίας;

ΜΑ ΑΥΤΕΣ ΕΙΝΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓ! Θα μπορούσε εύκολα κάποιος να πει.

* Ε, ναι λοιπόν· αυτές είναι οι αναγκαίες γραμμές που πρέπει να γραφούν στο μυαλό του κάθε κυβερνήτη, είτε κρατικής είτε ιδιωτικής ασφαλιστικής οργάνωσης.

* Ε, ναι λοιπόν, μονάχα μέσα απ' αυτές τις αλήθειες, θα πηγάσουν τα επαρκή και ομοιογενή προγράμματα εκπαίδευσης που θα δουλεύουν συνεχώς για την ικανοποίηση των αναγκών του καταναλωτή ασφαλιστικής παροχής. Και θα δουλεύουν με δύο κατευθύνσεις:

Πρώτον: προς την ενημέρωση του κοινού (ώστε να πάψει να πιστεύει ότι τα λεφτά που πληρώνει γι' ασφάλεια είναι λεφτά για «πέταμα» ή για «δωρεά») και ΔΕΥΤΕΡΟ: προς την εκπαιδευόμενη νεολαία που θα πρέπει να γίνει αστείρευτη πηγή στελεχών πρώτης γραμμής παραγωγικού δυναμικού ή και δεύτερης γραμμής πληροφοριοδότησης και εξυπηρέτησης ΜΑΡΚΕΤΙΝΓ.

* Και σ' αυτό το δρόμο ΠΡΕΠΕΙ να βαδίσουν πολιτεία και ιδιωτική πρωτοβουλία «χέρι-χέρι» χωρίς φόβους και μικροπολι-

τικές τριβές. Σ' αυτό το δρόμο βάδισε και η νέα νομοθετική δουλειά με τις τροποποιήσεις που δόθηκαν και θα δοθούν στη δημοσιότητα.

Κι είναι ανάγκη σ' αυτό το σημείο να τονίσω την αντίθεσή μου στο γενικά παραδεκτό, ότι οι νόμοι της χώρας μας γίνονται για να μην τηρούνται...

Τους νόμους τους τηρούν άνθρωποι και τους τηρούν όταν το αποφασίσουν κι αποφασίζουν όταν υπάρχει ανάγκη γι' αυτό!!

* Να γιατί εκμεταλλεύτηκα λίγο πιο πολύ την φιλοξενία σας, προσπαθώντας ν' αναλύσω τη ρίζα αυτής της ανάγκης.

Την ανάγκη που δημιουργεί η έλλειψη περιθωρίων διαφυγής.

Αυτήν την ανάγκη δείχνουν οι καιροί.

Αυτήν την ανάγκη εξυπηρετεί η νέα νομοθετική δουλειά και κυρίως αυτή την ανάγκη θα υπηρετήσει σίγουρα η προβλεπόμενη ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ με την ποικιλία των καθηκόντων της και το βάθος των αρμοδιοτήτων της.

Τέλος αυτή τη φιλοσοφία εκπαίδευσης, πιστεύω πως αναζητούμε και χρειαζόμαστε!

Σχετικά με την έρευνα του περιοδικού «ΝΑΙ», για την εκπαίδευση που παρέχεται από τις ασφαλιστικές εταιρίες, για τους ασφαλιστές και MANAGERS, εμείς σαν σύνδεσμος συντονιστών έχουμε τις εξής απόψεις.

Κατ' αρχήν θέλουμε να παρατηρήσουμε, ότι η εκπαίδευση σχεδόν σ' όλες τις εταιρίες έχει αναβαθμιστεί. Παρέχεται καλύτερη σε ποιότητα αλλά και μεγαλύτερη σε διάρκεια εκπαίδευση, πλην όμως νομίζουμε ότι δεν έχουμε φθάσει στα επιθυμητά επίπεδα ακόμη. Οι περισσότερες εταιρίες έχουν ένα καλό πρόγραμμα εκπαίδευσης νέων ασφαλιστών, αλλά χωλαίνουν στην εκπαίδευσή ή αν θέλεις στην επιμόρφωση που θα πρέπει να υπάρχει στη συνέχεια. Έτσι μοιραία το βάρος πέφτει στα υποκαταστήματα και στους συντονιστές-διευθυντές αυτών, οι οποίοι ακολουθώντας συνήθως δικής τους «έμπνευσης» συστήματα, προσπαθούν όσο αυτό είναι δυνατόν, να καλύψουν αυτό το κενό. Όμως συνήθως τα υποκαταστήματα δεν έχουν τα κατάλληλα εκπαιδευτικά μέσα (κυρίως οπτικοακουστικά), ενώ το πρόγραμμα της εκπαίδευσης εξαρτάται από την εποχή (πολύ ή λιγότερη δουλειά), τη διάθεση και τη φυσική κατάσταση του συντονιστή. Με λίγα λόγια δεν υπάρχει η δυνατότητα προκαθορισμένων επιμορφωτικών σεμιναρίων. Ακόμη δεν θα θέλαμε να αφήνουμε την τύχη αυτών των υποχρεωτικών κατά τη γνώμη μας σεμιναρίων, αποκλειστικά στις καλές διαθέσεις των συναδέλφων συντονιστών-διευθυντών.

Νομίζουμε ότι όλες οι εταιρίες θα 'πρεπε να 'χουν πρόγραμμα εκπαίδευσης βασικής, μετά 3-4 μήνες από την αρχική εκπαίδευση να υπάρχει πρόγραμμα επιμόρφωσης και πριν ο ασφαλιστής κλείσει τον 1ο χρόνο της ασφαλιστικής ζωής του να ξανακάθεται στο θρανίο.

Από εκεί και μετά θεωρούμε απαραίτητο μια φορά τον χρόνο και μέχρι συνταξιοδοτήσεώς τους, να περνούν από επιμορφωτικά σεμινάρια όλοι οι ασφαλιστές. Αυτά γίνονται υποχρεωτικά από το εκπαιδευτικό κέντρο της εταιρίας ή υπό την επίβλεψη των αρμοδίων του εκπαιδευτικού κέντρου.

Ξέρουμε ότι ειδικά για τους ασφαλιστές της επαρχίας, υπάρχει πρόβλημα κυρίως οικονομικό στο να έρχονται κάποιες μέρες στο κέντρο, όμως λύσεις υπάρχουν όπως επί παραδείγματι το να νοικιάζονται αίθουσες σε ξενοδοχεία της περιφέρειας και για κάποιες ημέρες να γίνονται εκεί οι εκπαιδεύσεις των συνεργατών της συ-



Μεγάλος ο ρόλος των συντονιστών στην εκπαίδευση

Γράφει ο:
Κ. Α. ΑΛΒΑΝΟΣ
Πρόεδρος Συντονιστών
Παραγωγών Ασφαλιστών Ελλάδος

γκεκριμένης περιφέρειας.

Επίσης ένα κονδύλι θα πρέπει να φύγει από τα «εκπαιδευτικά» όπως ονομάζονται ταξίδια, τα οποία προσφέρουν πράγματι πολύ και καλή διασκέδαση και που πράγ-

ματι παρακινούν θετικώτατα τον κόσμο, αλλά που πράγματι δεν είναι εκπαιδευτικά και να πάει στην πραγματική εκπαίδευση. Αλλιώς πρέπει να αυξηθεί το πραγματικό κονδύλι εκπαίδευσης και ας διατηρηθεί και ο προϋπολογισμός των ταξιδιών ως έχει. Υπάρχουν περιθώρια σαφώς. Ακόμη θα θέλαμε κάποια στιγμή να γινότανε από τις εταιρίες διαχωρισμός των εξόδων που αφορούν πράγματι την εκπαίδευση από τα ταξίδια.

Βλέπουμε σήμερα ότι η Χ εταιρεία διέ-

Εκπαίδευση

θεσε επί παραδείγματι 150.000.000 για εκπαιδευτικούς σκοπούς το 1989 και από αυτά τα 120.000.000 αφορούσαν κάποια ταξίδια. Η εικόνα όλη παρουσιάζεται έτσι αλλοιωμένη.

Όμως εκεί που τα πράγματα είναι ακόμη χειρότερα, είναι στην εκπαίδευση των συντονιστών-διευθυντών. Πολλές εταιρίες δεν έχουν καν πρόγραμμα εκπαίδευσης διευθυντού και αν δεν υπάρχουν και τα ανάλογα σεμινάρια LIMRA, οι περισσότεροι δεν θα επιμορφώνονταν ποτέ ή θα 'πρεπε να πληρώνουν από προσωπικά τους χρήματα για να παρακολουθήσουν σεμινάρια ιδιωτικών κυρίως εταιριών, που ασχολούνται και μ' αυτό το αντικείμενο, με αμφίβολο τις περισσότερες φορές αποτέλεσμα.

Νομίζουμε ότι και οι συντονιστές-διευθυντές θα πρέπει τουλάχιστον μια φορά το χρόνο να εκπαιδεύονται, αλλά με βάση

οργανωμένα και «φιλτραρισμένα» προγράμματα που βήμα-βήμα θα βοηθούν αυτούς τους ανθρώπους να ανταπεξέλθουν με επιτυχία στην όλο και πιο δύσκολη εργασία τους. Πιστεύουμε ότι ίσως είναι μια ευκαιρία, τώρα που το νέο σχέδιο νόμου προσπαθεί να αναβαθμίσει τον Ε.Ι.Α.Σ. ώστε να παρέχει ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ εκπαίδευση και στους συντονιστές. Εμείς σαν σύνδεσμος έχουμε έρθει σε επαφή με τον ΕΙΑΣ για να ενταχθούν στα ετήσια εκπαιδευτικά προγράμματα του ιδρυτικού, προγράμματα που θα αφορούν την εκπαίδευση και ανάπτυξη του συντονιστή.

Ο ΕΙΑΣ μέσω του προέδρου του κ. Ματθία με πολύ κατανόηση βλέπει το αίτημά μας και ξεκινάμε μέσα στο Φεβρουάριο μια σειρά επαφών με στόχο να συμπεριληφθούν σύντομα στο πρόγραμμα του ιδρυτικού και προγράμματα εκπαίδευσης συντονιστών-διευθυντών.

Με την ευκαιρία ίσως καταφέρουμε (αν και εφ' όσον θελήσει και ο Σ.Π.Α.Ε.) να συμπεριληφθούν και προγράμματα εκπαίδευσης ασφαλιστικών συμβούλων. Μας ενδιαφέρει άμεσα η σωστή και συνεχής εκπαίδευση τόσο των ασφαλιστικών συμβούλων, όσο και των συντονιστών. Πιστεύουμε ότι έτσι επιτυγχάνεται ο μεγαλύτερος επαγγελματίας και μέσω αυτού η σωστότερη αξιοποίησης της τεράστιας αγοράς της ιδιωτικής ασφάλισης.

Σε γενικές γραμμές αυτές είναι οι απόψεις μας για το θέμα «εκπαίδευση» κύριε Σπύρου. Ίσως θα 'πρεπε σύντομα να ξανασχοληθείτε μ' αυτό το θέμα, ώστε να 'χουμε την ευκαιρία αναλυτικότερα να διερευνήσουμε το θέμα, να κάνουμε προτάσεις που με τη σύμπτυξη και ανάλυσή τους απ' όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, να βρούμε ίσως ένα οδηγό για το μέλλον.

Σας ευχαριστώ πολύ για τη φιλοξενία.

Σημαντικός ο ρόλος του «NAI» για τους ασφαλιστές!

Διαμορφωτές σκέψης

Επιτυγχάνουν τα περιοδικά «ειδικής» κυκλοφορίας στην Αμερική

Παρ' όλο που το γενικό οικονομικό κλίμα είναι αρκετά βαρύ για τις περιοδικές εκδόσεις στις Ηνωμένες Πολιτείες, μια ομάδα από περιοδικά που απευθύνονται στους εστέτ του πνεύματος, σ' εκείνους που λαμβάνουν τις αποφάσεις και που «στην πιάτσα» αποκαλούνται ακριβώς «thought leaders» (διαμορφωτές της σκέψης), γνωρίζουν εντυπωσιακή άνθηση.

Η κυκλοφορία των περιοδικών αυτών τοποθετείται στο περιθώριο των μαζικών εκδόσεων, κερδίζει όμως όλο και περισσότερο έδαφος, τόσο σε αναγνωστικό κοινό όσο και σε διαφημίσεις. Ορισμένα από τα «thought leaders» υποστηρίζονται οικονομικά από πανεπιστήμια. Το Massachusetts Institute of Technology, επί παραδείγματι, εκδίδει το «Technology Review» και το Συμβούλιο Διεθνών Σχέσεων εκδίδει το «Foreign Affairs». Άλλα στηρίζονται σε ισχυρότερες τσέπες, όπως το «The Atlantic», έκδοση του Μόρτιμερ Τσούκερμαν, ή η αμερικανική έκδοση του λονδρέζικου «The Economist».

Ενώ οι απανταχού επιχειρήσεις προαναγγέλλουν την έναρξη της «έξυπνης» δεκαετίας, οι διαφημιστές στρέφουν όλο και περισσότερο το ενδιαφέρον τους στα περιοδικά «ειδικής» κυκλοφορίας. «Το θέμα δεν είναι μόνο να έχεις πρόσβαση σε ευρύ κοινό, αλλά να έχεις και πρόσβαση στους κατάλληλους ανθρώπους», θα πει ο Τιμ Άντρι, επικεφαλής των δημοσίων σχέσεων της εταιρίας Toyota, η οποία προσφάτως εξαπέλυσε διαφημιστική εκστρατεία στα «thought leaders».

Οι διαφημίσεις, βεβαίως, της Toyota στα εξειδικευμένα περιοδικά δεν έχουν καμία σχέση με εκείνες που καταχωρούνται στα περιοδικά ευρείας κυκλοφορίας. Σ' αυτές δεν εμφανίζονται καλογυαλισμένα και απαστράπτοντα τα «πολυπόθητα» προϊόντα. Αντίθετα, υπογραμμίζεται το υψηλό προφίλ της εταιρίας σε όλα τα επίπεδα, το φιλανθρωπικό και κοινωνικό της έργο.

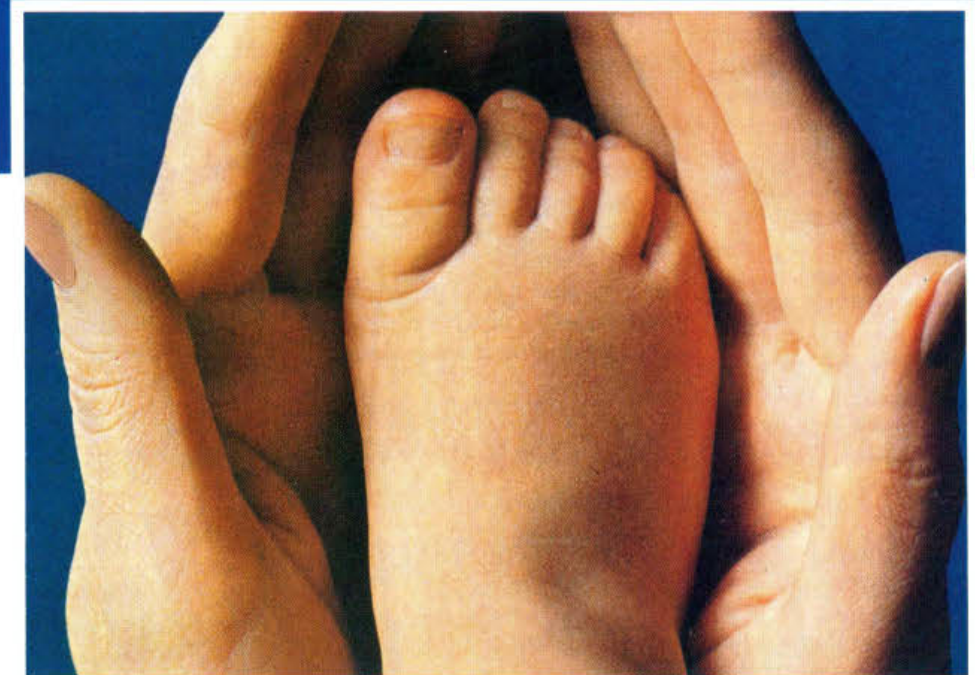
Το παράδειγμα της Toyota ακολουθούν και άλλες εταιρίες, όπως η General Motors ή η Time Warner Elektra Records. Αυτό δεν είναι διόλου παράδοξο, αν αναλογιστούμε τα λόγια ενός από τους εκδότες περιοδικών «thought leaders»: «Μπορεί να μην έχουμε τεράστια κυκλοφορία, όμως οι αναγνώστες μας είναι σε θέση να διαβάσουν τα έντυπά μας».

Συνυφασμένη με την οικονομική επιτυχία των «thought leaders» είναι και η αύξηση των σελίδων τους, αλλά και η διεύρυνση του αναγνωστικού τους κοινού. Το περιοδικό «The Atlantic», που έχει στην πλάτη του ιστορία 133 χρόνων, είδε τις σελίδες του να αυξάνονται κατά 13% μέσα στους πρώτους μήνες του 1990. Η κυκλοφορία του και οι συνδρομητές του αυξάνονται επίσης με ταχείς ρυθμούς. Όταν ο Σαντάμ εισέβαλε στο Κουβέιτ και ξεσπούσε η κρίση στον Κόλπο, το «The Atlantic» είχε ως πρώτο θέμα: «Οι ρίζες της Μουσουλμανικής Οργής». Ευνόητο είναι γιατί πούλησε εκείνον τον μήνα το ρεκόρ των 65.000 αντιτύπων, κερδίζοντας, ταυτόχρονα, και την πρώτη θέση στην επικαιρότητα, μια που βρέθηκε μπροστά από τα ίδια τα γεγονότα.

Το «ΒΗΜΑ» 18 - 11 - 90

* Όλοι οι «thought leaders» πριν πάρουν τις αποφάσεις τους χρειάζονται τις απόψεις του NAI, τις απόψεις των ασφαλιστών!

Πρωτοπόροι



και στην
παιδική ασφάλεια



**ΕΛΛΗΝΟ
ΒΡΕΤΑΝΝΙΚΗ** Α.Ε.Α. ΖΩΗΣ

Ασφάλεια... μια ολόκληρη Ζωή

Έχουν οι ασφαλιστές φερεμόνη;

Η επικοινωνία και η τέχνη της αποτελεί για εμάς τους επαγγελματίες ασφαλιστές το Α και το Ω της εργασίας μας

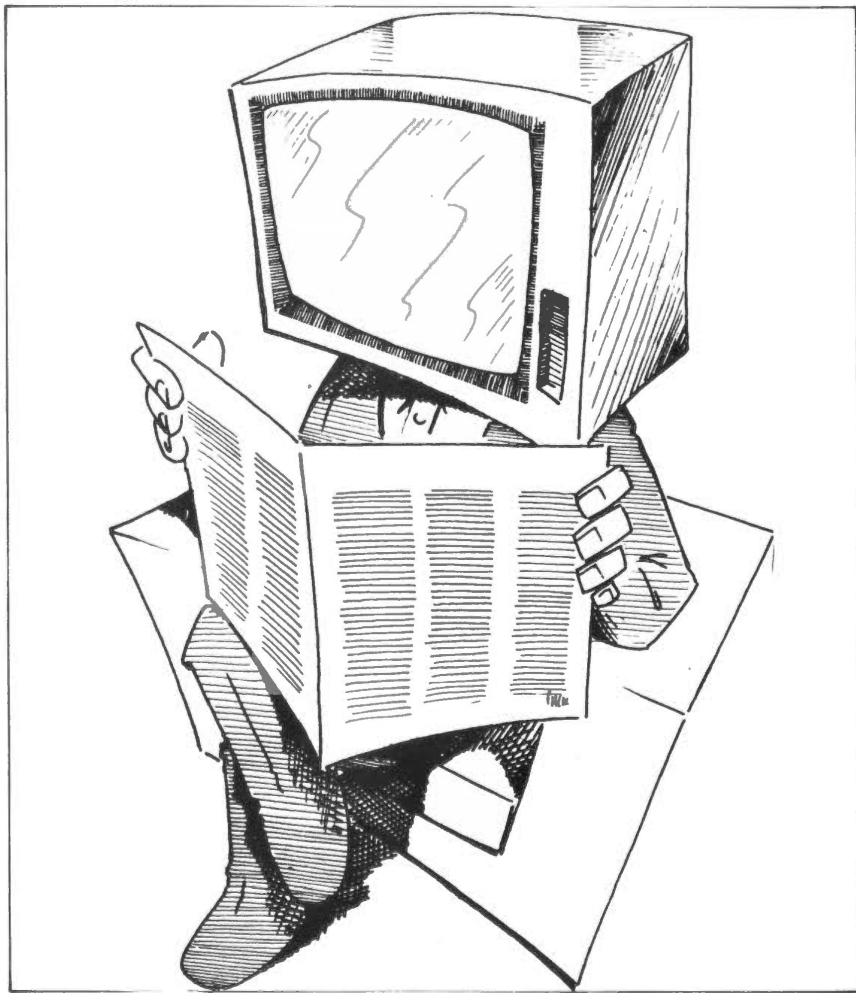
Γράφει ο:
Σ. ΜΙΚΡΟΠΟΥΛΟΣ
της Ελληνοβρετανικής Ζωής

Ηταν Παρασκευή, αργά το απόγευμα, κατά τα μέσα του Δεκεμβρίου του 1990. Άλλη μια Παρασκευή, άλλη μια εβδομάδα πέρασε, άλλος ένας χρόνος τελειώνει. Για εμάς τους ασφαλιστές ο χρόνος περνά γρήγορα. Όταν καθημερινά βλέπεις τόσους ανθρώπους, όταν έχεις τόσες πολλές δουλειές να κάνεις, πώς να μην περνά γρήγορα ο χρόνος.

Καθημερινά πρέπει να επικοινωνήσουμε με τους πελάτες μας, να επικοινωνήσουμε με τους συνεργάτες μας, να επικοινωνήσουμε με τα κεντρικά και την διοίκηση της εταιρίας.

Σκεπτόμουν λοιπόν πώς θα λεγόταν η εργασία μας, αν δεν λεγόταν «ασφαλιστική εργασία». Και η πιο κοντινή λέξη που μου φάνηκε πως ταίριαζε ήταν... «επικοινωνία». Η επικοινωνία και η τέχνη της αποτελεί για εμάς τους επαγγελματίες ασφαλιστές το Α και το Ω της εργασίας μας. Είναι το πολυτιμότερο εργαλείο μας. Και όπως συμβαίνει με κάθε τέχνη υπάρχουν οι μέτριοι, οι καλοί και οι άριστοι τεχνίτες. Και όπως επίσης συμβαίνει με κάθε τέχνη υπάρχουν δάσκαλοι και σχολές όπου διδάσκεται η κάθε τέχνη. Η τουλάχιστον έτσι θα πρέπει να γίνεται. Γιατί όπως είναι γνωστό ούτε δάσκαλοι, ούτε εκπαιδευτές, ούτε σχολεία υπάρχουν για εμάς τους ασφαλιστές, ειδικά φτιαγμένα από τις εταιρίες μας, που να μας εκπαιδεύουν κατά κύριο λόγο στην τέχνη που πάνω από όλες θα μας χρειαστεί για να υλοποιήσουμε τα όνειρά μας και να κατακτήσουμε τους στόχους μας. Την τέχνη της επικοινωνίας.

Μπορεί βέβαια μεμονωμένα άτομα ή κάποιες εταιρίες κάτι να έχουν αρχίσει υπό την μορφή ολιγώρων σεμιναρίων ή κάποιων άρθρων στα δυό-τρία ασφαλιστικά περιοδικά που κυκλοφορούν στην αγορά. Αλλά αυτά είναι φυσικά σταγόνα στον ωκεανό. Γιατί ο ωκεανός είναι το υλικό και η



γνώση που θα μπορούσαμε να είχαμε σχετικά με την τέχνη της επικοινωνίας.

Διάβαζα κάποτε σε ένα βιβλίο ψυχολογίας πως ο άνθρωπος, πολύ-πολύ παλιά είχε την ικανότητα της επικοινωνίας πολύ περισσότερη αναπτυγμένη απ' ό,τι σήμερα, με αποτέλεσμα να λειτουργεί πολύ πιο φυσιολογικά στις σχέσεις του με τους άλλους. Με ένα κοίταγμα, με μια απλή χειραψία, με ένα απλό άγγιγμα στον ώμο του συνομιλητή του καταλάβαινε πολλά πράγματα από τον ψυχισμό του άλλου από τις βαθύτερες εσωτερικές διεργασίες και διαθέσεις του συνανθρώπου του, του φίλου του, του συνεργάτη του.

Έχει παρατηρηθεί πως τα ζώα έχουν την ικανότητα να αντιλαμβάνονται με την αφή και την όσφρηση μίας ουσίας που εκκρίνεται από το σώμα και των ζώων αλλά και των ανθρώπων, που λέγεται φερομόνη, τα συναισθήματα, τον φόβο, την χαρά, την αγάπη, τον έρωτα, την φιλία. Την ιδιότητα αυτήν την είχε και ο άνθρωπος αλλά στο πέρασματος χρόνου υπολειπόρρησε και τελικά την έχασε. Το άμεσο αποτέλεσμα αυτής της αδυναμίας ήταν να χαθεί η αμεσότητα στην επικοινωνία.

Για αυτόν τον λόγο σήμερα μας χρειάζεται μια ειδική εκπαίδευση έτσι ώστε να αναπληρώσουμε με τον καλύτερο δυνατό

τρόπο αυτό το κενό. Βέβαια δεχόμαστε ότι παρ' όλα αυτά υπάρχουν και άνθρωποι που χωρίς ειδική εκπαίδευση καταφέρνουν να διακρίνονται στον τομέα της επικοινωνίας και των δημοσίων σχέσεων, είτε λόγω έμφυτης ικανότητας είτε μέσω μεθοδικής προσπάθειας.

Αλλά θα ήταν ανόητο εφόσον μιλάμε περί επαγγελματισμού και οργανωμένης εκπαίδευσης να αφήναμε στην τύχη τον πιο σπουδαίο παράγοντα στην εργασία μας. Ίσως μερικοί βέβαια θα πουν, πως εδώ ακόμα υπάρχουν εταιρίες (και είναι η πλειονότητα) που ούτε καν την βασική εκπαίδευση δεν έχουν φροντίσει να παρέχουν οργανωμένα στους νεοεισερχόμενους ασφαλιστές. Ή ότι υπάρχουν εταιρίες —και «μεγάλες»— που η Διεύθυνση του Marketing δεν γνωρίζει ή δεν έχει συνειδητοποιήσει ότι αυτά που κάποτε διαβάζαμε για το 2000 και την «μυθική εξέλιξη των πάντων», το ζούμε στην πραγματικότητα από τώρα.

Ενώ αυτές βαδίζουν με τον γνώριμο ρυθμό της δεκαετίας του '60, ο κόσμος γύρω τους αλλάζει με ιλιγγιώδεις ρυθμούς, γεγονός που θα επηρεάσει αρνητικά τόσο αυτές, όσο και αυτούς που θα

δουλεύουν μαζί τους. Είναι πολλοί αυτοί που διερωτώνται που θα οδηγήσει αυτή η καθυστέρηση και πόσο θα αντέξουν αυτές οι εταιρίες, τόσον όσον αφορά τον εσωτερικό ανταγωνισμό μεταξύ των εταιριών, αλλά και —κάτι που μπορεί να μας απασχολήσει λίγο αργότερα— όσον αφορά τον ανταγωνισμό προσέλκυσης επαγγελματιών από επιχειρήσεις έξω από την ασφαλιστική βιομηχανία (διαφήμιση, εμπόριο, ηλεκτρονικός εξοπλισμός, χρηματιστηριακές εργασίες).

Ας μην ολιγωρήσουν λοιπόν οι εταιρίες σκεπτόμενες ίσως το μεγάλο κόστος που θα είχε η ίδρυση εκπαιδευτικών κέντρων συνεχούς εκπαίδευσης, επανδρωμένων με ειδικούς επιστήμονες του Marketing, της επιχειρησιακής ψυχολογίας και της επικοινωνίας.

Το αποτέλεσμα μιας τέτοιας επένδυσης θα είναι τεράστιο και σίγουρα πολύ ασφαλέστερο και διαχρονικό από οποιαδήποτε μορφή διαφήμισης, όσο επιβλητικής και μερικές φορές ερεθιστικά συχνής για τον πελάτη και αν είναι αυτή.

Και ας μην ξεχνάμε, η ουσιαστική δύναμη της κάθε εταιρίας, βρίσκεται στην δύναμη που έχουν οι άνθρωποι της.



ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Μικρόπουλος Στέφανος Γ.: Γεννήθηκε στην Αθήνα το 1962. Σπούδασε Οικονομικά (ΑΣΟΕΕ) και έκανε ειδικευση σε Business Administration και Computer Sciences.

Συμμετείχε σε διεθνή συνέδρια και σεμινάρια στο Ελληνικό αλλά και σε ξένα Πανεπιστήμια.

Εργάστηκε στο Πανεπιστήμιο της Κοπεγχάγης και του Παρισιού (ESSEC). Συνεργάστηκε για αρκετά χρόνια με το Υπουργείο Πολιτισμού.

Από το 1986 συνεργάζεται με την Ελληνοβρετανική όπου ασχολείται με την εκπαίδευση και με το management επαγγελματιών ασφαλιστικών Συμβούλων.

Ευρύτερη και πληρέστερη κατάρτιση του ασφαλιστή

Γράφει ο:
Β. ΜΠΑΚΟΥΣΗΣ

Την πρώτη προτεραιότητα οι ασφαλιστικές εταιρίες τη δίνουν στην εκπαίδευση σε σύγκριση με τις άλλες ιδιωτικές και δημόσιες επιχειρήσεις όπου η εκπαίδευση σαν λειτουργία παίρνει δευτερεύουσα θέση για να μην πούμε ότι συστηματικά παραμερίζεται.

Με εξαίρεση τις μεγάλες επιχειρήσεις του Δημόσιου Τομέα, όπου από την οργάνωση και την δομή προβλέπεται Διεύθυνση Εκπαιδεύσεως και το οργανόγραμμα προβλέπει και στελέχωση αλλά και εκπαιδευτικό πρόγραμμα, στις ιδιωτικές Επιχειρήσεις συναντά κανείς την λειτουργία εκπαίδευση μόνο στον Ασφαλιστικό, Τραπεζικό και Ναυτιλιακό τομέα.

Οι μεγάλες ασφαλιστικές Εταιρίες και κυρίως αυτές που ασχολούνται με τον Κλάδο Ζωής συντηρούν μόνιμα «φυτώρια» εκπαιδεύσεως σε μόνιμα διαρρυθμισμένους κατάλληλους χώρους και παρέχουν ένα μεγάλο ομοιογενές πρόγραμμα εκπαίδευσης στους πωλητές τους — σε αντίθεση με τους διοικητικούς υπαλλήλους.



Σε ορισμένα επίσης υποκαταστήματα ασφαλιστικών εταιρειών η εκπαίδευση των ασφαλιστών Ζωής είναι άριστη γιατί οι εκπαιδευτές έχουν «ζωϊκή» προέλευση και δεν περιορίζονται μόνο σε μια τυποποιημένη διδασκαλία.

Είναι ανάγκη, οι εταιρίες που θέλουν να δημιουργήσουν γερές βάσεις ώστε να ανταποκριθούν στο σκληρό μελλοντικό ανταγωνισμό, να ιδρύσουν σχολές εκπαίδευσης με δικούς τους επαγγελματίες εκπαιδευτές.

Εξαιρετική επίσης προσπάθεια γίνεται

στο Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών, και πρέπει όλες οι ασφαλιστικές εταιρίες να το βοηθήσουν ώστε να δημιουργηθεί ένα ισχυρό εκπαιδευτικό κέντρο που θα έχει την δυνατότητα να δώσει μια καλύτερη ασφαλιστική εκπαίδευση στους απόφοιτους υπαλλήλους για να εξελιχθούν σε στελέχη.

Χρειαζόμαστε στελέχη. Οι συνθήκες της αγοράς και οι απαιτήσεις του πελάτη καθιστούν όλο και περισσότερο αναγκαία την ευρύτερη και πληρέστερη κατάρτιση του ασφαλιστή.

Το θέμα της εκπαίδευσης των ασφαλιστών, έχει πρωταρχική σημασία για την Ατλαντική Ένωση. Τα εκπαιδευτικά μας προγράμματα έχουν διαμορφωθεί σε συνεργασία με την DEUTSCHER RING η οποία ως γνωστόν είναι μέτοχος και συνεργάτης της Ατλαντικής.

Στο GESTERBURG του Αμβούργου όπου είναι εγκατεστημένο το εκπαιδευτικό κέντρο της DEUTSCHER RING η Ατλαντική έχει αρχίσει εδώ και 2 χρόνια να στέλνει τους καλύτερους ασφαλιστές της για εκπαίδευση ώστε να έχουν ένα επίπεδο ανάλογο με τους συναδέλφους τους των άλλων ευρωπαϊκών χωρών.

Μπορεί ο Ασφαλιστής να πουλήσει Αμοιβαία Κεφάλαια; Ένα καυτό ερώτημα που απασχολεί σήμερα την ασφαλιστική αγορά τόσο από την πλευρά των ασφαλιστικών εταιριών όσο και από την πλευρά των ασφαλιστών και managers.

Επιτέλους η ασφαλιστική αγορά αναπτύχθηκε. Οι προσπάθειες των παλαιμάχων συναδέλφων απέφεραν το επιθυμητό αποτέλεσμα. Σήμερα η ασφαλιστική αγορά βρίσκεται στην καλύτερή της ώρα για ανάπτυξη.

Οι διαφορές από το 1970, που εγώ προσωπικά άρχισα να εργάζομαι σαν ασφαλιστής, είναι τεράστιες.

Βέβαια οι καιροί αλλάζουν και μαζί τους αλλάζουν και οι απαιτήσεις της αγοράς το ερώτημα που τίθεται σήμερα είναι αποτέλεσμα της εξέλιξης που κατάφεραν να επιτύχουν ασφαλιστές και managers με τις ηρωικές, πραγματικά, προσπάθειές τους!

Αλήθεια, το σημερινό πρόβλημα μπορεί να λυθεί με «ηρωικές προσπάθειες» και μόνο; Μπορεί ο ασφαλιστής, χρησιμοποιώντας τις παραδοσιακές μεθόδους, να πουλήσει αμοιβαία κεφάλαια;

Για να δώσει κανείς απάντηση σ' αυτούς τους προβληματισμούς θα πρέπει να αναλύσει τα στοιχεία που συνθέτουν το πρόβλημα.

ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΣΥΝΘΕΤΟΥΝ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ

Τα στοιχεία που συνθέτουν το πρόβλημα είναι τα εξής:

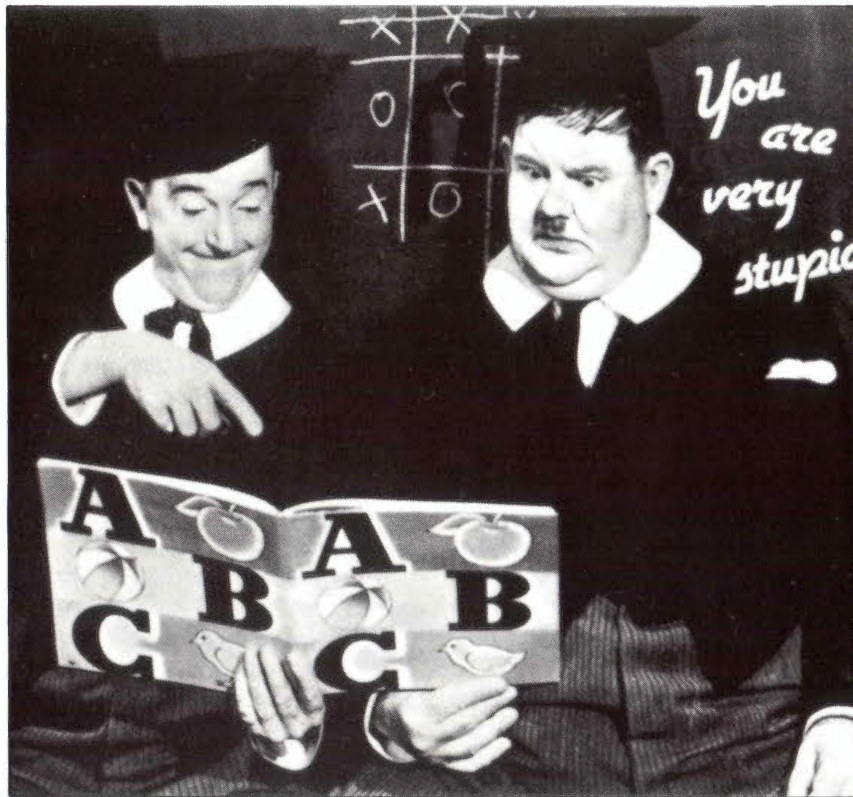
- 1) Η ΕΤΑΙΡΙΑ
- 2) ΤΟ «ΠΡΟΪΟΝ» (ΥΠΗΡΕΣΙΑ)
- 3) Ο ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ
- 4) Ο ΠΕΛΑΤΗΣ

1. Η ΕΤΑΙΡΙΑ

Ας αρχίσουμε από την εταιρία. Αυτό που θα παίξει καθοριστικό ρόλο είναι η ταυτότητα της εταιρίας. (corporate identity).

Η ταυτότητα της εταιρίας εξαρτάται κυρίως από τη νοοτροπία και τους στόχους της διοίκησης κι επηρεάζεται δραστικά από α) τα μέσα που χρησιμοποιεί για να τους επιτύχει και β) την συμπεριφορά των στελεχών της επιχείρησης.

Εάν η νοοτροπία της διοίκησης είναι «ο σκοπός αγιάζει τα μέσα» «Η εκπαίδευση πρέπει να είναι γρήγορη». «Ο Ασφαλιστής πρέπει να είναι «καπάτσος» δεν χρειάζεται και πολλές γνώσεις». Αν οι στόχοι της



Πότε μπορεί ο ασφαλιστής να είναι σύμβουλος;

Μπορεί ο ασφαλιστής να πουλήσει αμοιβαία κεφάλαια;

Γράφει ο: Γ. ΤΣΑΚΙΡΗΣ
Σύμβουλος Επιχειρήσεων

επιχείρησης είναι «παραγωγή μ' οποιονδήποτε τρόπο και μέσον».

Αν ο προσανατολισμός της εκπαίδευσης είναι «**πώς να διδάξουμε στον ασφαλιστή όσο το δυνατόν περισσότερα «τρικ» για να κλείσει την πώληση**», τότε μοιραία η συμπεριφορά τόσο των διοικητικών υπαλλήλων όσο και των ασφαλιστών, managers, θα είναι ανάλογη.

Πολλές από τις μεγάλες εταιρίες δίνουν έμφαση στη δημιουργία της «εταιρικής φυσιογνωμίας» (Corporate Image) (Corporate Image = Η εντύπωση που έχει η κοινή γνώμη για την εταιρία) και για να το

επιτύχουν ξοδεύουν δεκάδες εκατομμύρια σε διαφημιστικά προγράμματα. Και κατά τη γνώμη μου, πολύ καλά κάνουν, το ερώτημα είναι: εισπράττει η εταιρία το 100% του αποτελέσματος της επένδυσης που κάνουν στη διαφήμιση;

Οι διαφημιστικές εταιρίες, κάνοντας κατά κανόνα σωστά τη δουλειά τους, δημιουργούν για την εταιρία μιας εικόνα (image), που να περνάει προς τα έξω (το κοινό) οικονομική ευρωστία, (κτίρια - πολυτελή γραφεία, μηχανολογικό εξοπλισμό), οργάνωση και γενικά μια εικόνα ενός ελληνικού κολοσσού που λειτουργεί με βάση τα ευρωπαϊκά ή αμερικανικά πρότυπα!

Αυτή ακριβώς η κατάσταση δημιουργεί ένα μεγάλο κίνδυνο.

Ο κίνδυνος απορρέει από τη διαφορά μεταξύ της «εταιρικής ταυτότητας» (Corporate Identity) (δηλαδή της πραγματικότητας της εταιρίας) και της «εταιρικής φυσιογνωμίας» (corporate Image) που έχει δημιουργήσει η διαφημιστική καμπάνια!

Πολλές φορές υποβαθμίζεται ο παράγοντας άνθρωπος και ειδικότερα οι παράγοντες «επαγγελματική συμπεριφορά» και «επαγγελματική εμφάνιση» σαν μέσα για την υλοποίηση της εταιρικής φυσιογνωμίας.

Πολλές εταιρίες παραβλέπουν το γεγονός ότι για ν' αλλάξει η εικόνα προς τα «έξω» (κοινό) πρέπει πρώτα ν' αλλάξει προς τα «μέσα» (ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης) και αυτή η αλλαγή είναι συναρτημένη με τον τρόπο που παίζει ο κάθε υπάλληλος τον επαγγελματικό του ρόλο.

Πόσο αποδίδει η επένδυση των δεκάδων εκατομμυρίων της διαφήμισης όταν ο πελάτης έρχεται σ' επαφή μ' έναν υπάλληλο που δεν γνωρίζει τις απαιτήσεις του ρόλου του; Πώς αισθάνεται ένας πελάτης όταν συναντά την αδιαφορία ενός ή μιας υπαλλήλου, που συμπεριφέρεται με βάση πρότυπα συμπεριφοράς «μη επαγγελματικά»; Πόσο επηρεάζεται η εικόνα που έχει ο πελάτης για την εταιρία, από την εμφάνιση των υπαλλήλων; Τι εντύπωση σχηματίζει για την εταιρία ο πελάτης που συναντά έναν εκπρόσωπό της, με ελάχιστη εκπαίδευση ή συμπεριφορά «παραδοσιακού» «πισιτικού», πωλητή; Πώς θα νιώσει ο υποψήφιος πελάτης όταν ένας παραδοσιακός πωλητής του ζητάει να εναποθέσει στα χέρια του το προϊόν των κόπων μιας ολόκληρης ζωής; Μπορεί αυτός ο ασφαλιστής να πουλήσει αμοιβαία κεφάλαια; Μπορεί αυτός ο διοικητικός υπάλληλος να υποστηρίξει αποτελεσματικά τις προσπάθειες του ασφαλιστή στην αγορά;

2. ΤΟ «ΠΡΟΪΟΝ» (Ή Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ)

Το «προϊόν» προς πώληση είναι το «Αμοιβαίο Κεφάλαιο». Η υπηρεσία προς πώληση (αυτό που αγοράζει ο πελάτης) «Τι ακριβώς θα κάνει για μένα το προϊόν;» «με ποιο τρόπο θα μου εξασφαλίσει σίγουρη αύξηση της απόδοσης των χρημάτων μου!».

Το προϊόν για να είναι καλό, θα πρέπει να κάνει αυτά που υπόσχεται! Άρα οι εταιρίες θα πρέπει να βρουν το ειδικευμένο εκείνο προσωπικό που θα επιλέγει τις

πιο αποδοτικές επενδύσεις με το μικρότερο δυνατό ρίσκο!

Είμαι σίγουρος ότι όλες οι εταιρίες που πουλάνε αμοιβαία κεφάλαια έχουν κατανοήσει απόλυτα αυτές τις ανάγκες και έχουν ανταποκριθεί με συνέπεια!

Το προϊόν λοιπόν είναι καλό! Το πρόβλημα είναι κατά πόσο οι ασφαλιστές **πιστεύουν** ότι πράγματι είναι καλό!

Μήπως η «εταιρική ταυτότητα», η πραγματικότητα δηλαδή της εταιρίας, όπως υλοποιείται από την συμπεριφορά του διοικητικού προσωπικού επηρεάζει την πίστη του ασφαλιστή στην εταιρία και κατ' επέκταση στο προϊόν;

3. Ο ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ

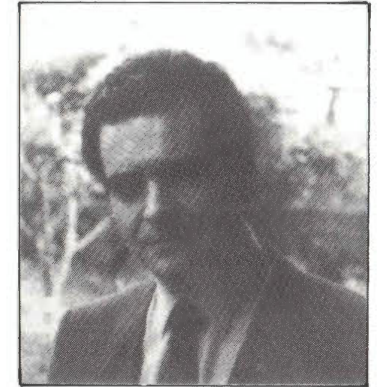
Το πρόβλημα με τον ασφαλιστή είναι ότι πρέπει να μετατραπεί από παραδοσιακός πωλητής σε επιστήμονα οικονομικό σύμβουλο. Αυτό απαιτεί εκπαίδευση σε δύο τομείς.

α) Πρέπει να γίνει ειδικός στο προϊόν (Product Expert) και

β) Ειδικός στους ανθρώπους (people expert).

Το πρώτο δεν είναι δύσκολο επειδή αφορά τεχνικές γνώσεις, που είναι εύκολο να μεταφερθούν. Το δεύτερο είναι αρκετά δύσκολο επειδή απαιτεί πριν, και πρώτα απ' όλα, αλλαγή νοοτροπίας. Η νοοτροπία εξαρτάται από πολλούς παράγοντες οι πιο βασικοί είναι ο τρόπος που έχει μεγαλώσει, η κουλτούρα του, η μόρφωση που έχει πάρει ακαδημαϊκή ελμα που κάνει!

Η νοοτροπία, θέση, στάση του κάθε α-



ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Γ. ΤΣΑΚΙΡΗΣ: Ασφαλιστής και manager Πωλήσεων Ασφαλειών Ζωής. Σπούδασε Management στη Αγγλία κι απέκτησε ειδικές γνώσεις στο Agency Management κατά τη διάρκεια της ασφαλιστικής του καριέρας 1970-1987.

Από τους πρώτους που εισήγαγε τις επιστήμες της ψυχολογίας και κοινωνιολογίας στο management και τις πωλήσεις.

Συγγραφέας του τρίτομου έργου **ΠΩΛΗΣΕΙΣ - ΜΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΔΥΝΑΜΗ**.

Σήμερα σαν γενικός διευθυντής της **SCIENTIFIC SELLING INTERNATIONAL** συντονίζει μια επιλεγμένη ομάδα επισημόνων που παρέχουν υπηρεσίες οργάνωσης και διοίκησης πωλήσεων, marketing και management σε ασφαλιστικές - τραπεζικές - αεροπορικές - ξενοδοχειακές - εμπορικές και βιομηχανικές επιχειρήσεις.

Οργανώνει σεμινάρια πωλήσεων - management και sales management για ιδιώτες και επιχειρήσεις (ενδοεπιχειρησιακά).

ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΜΕ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	0,4%
ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΣ ΑΕΙ	10%
ΦΟΙΤΗΣΑΝ Ή ΦΟΙΤΟΥΝ ΣΕ ΑΕΙ	0,7%
ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΙ ΑΝΩΤΕΡΩΝ ΣΧΟΛΩΝ	4,9%
ΜΕ ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΟ ΛΥΚΕΙΟΥ	17,8%
ΜΕ ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΟ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ (ΤΡΙΤΑΞΙΟ)	7,9%
ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ	47,5%
ΔΕΝ ΤΕΛΕΙΩΣΑΝ ΔΗΜΟΤΙΚΟ	8,4%
ΑΓΡΑΜΜΑΤΟΙ	2,4%

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ 1987

Οπωσδήποτε δεν μπορεί να θεωρείται ικανοποιητικό το επίπεδο εκπαίδευσης των Ελλήνων εργαζομένων, όταν οι περισσότεροι από τους μισούς είναι απόφοιτοι του Δημοτικού, δεν τελείωσαν το Δημοτικό ή είναι αγράμματοι. Τα στοιχεία του πίνακα είναι από έρευνα της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας, που έγινε το 1987. Τη χρονιά αυτή οι Έλληνες εργαζόμενοι ήταν 3.597.000.

Εκπαίδευση

σφαλιστή εκφράζεται με τη συμπεριφορά του, και η συμπεριφορά που απαιτεί ο νέος του ρόλος είναι αυτή του οικονομικού συμβούλου. Άρα πρε

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ:

Τι εννοούμε με τον όρο **ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ:** **ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ:**

Εννοούμε ότι ο ασφαλιστής θα πρέπει να εκπαιδευτεί με βάση:

α) τα πρότυπα συμπεριφοράς που υλοποιούν την «εταιρική φυσιογνωμία» (εντύπωση που περνάει προς το κοινό η διαφημιστική καμπάνια της εταιρίας τους).

β) Τα πρότυπα συμπεριφοράς που απαιτεί ο συγκεκριμένος ρόλος του Οικονομικού Συμβούλου.

γ) Να εκπαιδευτεί με βάση τα **Πρότυπα Συμπεριφοράς που έχουν δημιουργήσει οι απαιτήσεις της αγοράς.** (Δηλαδή με βάση αυτό που θέλει απ' αυτόν ο πελάτης).

Αισθάνομαι την ανάγκη να γίνω πιο σαφής. Ας αναλύσουμε εκτενέστερα τον όρο «α».

Αγαπητέ συνάδελφε ασφαλιστή και manager, πρέπει επιτέλους να συνειδητοποιήσεις ότι οι καιροί έχουν αλλάξει. Μην προσπαθείς πλέον να **«φαίνεσαι σαν επαγγελματία» «Γίνε επαγγελματίας».**

Δεν είναι δυνατόν η εταιρία σου να ξεδεύει εκατομμύρια για να περάσει μηνύματα εταιρίας ευρωπαϊκού ή αμερικανικού κολοσσού κι εσύ ν' ακολουθείς τα παραδοσιακά πρότυπα εμφάνισης και συμπεριφοράς, που ανταγωνίζονται αυτή την εικόνα, αντί να την ενισχύουν και να την υλοποιούν!

Η επαγγελματική συμπεριφορά και εμφάνιση, διαφέρει από την κοινωνική συμπεριφορά και εμφάνιση. Δεν μπορείς να εμφανίζεσαι και να συμπεριφέρεσαι στον πελάτη, όπως στον φίλο σου, τον οικογενειακό σου περίγυρο ή τον κοινωνικό σου κύκλο.

Τώρα ας αναλύσουμε τον όρο «β».

Ποια είναι τα πρότυπα συμπεριφοράς που απαιτεί ο ρόλος του Οικονομικού Συμβούλου;

Ας καθορίσουμε τα βασικά!

1) Πρέπει μια για πάντα να κατανοήσουμε ότι ο πελάτης απεχθάνεται την προσπάθεια να του πουλήσουμε! Απεναντίας αισθάνεται **ανακούφιση, ενθουσιασμό κι ευχαρίστηση όταν αγοράζει. Αντί λοιπόν να προσπαθείς να του πουλήσεις, βοήθησε τον να αγοράσει. Δηλαδή βοηθήσε**

τον να κρίνει και ν' αποφασίσει!

Για να επιτύχεις σ' αυτή σου την προσπάθεια πρέπει να υιοθετήσεις την συμπεριφορά του συμβούλου. Το χαρακτηριστικό στοιχείο της συμβουλευτικής συμπεριφοράς είναι: **«Να κάνεις ερωτήσεις και να ακούς με βάση τις αρχές της επιστημονικής ακρόασης».**

2) Ας καθορίσουμε τον όρο **επαγγελματίας σύμβουλος.**

Ο επαγγελματίας πρέπει:

2α) Να είναι καλός στη δουλειά του και να γνωρίζει **γιατί** είναι καλός (ποια είναι τα θετικά του σημεία).

2β) Να μπορεί να κριτικάρει συνεχώς



την απόδοσή του! και

2γ) Συνεχώς να βελτιώνεται. Αυτό απαιτεί να γνωρίζει κανείς, ανά πάσα στιγμή, **τι** πρέπει να κάνει, **πώς** πρέπει να ενεργήσει και **γιατί** αυτό που κάνει είναι σωστό!

Αυτό απαιτεί από σένα ο ρόλος του Οικονομικού Συμβούλου.

3) Πρέπει ν' απαλλαγείς από την νοοτροπία του νικητή-ηττημένου. Όταν κάνεις μια πώληση, δεν «καταγάγεις θρίαμβον επί του άλλου», εξάλλου και οι δυό κερδίζετε (πελάτης και ασφαλιστής) από μια επιτυχημένη έκβαση της προσπάθειας για πώληση (winer-winer attitude) (κερδισμένου-κερδισμένου) αντί για (winer-looser attitude) (κερδισμένου-χαμένου).

Τέλος ας αναλύσουμε τον όρο «γ».

Τι θέλει ο πελάτης από σένα τον Οικονομικό του Σύμβουλο;

Θέλει να είσαι σε θέση να του εξηγήσεις πώς ακριβώς λύνονται τα προβλήματα του που αφορούν την ασφάλεια και την απόδοση των χρημάτων του! Και... θέλει να

του τα εξηγήσεις όλα αυτά με τρόπο που δεν θα του αφήνουν αμφιβολίες ούτε για

την ορθότητα των συμβουλών σου... Ούτε για τις προθέσεις σου!

Αυτό θα το πετύχεις χρησιμοποιώντας τα Πρότυπα Συμπεριφοράς του Επαγγελματία Οικονομικού Συμβούλου όπως καθορίζονται πιο πάνω, αλλά και χρησιμοποιώντας τα τεχνικά χαρακτηριστικά στοιχεία που συνθέτουν το προϊόν σου! (Αμοιβαία Κεφάλαια).

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ:

Πολλές εταιρίες έχουν κατορθώσει να δημιουργήσουν, μέσω της διαφήμισης, μια θαυμάσια εικόνα προς τα έξω (προς το

κοινό) χωρίς να έχουν δώσει την ανάλογη σημασία στην υλοποίηση αυτής της εικόνας.

Η υλοποίηση θα έρθει μέσα από την εκπαίδευση α) διοικητικών υπαλλήλων και β) των ασφαλιστών και managers της εταιρίας.

Η εκπαίδευση του διοικητικού προσωπικού σε θέματα επαγγελματικής συμπεριφοράς κι εμφάνισης, θα έχει ευεργετικές επιπτώσεις τόσο στην εδραίωση της εμπιστοσύνης του κοινού προς την εταιρία όσο και στην εδραίωση της εμπιστοσύνης των ασφαλιστών και managers προς την εταιρία.

Ο ασφαλιστής και ο managers ευτυχώς ή δυστυχώς, επηρεάζονται δραστικά από την αντιμετώπιση που έχει από το διοικητικό δυναμικό της εταιρίας. Αυτή η αντιμετώπιση εκφράζεται με τη συμπεριφορά των διοικητικών που έρχονται σ' επαφή με τους ανθρώπους των πωλήσεων!

Από πού θα αντλήσει δύναμη ο ασφαλιστής που καθημερινά αντιμετωπίζει την άρνηση, την καχυποψία, τους δισταγμούς

και την αναποφασιστικότητα του υποψήφιου πελάτη;

Μήπως αποδυναμώνουμε τους πωλητές και managers της εταιρίας μας, αντιμετωπίζοντάς τους με πρότυπα μη επαγγελματικής συμπεριφοράς;

Μήπως η εκπαίδευση των ασφαλιστών, και μόνον, δεν είναι αρκετή για να εδραιώσει την εμπιστοσύνη τους προς την εταιρία; Τα σωστά πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς του διοικητικού προσωπικού θα επιβεβαιώσουν και θα εδραιώσουν στην συνείδηση του ασφαλιστή ότι η εταιρία τους δεν **«φαίνεται μόνον μεγάλη» «είναι μεγάλη και σύγχρονη».**

Τώρα, η εμπιστοσύνη και η εντύπωση του διοικητικού δυναμικού για την εταιρία τους, επηρεάζεται από την αντιμετώπιση που εκφράζει α) η συμπεριφορά του management και β) η πληροφόρηση που έχει σχετικά με τα νέα προϊόντα και τα στελέχη που επανδρώνουν αυτούς τους νέους τομείς εργασιών. Π.χ. ίσως θα είχε πολύ ευεργετικές επιπτώσεις η ενημέρωση του προσωπικού (διοικητικών και πωλήσεων) από τους «αρχιτέκτονες» του προϊόντος «αμοιβαία κεφάλαια». Ενημέρωση στο πώς λειτουργεί και **γιατί** θα πρέπει να έχουν εμπιστοσύνη στο νέο προϊόν.

Εκπαίδευση λοιπόν! Εκπαίδευση στους ασφαλιστές, εκπαίδευση στους managers πωλήσεων, εκπαίδευση στο διοικητικό δυναμικό, εκπαίδευση στους τμηματάρχες, εκπαίδευση στους δ/ντες τμημάτων κ.λπ.

Μόνον η εκπαίδευση θα φέρει σε θέση, τα στελέχη τους ασφαλιστές και υπαλλήλους, να φέρονται με βάση πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς που θα υλοποιούν την εταιρική φυσιογνωμία (εντύπωση που έχει το κοινό για την εταιρία) και θα κάνουν την επένδυση της εταιρίας στη διαφήμιση να αποδίδει στο maximum.

Μόνο η εκπαίδευση θα δώσει την δυνατότητα στους ασφαλιστές να μεταφέρουν προς το κοινό αυτό που πραγματικά νιώθουν για την εταιρία τους. Είναι αφάνταστη η δύναμη της πειθούς που πηγάζει από την πίστη στην εταιρία, στο προϊόν και στο θεσμό!

Ας απαλλάξουμε τους ανθρώπους μας από την ανάγκη να προσποιούνται προσπαθώντας να μεταφέρουν προς το κοινό μια εικόνα που δεν πιστεύουν.

Πρέπει επιτέλους να συνειδητοποιήσουν όλοι οι φορείς, ότι μόνον η εκπαίδευση θα μας βοηθήσει να συμβαδίσουμε με την εξέλιξη που απαιτούν οι αλλαγές των καιρών.

Οι ευρωπαίοι εταίροι μας τρέχουν με

μεγάλη ταχύτητα επειδή αυτή ακριβώς την αλήθεια, την έχουν συνειδητοποιήσει και την έχουν υιοθετήσει εδώ και αρκετά χρόνια!

Δεν είναι αργά για μας, οι αρετές της φυλής μας είναι πολλές και μεγάλες. Είναι σίγουρο ότι μπορούμε να τους φτάσουμε και να τους ξεπεράσουμε, αρκεί να συνειδητοποιήσουμε αυτή τη μεγάλη αλήθεια!

Η απόδοση της εκπαίδευσης δεν είναι βέβαια αμέσως ορατή. Η αλλαγή νοοτροπίας γίνεται σταδιακά. Όμως ο μόνος τρόπος για ν' αλλάξει η νοοτροπία είναι ο συνεχής εμπλουτισμός του εγκεφάλου με καινούργια πληροφόρηση, με νέα δεδομένα. Και τα νέα δεδομένα μόνον με την εκπαίδευση και τη μελέτη είναι δυνατόν να καταγραφούν στα εγκεφαλικά μας κύτταρα! Και οπωσδήποτε χρειάζεται χρόνος για την επεξεργασία και την εφαρμογή των νέων στοιχείων.

Κλείνοντας θα ήθελα να απευθύνω μια έκκληση σ' όλους όσοι ασχολούνται με το λειτουργήμα της εκπαίδευσης, μεμονωμένα άτομα, κλαδικούς φορείς, εταιρίες, κρατικούς οργανισμούς κ.λπ.

Είμαι σίγουρος ότι κανένας δεν ασχολείται με την εκπαίδευση μόνο για ν' αποκομίσει οικονομικά οφέλη.

Είμαι σίγουρος ότι όλοι νιώθουμε την ανάγκη της προσφοράς προς το κοινωνικό σύνολο!

Εκπαίδευση

Είμαι σίγουρος ότι όλοι έχουμε νιώσει τα συναισθήματα της πληρότητας που φέρνει η αποδοχή των όσων διδάσκουμε από το ακροατήριο!... Όλοι έχουμε διαπιστώσει τη δίψα για μάθηση των εκπαιδευομένων και δίνουμε και την ψυχή μας για να προσφέρουμε όσο το δυνατόν περισσότερες επιστημονικές γνώσεις κι εμπειρίες από την επαγγελματική μας ζωή! Πολλές φορές όμως η μεμονωμένη προσπάθεια του καθενός έχει περιορισμένα αποτελέσματα.

Αν κάποιοι από σας, έχετε συλλάβει το όραμα της οργάνωσης ενός φορέα που θα μπορούσε να βοηθήσει:

α) Τους νέους επιστήμονες managers, marketing managers, γιατρούς, δικηγόρους κ.λπ.

β) Πωλητές, δ/ντες πωλήσεων, ασφαλιστές.

γ) Επαγγελματίες, βιοτέχνες, μικρομεσαίες επιχειρήσεις και

δ) Βιομηχανίες, οργανισμούς του δημόσιου ή ιδιωτικού φορέα.

Να διεκδικήσουν την πραγματική τους αξία μέσα από μια συγκεκριμένη διαδικασία που έχει τη βάση της στην διδαχή των προτύπων της επαγγελματικής συμπεριφοράς που απαιτεί ο ρόλος τους, τότε σας παρακαλώ επικοινωνήστε μαζί μου, ο εκδότης μπορεί να μας φέρει σ' επαφή.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΜΕ ΣΤΟΧΟΥΣ

Οι περισσότεροι άνθρωποι είναι εξοικειωμένοι με την φιλοσοφία της διέθυνσης με βάση τους στόχους. Αυτή περιλαμβάνει τα εξής:

1. Το να γνωρίζεις πού βρίσκεσαι σήμερα.
2. Το να γνωρίζεις πού θέλεις να φθάσεις
3. Το να γνωρίζεις πώς θα φθάσεις εκεί
4. Πώς θα μείνεις εκεί.

Η εκπαίδευση με στόχους δεν είναι τίποτα άλλο από την ίδια την διαδικασία σε 4 στάδια:

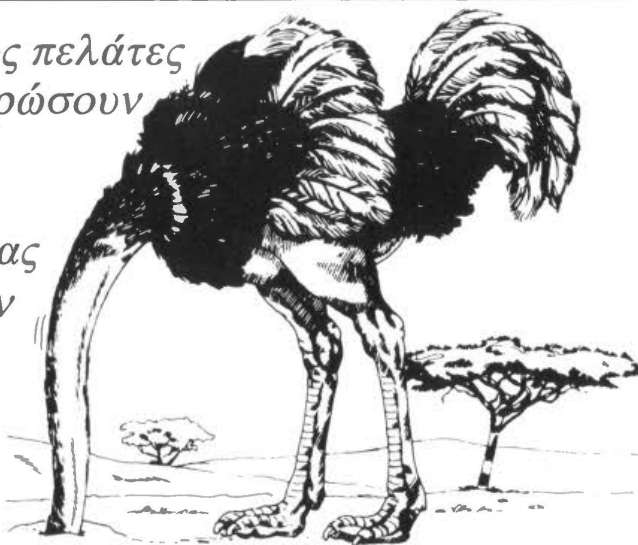
1. Τι είδους εκπαίδευση χρειάζεται.
2. Τι επιπέδου εκπαίδευση θέλετε.
3. Πώς θα εκπαιδεύσετε.
4. Πώς θα συνεχίσετε μετά την εκπαίδευση.

ΕΠΤΑ ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗ ΜΑΘΗΣΗ

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

Έχετε πελάτες ή αριθμούς Συμβολαίων;

Πολλοί ασφαλιστές θυμούνται τους πελάτες τους όταν εκείνοι μόνοι τους πληρώσουν ή όταν παίρνουν καταστάσεις χαρτοφυλακίου ή ανεισπράκτων! Πόσοι είναι «δικοί» σας; Πόσοι σας εμπιστεύονται; Πόσοι καμαρώνουν που είστε ο ασφαλιστής τους;



Το Service είναι ένα αναπόσπαστο μέρος του κύκλου των πωλήσεων και περιλαμβάνει τα ακόλουθα γενικά και ειδικά χαρακτηριστικά:

1. Ένα διαρκές πρόγραμμα service που να είναι έτσι φτιαγμένο ώστε να εξασφαλίζει συνεχή επαφή με όλους τους πελάτες σας.

2. Συνεχής προσωπική βελτίωση μέσα από την εκπαίδευση, τις επαφές με άλλους ασφαλιστές και συναφείς επαγγελματίες και τη διαρκή παρακολούθηση των κοινωνικών αλλαγών που τυχόν επηρεάζουν τους πελάτες σας.

Ειδικότερα περιλαμβάνει:

1. Μία λεπτομερή ανάλυση των αναγκών του πελάτη σας.
2. Μία σοφή αναφορά όλων των πιθανών λύσεων γι' αυτές τις ανάγκες.
3. Επιλογή της καλύτερης εναλλακτικής λύσης.
4. Σωστή παρακολούθηση και διεύκρινση σε τυχόν λεπτομέρειες ή ερωτηματικά.

5. Συνεχής επαφή, με δική σας πρωτοβουλία, με τον πελάτη.

Τα περισσότερα από τα προηγούμενα ειδικά χαρακτηριστικά αποτελούν το αντικείμενο των λοιπών σταδίων του κύκλου πωλήσεων.

Στη συνέχεια, θα αναλύσουμε το τελευταίο στοιχείο, δηλαδή, το συνεχές πρόγραμμα service που αποβλέπει στη συνεχή επαφή με όλους τους

πελάτες σας.

Το πρόγραμμα - παράδειγμα που ακολουθεί περιλαμβάνει συγκεκριμένες προτάσεις για τη δημιουργία μιας διαρκούς επαφής:

ΠΡΩΤΟ ΣΤΑΔΙΟ: Δημιουργείστε το πρόγραμμα.

Ουσιαστικά, το πρόγραμμα Service πρέπει να αρχίζει τη στιγμή της παραδόσεως του συμβολαίου.

Είναι η στιγμή που πρέπει να εξηγήσετε ξανά στον πελάτη τι θα συμβεί σε περίπτωση θανάτου, σε περίπτωση ζωής μετά τη λήξη του συμβολαίου, σε περίπτωση μη πληρωμής ασφαλιστρών καθώς και τον τρόπο της πληρωμής των ασφαλιστρών.

Και πριν τελειώσετε την παράδοση του συμβολαίου σας και συγχαρείτε τον πελάτη σας, πρέπει να πουλήσετε ένα ακόμη πράγμα. ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ SERVICE. Αυτό είναι εκείνο που σας κάνει μοναδικό, αυτό που κάνει την αγορά του πελάτη σας την καλύτερη δυνατή αγορά που μπορεί να βρει.

Πείτε στον πελάτη σας, ότι με την απόφασή του αυτή αποκτά ένα ακόμη πλεονέκτημα το οποίο δεν γράφεται στο συμβόλαιο. Αυτό το πλεονέκτημα είναι το service που προσφέρετε στον πελάτη σας. Πείτε του ότι τουλάχιστον μία φορά το χρόνο θα εξετά-

ζετε προσεκτικά μαζί του το ασφαλίστικό του πρόγραμμα.

Πολλοί επιτυχημένοι ασφαλιστές πριν τελειώσουν την παράδοση του συμβολαίου καθορίζουν την ακριβή ημερομηνία του πρώτου service.

Ένα άλλο σημαντικό θέμα είναι να εξασφαλίσετε την κατανόηση του ασφαλιστικού προγράμματος και των αναγκών που καλύπτει από τον ή την σύντροφο του πελάτη σας. Και βέβαια, δεν πρέπει να ξεχάσετε να ευχαριστήσετε τον πελάτη σας για την εμπιστοσύνη του στο πρόσωπό σας και να τον συγχαρείτε για τη σωστή απόφαση που πήρε να αγοράσει ασφαλεία ζωής.

Μετά την παράδοση του συμβολαίου μία σύντομη ευχαριστήρια επιστολή θα σας βοηθήσει να συνεχίσετε την επαφή σας με τον πελάτη.

Ένα παράδειγμα μιας τέτοιας επιστολής είναι και το ακόλουθο:

Αγαπητέ Κύριε

Θα ήθελα να σας συγχαρώ για την απόφασή σας να επιλέξετε την εταιρία μου, και εμένα προσωπικά για να επιτύχετε την οικονομική εξασφάλιση της οικογένειάς σας.

Θα μου είναι ιδιαίτερα ευχάριστο

να δημιουργήσουμε μία συνεχή επαφή, καθόλη την διάρκεια του συμβολαίου, έτσι ώστε το ασφαλιστικό σας πρόγραμμα να είναι πάντα σωστό και ενημερωμένο.

Μην διστάσετε να μου τηλεφωνήσετε για οποιοδήποτε πρόβλημα σας απασχολεί.

Με φιλικούς χαιρετισμούς,

ΔΕΥΤΕΡΗ ΦΑΣΗ: Διατήρηση της επαφής

Θα πρέπει να δημιουργήσετε ένα αυτόματο σύστημα εξυπηρέτησης πελατών στο οποίο θα καταχωρείτε τα ονόματα των καινούργιων πελατών σας. Ένα τέτοιο σύστημα μπορεί να αποτελείται από δύο αρχεία - ένα αλφαβητικό και ένα χρονολογικό.

Θα πρέπει να κρατάτε τις πληροφορίες εκείνες που θα σας δώσουν την ευκαιρία να έλθετε σε επαφή με τον πελάτη σας κατά τη διάρκεια του χρόνου.

Τέτοιες ευκαιρίες μπορεί να είναι:

- Γενέθλια
- Επέτειος συμβολαίου
- Επέτειος γάμου
- Γιορτές (Χριστούγεννα - Πάσχα, κ.λπ.).

ΜΙΑ ΝΤΟΜΑΤΑ ΣΤΑ ΤΡΙΑ ΚΑΙ Ο ΑΣΦΑΛΙΣΤΗΣ

Πριν λίγο καιρό πήγα στο Μαραθώνα: μετά την κοινότητα Νέας Μάρκρης προς το Μαραθώνα υπάρχουν υπαίθριοι μανάβηδες παραγωγοί δίπλα από τα περιβόλια που πουλάνε κολοκυθάκια, ντομάτες, διάφορα λαχανικά παραγωγής τους.

Σταματήσαμε να πάρουμε τίποτα φρέσκο και μαζί κάποιοι άλλοι περαστικοί. Σε μια στιγμή ακούω τον μανάβη να φωνάζει δυνατά σ' ένα πελάτη που αμφισβήτησε ότι οι ντομάτες του ήταν καλές. Γυρίζω και τον βλέπω να πιάνει από το χέρι τον πελάτη και μπροστά να βλέπουν όλοι του λέει «πίασε μια ντομάτα όποια θέλεις». Την πλένει με νερό την κόβει στα τρία δίνει μία στον πελάτη και μια σε μένα

ΔΩΡΑ

Με το να στείλετε ένα δώρο στον πελάτη σας του υπενθυμίζετε ότι είσαστε «ο ασφαλιστής του» και επιπλέον επιτυγχάνετε τρία πράγματα:

1. Διατηρείτε την επαφή μαζί του.
 2. Του δείχνετε ότι τον προσέχετε και τον εκτιμάτε.
 3. Του δείχνετε ότι εξακολουθείτε να παραμένετε στο επάγγελμα.
- Οποιοδήποτε και αν είναι το δώρο σας, θυμηθείτε τα εξής:
- Στείλτε κάτι προσωπικό
 - Στείλτε κάτι χρήσιμο
 - Επικοινωνείτε μαζί του συχνά
 - Εάν είναι δυνατόν, στείλτε κάτι με

στον πελάτη σας για να καθορίζετε την ακριβή ώρα του ραντεβού σας.

Πιο κάτω, ακολουθεί ένας ενδεικτικός κατάλογος των θεμάτων που μπορείτε να συζητήσετε, έτσι ώστε η επίσκεψή σας να έχει ουσιαστικό νόημα.

1. Διάφορες λεπτομέρειες.
2. Ηλικία.
3. Αξίες εξαγοράς - μερίσματα - αποζημίωση.
4. Δικαιούχοι
5. Τρόποι πληρωμής ασφαλίματος.

ΠΡΙΝ ΤΕΛΕΙΩΣΕΤΕ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ ΠΡΟΚΑΘΟΡΙΣΤΕ ΤΗΝ ΑΚΡΙΒΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΟΥ ΠΡΩΤΟΥ SERVICE!

το όνομά σας χαραγμένο ή τυπωμένο.

ΤΡΙΤΗ ΦΑΣΗ: Η ετήσια επίσκεψη για service.

Τουλάχιστον μία φορά το χρόνο θα πρέπει να προγραμματίζετε μία επίσκεψη σε όλους τους πελάτες σας. Θα πρέπει να καθορίζετε την ημερομηνία αρκετά πριν και να τηλεφωνείτε

6. Υπάρχοντα προγράμματα Νέα προγράμματα.

7. Αφαίρεση επασφαλιστρών.
8. Πληρωμή ασφαλιστρών.
9. Δανεισμός.
10. Υπενθύμιση παροχών.
11. Αλλαγή Δ/σης Ασφαλιστού.
12. Φορολογική Ενημέρωση.

τω μεταξύ...

Πολλές φορές αναρωτιέμαι πόσοι ασφαλιστές θα μπορούσαν να δείξουν ότι γεύονται κι αυτοί τα προϊόντα που πουλάνε... Πόσοι θα έδειχναν μπροστά στον κόσμο την ασφάλεια του σπιτιού της, την ασφάλεια των παιδιών τους, την ασφάλεια ζωής τους...

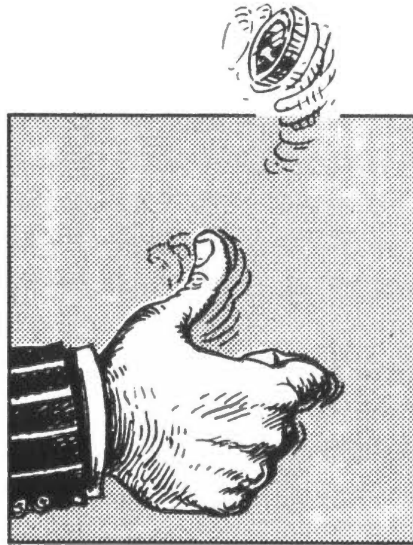
Αναρωτιέμαι πόσοι ασφαλιστές είναι σίγουροι γι' αυτά που πουλάνε. Είναι γνώστες του προϊόντος. Ξέρουν λεπτομέρειες, έχουν πάρει «γεύση» του τι είναι αυτό που πουλάνε...

Αναρωτιέμαι θα δέχονταν να δουν όλοι όπως έκοψε ο μανάβης, στα «τρία» τη ντομάτα, τα συμβόλαια που πουλάνε, τα συμβόλαια που έχουν σε ισχύ... Πόσοι θα δέχονταν να δουν άλλοι έμπειροι και επαγγελματίες αυτό που έκαναν... Πόσοι θα δέχονταν να δούμε τι καλύπτει το προσωπικό τους συμβόλαιο...

Ε. Σπύρου



γεμάτος σιγουριά λέει «ΔΟΚΙΜΑΣΤΕ». Κι άρχισε να τρώει κι αυτός. Είχε εμπιστοσύνη στον εαυτό του και στον προϊόν του. Γνώριζε τι πουλούσε. Και φυσικά συμφώνησαν ότι ήτανε νόστιμη και αγόρασαν μαζί με άλλους περιέργους που είχαν σταματήσει εν



Αν ένα πρόβατο μπορούσε να κάνει αγωγή σ' ένα λύκο... κάποιοι θα λογοδοτούσαν στο ΙΚΑ!

Ενώ έχουν κατακρατηθεί ασφαλιστικές εισφορές από τους μισθούς των εργαζομένων δεν αποδόθηκαν στο ΙΚΑ. Χρωστάνε ακόμα και τα υπουργεία που υποτίθεται προστατεύουν τα συμφέροντα των πολιτών.

Σε περίοπτη θέση βρίσκονται το υπουργείο Υγείας-Πρόνοιας που οφείλει στο ΙΚΑ 348.343.198 δρχ., το υπουργείο των Οικονομικών με 417.604.665 δρχ., το υπουργείο Προεδρίας (Γενική Γραμματεία Τύπου και Πληροφοριών) με 143.897.987 δρχ., το υπουργείο Εθνικής Οικονομίας με 40.346.106 δρχ., η Βουλή με 21.842.711 δρχ., το υπουργείο Χωροταξίας Οικισμού και Περιβάλλοντος με 20.120.246 δρχ.

Από πλευράς δήμων, ο δήμος της Θεσσαλονίκης οφείλει 2.202.233.980 δισ. Ο ΟΣΕ οφείλει περί τα 2 δισ., ενώ από τις ιδιωτικές επιχειρήσεις το «Αιγαίον» οφείλει 2.435.410.864 δισ.

Έτσι παρατηρείται το αξιοπερίεργο φαινόμενο, ο μεγαλύτερος ασφαλιστικός τομέας της χώρας με τους 650 χιλιάδες συνταξιούχους — από τους οποίους οι 376 χιλιάδες στα κατώτατα όρια σύνταξης — να έχει ελλειμματικό προϋπολογισμό και να προσδοκά την κρατική επιχορήγηση, ενώ από την άλλη να μην είναι σε θέση να συγκεντρώσει τις εισφορές από τους οφειλότες.

Η κατάσταση γίνεται δραματική για το ΙΚΑ αν υπολογίσει κανείς ότι για την καταβολή των τρεχουσών αναγκών του (καταβολή συντάξεων, μισθώματα ενοικίων κ.λπ.) το Ίδρυμα είναι υποχρεωμένο να συνάπτει δάνεια με τράπεζες καταβάλλοντας επιτόκιο που κυμαίνεται από 27 έως και 30%.

Και βέβαια, όταν το έλλειμμα του ΙΚΑ τα τελευταία τρία χρόνια ήταν:

- Το 1988 180,3 δισ.
- Το 1989 249,1 δισ.
- Το 1990 365,5 δισ., ενώ για το σωρευτικό έλλειμμα (τόκοι, χρεολύσια) για την ίδια περίοδο υπολογίζεται στα 550 δισ. περίπου.

Για να αντιληφθεί κανείς το μέγεθος του προβλήματος ή καλύτερα του αδιεξόδου, αξίζει να υπογραμμιστεί ότι την περίοδο 1987, όταν το επιτόκιο με το οποίο δανειζόταν το ΙΚΑ ήταν

18,5%, το Ίδρυμα δαπανούσε για τις συντάξεις 313 δισ. δραχμές, ποσό που αντιστοιχεί στο 91,1% των παροχών του Ιδρύματος.

Σήμερα, οι οφειλές του ΙΚΑ προς τις τράπεζες είναι 616 δισ. Πρόσφατα, το υπουργείο Υγείας Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, με απόφασή του προβλέπει τον διακανονισμό των οφειλών προς το ΙΚΑ και ήδη η διοίκηση του Ιδρύματος με επείγουσα εγκύκλιό του προς τις υπηρεσίες ζητά την ενεργοποίησή τους στον τομέα αυτό.

Ειδικότερα, η εγκύκλιος αφορά τις εισφορές που ρυθμίζονται με 28 μηνιαίες δόσεις, ενώ επισημαίνει ότι έως την 28 Φεβρουαρίου τρέχοντος έτους οι οφειλέτες πρέπει να έχουν καταβάλει το 5% της κεφαλοποιημένης συνολικής ασφαλιστικής εισφοράς.

Το πρόβλημα όμως είναι ότι σήμερα δεκάδες ιδιωτικές επιχειρήσεις ή κρατικοποιημένες επιχειρήσεις έχουν κλείσει ή εκποιηθεί με αποτέλεσμα το ΙΚΑ να μην είναι σε θέση να κινήσει άλλες διαδικασίες για να εισπράξει τις οφειλές από τις καθυστερούμενες εισφορές ή το υπόλοιπο της οφειλής.

Τα «ΝΕΑ» παρουσίασαν στις 17.2.91 από στοιχεία που έχουν συγκεντρώσει οι υπηρεσίες Εσόδων του ΙΚΑ τις 714 επιχειρήσεις του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα που βάσει αποφάσεων οφείλουν έως και την 30 Οκτωβρίου 1990 ποσό ύψους 50.483.601,637 δραχμές.

Πάντως από το συνολικό ύψος των οφειλών των 100 δισ. ο ιδιωτικός τομέας οφείλει εισφορές 70 δισ. και ο ευρύτερος δημόσιος 30 δισ.

Σύμφωνα με τα συγκεντρωτικά στοιχεία:

- Τα υπουργεία οφείλουν 1.036.455.054 δρχ.
- Οι Δήμοι και οι δημοτικές επιχειρήσεις (δημοτικοί ραδιοσταθμοί) 2.952.959.694 δρχ.
- Οι συγκοινωνίες 2.178.169 δρχ.
- Τα νοσοκομεία 944.669.768 δρχ.
- Τα ΚΤΕΛ 916.272 εκατ. δρχ.
- Τα ξενοδοχεία 543.583 εκατ. δρχ.
- Τα Κρατικά Θέατρα 161.365 εκατ. δρχ.

Αν ένας ασφαλισμένος έκανε αγωγή ότι δεν έχει καλή περίθαλψη λόγω παραλείψεων του ΙΚΑ και κακής διοίκησης τι θα γινότανε;

Αν μια ιδιωτική ασφαλιστική εταιρία έκανε τα ίδια το κράτος και το κοινό τι θα έλεγε;



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 έφτασαν 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
935.8712 935.8813 935.8902 - ΤΕΛΕΞ 223004 AGRO GR ΤΕΛΕΦΑΞ 935.8924



Τι είναι η διεθνής γλώσσα ESPERANTO

ΕΠΙΣΗΜΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΗ ΑΠΟ ΤΗΝ UNESCO

ΓΙΑΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΔΙΕΘΝΗΣ ΓΛΩΣΣΑ;

- Γιατί η τεχνολογική ανάπτυξη, τα σύγχρονα μέσα μεταφοράς, πληροφόρησης και επικοινωνίας εκμηδένισαν τις αποστάσεις και «κατάργησαν» τα σύνορα.
- Γιατί παρ' όλα αυτά μένουν ακόμα αμετακίνητοι οι γλωσσικοί φραγμοί που χωρίζουν τους λαούς και εμποδίζουν την επικοινωνία τους.
- Γιατί η αδυναμία επαφής και συνεννόησης καλλιεργεί την επιφύλαξη και τη μισαλλοδοξία.
- Γιατί η ειρηνική συνύπαρξη των λαών δεν είναι δυνατή αν δεν εξασφαλισθεί η δυνατότητα των απλών ανθρώπων να επικοινωνούν μεταξύ τους άμεσα.
- Γιατί τα κύρια προβλήματα, που απασχολούν την ανθρωπότητα σήμερα, είναι κοινά για όλες τις χώρες και όλους τους λαούς και πρέπει απ' όλους μαζί, σε συνεργασία, να αντιμετωπίζονται.
- Γιατί όλα τα έθνη του κόσμου δικαιούνται να έχουν άμεση πρόσβαση στη γνώση,

στην επιστημονική πρόοδο και στην πολιτιστική ανάπτυξη κάθε έθνους.

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ESPERANTO;

- Είναι η μόνη στον κόσμο πραγματικά διεθνής γλώσσα.
- Είναι γλώσσα τεχνητή και για τούτο απλή, λογική και εύκολη: έχει σχεδιασθεί με βάση το κοινό λεξιλογικό υλικό των Ευρωπαϊκών γλωσσών, προσαρμοσμένο στη δική της γραμματική.
- Είναι η μόνη γλώσσα που μαθαίνεται μέσα σε διάστημα 1-2 ετών, ακόμα και από ανθρώπους χωρίς ιδιαίτερη μόρφωση.
- Είναι παρ' όλα αυτά, γλώσσα το ίδιο πλούσια με όλες τις εθνικές γλώσσες του κόσμου.
- Είναι μια γλώσσα όπως όλες οι άλλες, που χρησιμοποιείται σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης ζωής, που διαθέτει μια πλουσιότατη βιβλιογραφία και αξιόλογη λογοτεχνία, πρωτότυπη και μεταφρασμένη.
- Είναι η μόνη, που ανεξάρτητα από φυλή, χρώμα, θρησκεία, γλώσσα και όποια άλλη

Πληροφορίες εγγραφής: ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΕΣΠΕΡΑΝΤΙΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ
Αγίου Μελετίου 54 & Πατησίων - Τηλ.: 8627983

λη διαφορά, ανήκει το ίδιο σε όλους τους λαούς και σε κανέναν ιδιαίτερα.

- Είναι για τούτο η μόνη πραγματικά ουδέτερη γλώσσα του κόσμου.
- Είναι η καταξιωμένη και για 100 ολόκληρα χρόνια δοκιμασμένη διεθνής γλώσσα, με εκατομμύρια χρήστες σε εκατό χώρες και των πέντε ηπείρων.

ΠΟΙΟΣ Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ;

1. Να προσφέρει την άμεση και ισότιμη επικοινωνία σε όλους τους λαούς, ως δεύτερη γλώσσα μετά την εθνική τους.
2. Να συνεισφέρει στην παγκόσμια ειρήνη, μειώνοντας την ένταση και «εχθρότητα», που αναπόφευκτα δημιουργούν οι γλωσσικοί φραγμοί.

ΓΙΑΤΙ ΤΗΝ ESPERANTO?

- Γιατί είναι η μόνη που εξασφαλίζει όχι μόνο την άμεση αλλά και την ισότιμη επικοινωνία και συνεννόηση μεταξύ όλων των λαών του κόσμου μας.
- Γιατί είναι η μόνη «ξένη», και μάλιστα πανεύκολη γλώσσα, που θα πρέπει να μάθει, για να μπορεί να επικοινωνεί όχι με έναν ή με δύο αλλά με όλους τους λαούς της γης.
- Γιατί είναι έτσι ο μόνος τρόπος να απαλλαγούν οι άνθρωποι από την υποχρέωση να αφιερώνουν πολλά χρόνια, άκαρπης, τις περισσότερες φορές, σπουδής, στην εκμάθηση ξένων γλωσσών.
- Γιατί είναι ο μόνος αποτελεσματικός τρόπος να αντιμετωπίσουν οι άνθρωποι το γλωσσικό ιμπεριαλισμό των πλούσιων και ισχυρών εθνών.
- Γιατί είναι η μόνη λύση στο μεγάλο πρόβλημα των γλωσσικών διακρίσεων που μαστιάζουν τον κόσμο μας και χωρίζουν τις γλώσσες σε «πρώτης» και «δεύτερης» κατηγορίας.
- Γιατί είναι η μόνη γλώσσα που δίνει στους ανθρώπους τη δυνατότητα να κινούνται σε οποιαδήποτε χώρα του κόσμου, το ίδιο άνετα και εύκολα όπως στη δική τους χώρα.
- Γιατί είναι η μόνη γλώσσα που θα βοηθήσει τους ανθρώπους να γνωρίσουν άμεσα, να σεβαστούν και να εκτιμήσουν τον πολιτισμό και να γευθούν τους πνευματικούς καρπούς όλων των λαών της γης.
- Γιατί είναι για όλους τους λαούς, των μικρότερων ιδιαίτερα εθνών, το μόνο μέσο προστασίας της γλώσσας και του πολιτισμού τους, από την επιρροή και τη νόθευση που τους προκαλεί η υποχρεωτική χρήση των ξένων εθνικών γλωσσών.

Η METROLIFE ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΕΙ ΤΗ ΜΟΝΑΔΙΚΗ ΛΥΣΗ ΣΤΟ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΟ ΣΑΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑ:

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

Ο ρόλος του ασφαλιστή σε μια κοινωνία γεμάτη αλλαγές και δυσάρεστες εκπλήξεις



Η ψυχολόγος Σ. Παντελή: «Ο κόσμος αλλάζει, αλλά προς ποια κατεύθυνση; Οι ασφαλιστές μπορούν να παίξουν ένα σημαντικό ρόλο σ' αυτό το σημείο».

Γράφει η
ΣΜΑΡΟΥΛΑ ΠΑΝΤΕΛΗ

Καμιά φορά μπορεί η τύχη να σηματοδέψει τη ζωή μας με τρόπο ανέλπιστο γι' αυτό και τη λέμε «τύχη». Όπως, τυχαίνει και σε μερικούς ανθρώπους να γνωρίσουν κάποιον και αυτή η γνωριμία να σφραγίσει τη ζωή τους.

Πολλές ιστορίες έχουν γραφτεί και άλλες κυκλοφορούν σαν θρύλοι, για ορφανά που σώθηκαν από μια αποζημίωση, για χήρες που σώθηκαν από μια ασφάλεια κ.λπ., κ.λπ. Ιστορίες που μπορεί να θυμίζουν λίγο ελληνική ταινία του '50, κι όμως αληθινές!

Σήμερα η κοινωνία έχει βγάλει και τη γυναίκα στην παραγωγή, η κοινωνική πρόνοια είναι καλύτερα οργανωμένη, κι έτσι οι «χήρες» και τα «ορφανά» είναι λίγο παλιομοδίτικα δεν είναι τόσο IN! Ωστόσο οι ασφαλιστές συνεχίζουν να πουλάνε προγράμματα με υποσχόμενες αποζημιώσεις σε περίπτωση θανάτου κ.λπ.

Είναι άραγε εκεί —μόνο στο θάνατο— που κρίνεται το κοινωνικό έργο του ασφαλιστή;

Είναι η δουλειά του ασφαλιστή, κοινωνικό έργο;

Λέμε συνέχεια, και τονίζουμε πως «ο

ασφαλιστής πουλάει τον εαυτό του» πως «ο ασφαλιστής κάνει κοινωνικό έργο» πως «ο ασφαλιστής είναι ο δικός μας άνθρωπος» κ.λπ., κ.λπ.

Είναι έτσι; Υπάρχει ανάγκη να είναι έτσι;

Επειδή, όπως ξέρετε και από άλλα άρθρα μου, δε μ' αρέσει πολύ να θεωρητικολογώ, και προτιμώ να απευθύνομαι στον αναγνώστη πιο άμεσα θα σας πω την άποψή μου, βασισμένη περισσότερο στη δική μου εμπειρία και στα δικά μου συναισθήματα, μιλώντας περισσότερο σαν **μη ειδικός**! Σ' ένα κόσμο γεμάτο **ειδικούς** προτιμώ να μιλήσω πιο απλά, όχι πως δεν επηρεάζομαι από την επιστήμη μου, αλλά διαλέγω να δώσω το πρώτο ρόλο στα συναισθήματά μου.

Τα παλιότερα χρόνια (απ' ό,τι λένε τα βιβλία και οι παλιότεροι), οι ανθρώπινες σχέσεις ήταν πιο ζεστές. Ίσως, γιατί οι άνθρωποι στηρίζονταν αναγκαστικά στην αλληλοϋποστήριξη για να επιζήσουν, ήταν πιο εύκολο για όλους να αισθάνονται **σημαντικοί** μέσα στο κοινωνικό σύνολο που ανήκαν. Έτσι, ικανοποιούσαν πιο άμεσα, πιο εύκολα, αυτή την ψυχολογική ανάγκη για **αναγνώριση**. Υπήρχε η γειτονιά, οι φίλοι, η οικογένεια. Παρ' όλο που τα τηλέφωνα, τα fax και οι συγκοινωνίες ήταν σε εμβρυακή κατάσταση ή ίσως και να μην είχαν συλληφθεί, ο κόσμος μπορούσε πιο

εύκολα να επικοινωνήσει. Ήταν πιο εύκολο να βρεθείς με τους δικούς σου. Ήταν πιο εύκολο να πεις το πρόβλημά σου γιατί δεν κινδύνευε τόσο το image σου (όπως λέγαν οι παλιοί: «δεν θα σου πέφταν τα μούτρα»).

Σήμερα ο κόσμος (και δεν θα αναλύσω το «γιατί» —αφού όλοι το ξέρουμε) αναγκάζεται να το παίξει **ήρωας, παντοδύναμος, μάγκας** ή **“high”**! Δεν πρέπει να ξέρουν οι άλλοι τα προβλήματά μου, δεν πρέπει να καταλάβουν τα αδύνατα σημεία μου, δεν πρέπει να φανώ «λίγος»! Ίσως και γι' αυτό, εμείς οι ψυχολόγοι πολλαπλασιαζόμαστε τόσο γρήγορα. Κάποτε τη δουλειά μας, την κάνανε οι «φίλοι», οι «κουμπάροι», οι «κομμώτριες», οι «αισθητικοί», οι «οικογενειακοί γιατροί» κ.λπ. Σήμερα, οι φίλοι είναι πολύ «busy» (η αγγλική ορολογία είναι επίτηδες βαλμένη γιατί είναι IN - της μόδας), οι κουμπάροι μένουν μακριά, τα κομμωτήρια δουλεύουν με ραντεβού και είναι ο ένας πάνω στον άλλο, οι αισθητικοί έχουν κάνει τη δουλειά τους «computerised» και το είδος των οικογενειακών γιατρών κοντεύει να χαθεί γιατί τώρα πάμε στους «ειδικούς».

Έτσι, εμείς οι ειδικοί ψυχολόγοι, αντιμετωπίζουμε καθημερινά ανθρώπους που όπως λέμε «τους δέρνει η μοναξιά».

Και να 'ταν μόνο αυτό; Πόση και πόση

απογοήτευση κουβαλάμε μέσα μας για ανθρώπους που τους εμπιστευτήκαμε και μας πρόδωσαν;

Θα το 'χετε ζήσει κι εσείς αυτό το παιχνίδι των «κουπονιών» —όπως λέμε «το ποτήρι ξεχείλισε».— Όλοι μας μαζεύουμε αυτά τα «αρνητικά κουπόνια», όπως στα super market μαζεύουμε κουπόνια για να πάρουμε το τάδε προϊόν φθηνότερα. Έτσι μαζεύουμε και τα «κουπόνια θυμού», «κουπόνια θλίψης», «κουπόνια απογοήτευσης» που μας οδηγούν κάποια στιγμή στο να ξεχειλίσει το ποτήρι μας!

Έχετε σκεφτεί ποτέ πόσο ρόλο μπορεί να παίξει ένας ασφαλιστής στη ζωή κάποιου ανθρώπου; Αυτό που λέμε «επαγγελματισμός», «συνέπεια», «παραουσία προσωπική», «αληθινή επαφή με τον πελάτη»;

Εσύ αναγνώστη ασφαλιστή που διαβάζεις τώρα αυτό το άρθρο πόσες φορές πούλησες άχρηστα για τον πελάτη πράγματα προκειμένου να πας στο ταξίδι της εταιρίας; Πόσες φορές δεν πρόλαβες να προειδοποιήσεις κάποιον για ένα ελλειπές συμβόλαιο; Πόσες φορές έδωσες το «παρών» εκεί που χρειάστηκε και δεν το απέφυγες ζητώντας από τη γραμματέα σου να το αναλάβει;

Σήμερα, που τους γονείς μου δεν προλαβαίνω να τους δω, την καλύτερή μου φίλη την ψάχνω 15 μέρες, με τους συναδέλφους δε βρισκόμαστε γιατί είμαστε πνιγμένοι, τις βόλτες τις έκοψα γιατί πού να πας μ' αυτή τη κίνηση; Θα σας πω κάτι που δε θα το πιστέψετε - αλλά μ' αυτό τον άνθρωπο που επικοινωνώ με χαρά, είναι ο ασφαλιστής μου!

Δεν είναι τόσο το ότι βρέθηκε κοντά μου σε στιγμές άσχημες, ή το ότι θυμήθηκε τη γιορτή μου, ή το ότι δε μου πούλησε «αέρα κοπανιστό»! Αυτό που του χρωστάω πραγματικά είναι που **δεν** έχασα την εμπιστοσύνη μου για τους ανθρώπους! Και φταίει αυτός που **δεν** με εξαπάτησε!

Και το λέω έτσι με στόμφο γιατί έχω δει πολλούς **να χάνουν** την εμπιστοσύνη τους για τους ανθρώπους μέσα από τη συνεργασία τους μ' έναν ασφαλιστή.

Σίγουρα, όλοι οι ασφαλιστές δεν μπορούν να γίνουν «φίλοι κολλητοί» με όλους τους πελάτες τους. Όμως, η εντιμότητα και η συνέπεια ενός ασφαλιστή μπορεί να βοηθήσει κάποιον που ήταν έτοιμος να «τα βροντήξει κάτω» γιατί δεν άντεχε άλλο τη ψευτιά, την κλεψιά και την αδιαφορία!



Ο κόσμος αλλάζει, αλλά προς ποια κατεύθυνση;

Οι ασφαλιστές μπορούν να παίξουν ένα σημαντικό ρόλο σ' αυτό το σημείο.

Όταν βραδιάζει και τα φώτα σβήνουν και δεν ξέρεις τι θα γίνει αύριο, αυτό που μας μένει δεν είναι ούτε οι ειδικότητες,

ούτε οι ορολογίες, ούτε οι τεχνικές! Μένουν οι άνθρωποι και τα συναισθήματα. Μένουν οι σχέσεις που πάνω τους στηρίζονται οι αξίες μας, τα όνειρά μας, οι ελπίδες μας και το κουράγιο μας για να τα βγάλουμε πέρα σ' αυτό τον κόσμο με τις δυσάρεστες εκπλήξεις!

Για ασφαλίστριες και ασφαλιστές

Tirami su!
(Σήκωσέ με)

Παραδοσιακό ιταλικό γλυκό που συνήθιζαν να πηγαίνουν οι συμπεθέρες την επομένη του γάμου, στους νεόνυμφους για λόγους δυναμωτικούς! Αγαπητοί ασφαλιστές, Αν αισθάνεσθε κομμάρες μετά τη τελευταία σας φοβερή παραγωγή, ακολουθήστε τη συνταγή μας. Σηκώνει ψηλά!!!

Συνταγή

3 αυγά

3 κουτ. σούπας ζάχαρη

1 κουτί τυρί Philadelphia

2 ποτ. Nescafé ή espresso

250gr. μπισκότα σαβουαγιάρ

1 ποτ. κρασιού μαυροδάφνη κρασί.

λίγο λικέρ

σκόνη κακάο.

Εκτέλεση:

1. Φτιάχνω το μίγμα nescafe + κρασί + λικέρ.

2. Ποτίζω τα σαβουαγιάρ και τα στρώνω.

3. Χτυπάω τα ασπράδια μαρέγγα.

4. Χτυπάω σε μίξερ κρόκους + ζάχαρη

5. Προσθέτω το τυρί και στο τέλος σιγά-σιγα τη μαρέγγα.

6. Περιχύνω την κρέμα πάνω από τα σαβουαγιάρ και βάζω το tiramisu στο ψυγείο για τουλάχιστον 1 ώρα.

7. Πριν το σερβίρω πασπαλίζω με κακάο σκόνη.

Η Σμαριτίνα

Η συνταγή είναι προσαρμοσμένη για τα προϊόντα των ελληνικών super markets.



Τι είναι η Νομική Προστασία;

Γράφει η: **Μ.Α. ΚΑΛΛΙΓΕΡΗ**
Προϊσταμ. Κλάδου Νομικής
Προστασίας **INTERAMERICAN**.

ΙΣΤΟΡΙΑ

Το 1917 οι διοργανωτές των αυτοκινητιστικών αγώνων του LE MANS της Γαλλίας δημιούργησαν μια εταιρία ασφάλισης των οικονομικών απωλειών από τους αγώνες. Αυτή είναι και η γέννηση του κλάδου Νομικής Προστασίας διεθνώς.

Με τα χρόνια το είδος αυτό της ασφάλισης καλλιεργήθηκε, πέρασε από διάφορα στάδια λειτουργώντας αλλού ως γραφεία διακανονισμού ζημιών, αλλού ως ανεξάρτητες εταιρίες Νομικής Προστασίας, με κάλυψη πάντα των δικαστικών εξόδων που απαιτούνταν για την κατοχύρωση των έννομων συμφερόντων του ασφαλιζόμενου.

Στην αρχή η κάλυψη αυτή αμφισβητήθηκε ότι έχει ασφαλιστική υφή. Η λειτουργία όμως όλο και περισσότερων εταιριών στην Γαλλία, Ελβετία, Βέλγιο, Γερμανία κ.ά., ανέτρεψε τις αμφισβητήσεις.

Ο Β' Παγκόσμιος Πόλεμος σταμάτησε την ομαλή εξέλιξη του κλάδου Νομικής Προστασίας μιας και τα περισσότερα αυτοκίνητα επιτάσσονταν.

Μετά την λήξη του πολέμου οι εταιρίες Νομικής Προστασίας ξαναρχίζουν την δράση τους προσπαθώντας να βρουν την σωστή μορφή λειτουργίας τους. Στην Γερμανία θεσπίζεται ενιαίο ασφαλιστήριο για όλες τις Εταιρίες Νομικής Προστασίας με έγκριση των όρων του από την εποπτεύουσα αρχή. Στην Γαλλία ιδρύονται και άλλες εταιρίες Νομικής Προστασίας, μερικές από τις οποίες λειτουργούν και ως ασφαλιστικές. Στην Αυστρία παρουσιάζεται ένα άλλο είδος ασφάλισης Νομικής Προστασίας, όπου η κάλυψη παρέχεται μόνον όταν ο ασφαλιζόμενος είχε δικαιωθεί στον κατώτατο βαθμό δικαστηρίου. Ακολουθούν η Ολλανδία, Ιταλία, Ισπανία, οι Σκανδιναβικές χώρες, η Αγγλία και το 1970 η Ελλάδα. Η κάλυψη Νομικής Προστασίας πέρασε από διάφορα στάδια με συνε-

ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ ΚΑΙ ΟΔΗΓΟ



ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



χείς παραλλαγές και βελτιώσεις. Μπορούμε να χαρακτηρίσουμε την ιστορία της ως:
1917-1960 Η περίοδος των πρωτοπόρων
1960-1980 Ο Μεσαίωνας
1980 - σήμερα Η Αναγέννηση

Σ' αυτήν λοιπόν την εποχή της Αναγέννησης του κλάδου που ζούμε έγιναν πολλές συζητήσεις διεθνώς για την Νομική Προστασία γύρω από το πώς θα αμβλυνθούν οι συγκρούσεις συμφερόντων των εταιριών με πελάτες Νομικής Προστασίας και αστικής ευθύνης ή αυτοκινήτων.

Το αποτέλεσμα ήταν να εκδοθεί από την Ε.Ο.Κ. η οδηγία Νο 87/344 στις 27/7/87, με την οποία ρυθμίζονται οι περιπτώσεις αυτές. Η οδηγία 87/344 που πρόσφατα έγινε Προεδρικό Διάταγμα και νόμος του Ελληνικού Κράτους επιβάλλει:

- α) την ελεύθερη επιλογή δικηγόρου από τον ασφαλιζόμενο
- β) το δικαίωμα του ασφαλιζόμενου να προκαλεί αιτιολογημένη γνώμη δικηγόρου σε περίπτωση διαφωνίας του με την ασφαλιστική του εταιρία ως προς την ανάγκη παραφύλαξης των έννομων συμφερό-

ντων του και κατ' επέκταση την προσφυγή του στη διαδικασία της διαιτησίας σύμφωνα με το άρθρο 878 του ΚΠΔ

- γ) την λειτουργία ανεξάρτητου κλάδου με ανεξάρτητη Νομική Υπηρεσία και προσωπικό στην ασφαλιστική εταιρία ή την ίδρυση ανεξάρτητης εταιρίας.

ΕΝΝΟΙΑ & ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΚΑΛΥΨΗΣ

«Στην ασφάλιση Ν.Π. η κάλυψη δεν είναι αφηρημένη, οπότε θα επρόκειτο για ασφάλιση ποσού, αλλά συγκεκριμένη. Η ασφάλιση Νομικής Προστασίας αποτελεί γνήσια ασφαλιστική σύμβαση και μάλιστα συγκεκριμένης κάλυψης, που συνίσταται στην παροχή στους ασφαλισμένους έναντι ανταλλάγματος αυτόνομης αξίωσης κάλυψης οικονομικής ανάγκης». Νομολογία Κ. Χ. ΜΑΚΡΗ.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι η ασφάλιση Νομικής Προστασίας καλύπτει τις δικαστικές ή εξώδικες δαπάνες που είναι αναγκαίες για την περιφρούρηση των έννομων συμφερόντων του ασφαλιζόμενου δηλαδή:
— τις αμοιβές του δικηγόρου

- τα δικαστικά έξοδα
- τις αποζημιώσεις μαρτύρων
- τις αμοιβές πραγματογνωμόνων
- τα έξοδα των δικαστικών επιμελητών
- τις αναγκαίες προκαταβολές των δικαστικών εξόδων
- την επιδικασθείσα στον αντίδικο δικαστική δαπάνη.

Θα πρέπει βέβαια πάντα αυτή η προστασία των έννομων συμφερόντων του ασφαλιζόμενου να είναι αναγκαία, να προσφέρει αρκετές πιθανότητες επιτυχίας και να μην είναι άδικη ή ασύμφορη.

Πολλοί νομίζουν ότι με την κάλυψη Νομικής Προστασίας προστατεύονται όλα τα έννομα συμφέροντα του ασφαλιζόμενου. Αυτό είναι λάθος. Αναλυτικά μπορούν να καλυφθούν:

- α) οι αξιώσεις αποζημίωσης προς τρίτους σύμφωνα με τις διατάξεις νόμων περί αστικής ευθύνης
- β) η υπεράσπιση σε ποινικά δικαστήρια για περιπτώσεις εξ αμελείας παραβάσεως ποινικών ή αστυνομικών διατάξεων
- γ) οι προσφυγές στις αρμόδιες διοικητικές αρχές
- δ) οι διαφορές από ενοχικές συμβάσεις.

ΣΧΕΔΙΑ ΚΑΛΥΨΗΣ

Το όνομα Νομική Προστασία ίσως έχει ταυτιστεί με την ασφάλιση Νομικής Προστασίας αυτοκινήτου. Η Νομική Προστασία όμως επεκτείνεται και στην οικογένεια και στους ελεύθερους επαγγελματίες και στις επιχειρήσεις.

Ας δούμε τι προσφέρει σε κάθε περίπτωση η κάλυψη:

Α. Νομική Προστασία οχήματος & οδηγού

Καλύπτεται ο κύριος και νόμιμος κάτοχος του οχήματος, όποιος το οδηγεί με την άδεια του, οι επιβαίνοντες και ο ασφαλιζόμενος ως οδηγός ξένων οχημάτων.

Β. Νομική Προστασία οικογένειας
Καλύπτονται τα μέλη της οικογένειας (γονείς και παιδιά έως 21 ετών) αλλά και οι ανιόντες πρώτου βαθμού εφ' όσον συνοικούν με τον ασφαλιζόμενο (γονείς ή πεθερικά).

Γ. Νομική Προστασία επαγγελματιών & επιχειρήσεων.

Καλύπτεται ο ασφαλιζόμενος για την ανεξάρτητη επιχειρηματική ή εμπορική του δραστηριότητα αλλά και



ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΜΕΛΠΩ ΑΝΔΡΕΟΥ ΚΑΛΛΙΓΕΡΗ: Γεννήθηκε το 1954 στην Αθήνα, πέρασε τα παιδικά μου χρόνια στην ΑΘΗΝΑ - ΞΑΝΘΗ - ΣΥΡΟ και πάλι ΑΘΗΝΑ, μα και σαν κόρη στρατιωτικού πατέρα και δημοσίου υπαλλήλου μητέρας ακολουθούσα τους γονείς μου στις μετακινήσεις τους. Αποφοίτησα από το Α' ΓΥΜΝΑΣΙΟ ΠΛΑΚΑΣ και από τη ΝΟΜΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΑΘΗΝΩΝ (τμήμα ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ και ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ). Συγχρόνως σπούδαζα ΑΓΓΛΙΚΑ (Lower), ΓΑΛΛΙΚΑ (Certificat) και ΠΙΑΝΟ (Ελληνικό Ωδείο Αθηνών). Εργάσθηκα ως υπεύθυνη ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ σε διαφημιστική εταιρία για 6 χρόνια και μετά εντάχθηκα στο ανθρώπινο δυναμικό της INTERAMERICAN (1979). Από τότε έως και σήμερα εργάζομαι στην INTERAMERICAN ΖΗΜΙΩΝ (Αντασφαλιστικό, Underwriter πυρός - ζημιές πυρός - υπεύθυνη εκδόσεων πυρός - προϊσταμένη κλάδου Πυρός, προϊσταμένη κλάδου Νομικής Προστασίας) έχοντας παρακολουθήσει πολλά ασφαλιστικά και μη σεμινάρια τόσο στην ΕΛΛΑΔΑ όσο και στο εξωτερικό (ΓΕΡΜΑΝΙΑ). ΑΘΗΝΑ, 5 Φεβρουαρίου 1991

το εργατοϋπαλληλικό του προσωπικό.

ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

Ειδική νομοθετική ρύθμιση για την ασφάλιση Νομικής Προστασίας δεν υπάρχει. Ισχύουν και εδώ οι γενικές διατάξεις του Εμπορικού Νόμου (άρθρο 189 επ.), οι όροι των συμβολαίων, οι οποίοι έχουν εγκριθεί από το Υπ. Εμπορίου και οι γενικές αρχές του δικαίου.

Διακρίνεται σε γενική και ειδική (π.χ. αυτοκινήτου), επιθετική, αμυντική και συμβουλευτική.

Στην Ελλάδα εμφανίζεται κυρίως με την επιθετική της μορφή, την πληρωμή δηλ. των δαπανών για την άσκηση από τον ασφαλιζόμενο των αξιώσεών του.

Με την αμυντική της μορφή παρέχεται για την υπεράσπιση του ασφαλιζόμενου σε ποινικά ή διοικητικά δι-

καστήρια.

Αλλά και η συμβουλευτική της μορφή έχει αρχίσει να φαίνεται μια και ο ασφαλιστής Νομικής Προστασίας δεν μπορεί να αρνηθεί νομικές συμβουλές στον πελάτη του.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η ασφάλιση Νομικής Προστασίας αποτελεί το επιστέγασμα των προϊόντων που πρέπει να προσφέρει μια ασφαλιστική εταιρία Ζημιών. Η συνεχής άνοδος του καταναλωτισμού και του φαινομένου της αστυφιλίας επέβαλε μια νέα ανάγκη δικαιοσύνης με απόλυτη και άμεση προσέγγιση. Αυτός είναι και ο τελικός προορισμός και αποστολή της Νομικής Προστασίας στην σημερινή εποχή.

Οι ασφαλιστές Νομικής Προστασίας πρέπει να είναι αυτοί που θα αντιμετωπίσουν και θα διασφαλίσουν το σεβασμό για τα δικαιώματα των πολιτών. Και όπως αναφέρει σε μελέτη του ο καθηγητής Η. Moller: «... ένα κράτος Δικαίου πρέπει να μεριμνά, ώστε οποιοσδήποτε να μπορεί απρόσκοπτα να προσφεύγει στη Δικαιοσύνη. Να μεριμνά ιδιαίτερα, ώστε ενδεχόμενη οικονομική αδυναμία ουδέποτε ν' αποτελεί εμπόδιο για την πρόσβαση στη Δικαιοσύνη. Δεν επιτρέπεται τα έξοδα που είναι αναγκαία για την αναζήτηση του Δικαίου, που πολλές φορές υπερβαίνουν το επίδικο αντικείμενο, ν' αποτελούν εμπόδιο για την προσφυγή στα δικαστήρια. Το δικαίωμα του πένητος δεν αποτελεί βεβαίως επαρκή εγγύηση. Εδώ, η ασφάλιση Νομικής Προστασίας προσφέρει πραγματική κοινωνική υπηρεσία και η διεθνής θριαμβευτική πορεία της αποδεικνύει την χρησιμότητα του ασφαλιστικού αυτού κλάδου. Έχει μάλιστα ακόμη υποστηριχθεί, ότι η ασφάλιση Νομικής Προστασίας θα έπρεπε να ήταν υποχρεωτική. Σε κάθε περίπτωση, η ασφάλιση αυτή καθιστά δυνατή την επίλυση αντεγκλήσεων, που η κοινωνιολογία τοποθετεί σε πρώτη θέση».

Στη Γαλλία, το έτος 1991 ανακηρύχθηκε ως **έτος δικαιοσύνης** και η Νομική Προστασία συμπεριελήφθη στο εσωτερικό της Δίκαιο. Αυτό βέβαια θα ακολουθήσουν και τα άλλα κράτη-μέλη της Ε.Ο.Κ. και ήδη και η Ελλάδα.

Ας γίνει και για μας το 1991 έτος δικαιοσύνης.



Η μεγάλη επένδυση της N/N στην Ελλάδα

Η NATIONALE-NEDERLANDEN από τους μεγαλύτερους ασφαλιστικούς ομίλους στον κόσμο και ο πρώτος της Ολλανδίας, με 150 χρόνια παράδοση, ολοκλήρωσε το φθινόπωρο του 1990, την μεγαλύτερη επένδυση που έγινε ποτέ στην χώρα μας, σε κτιριακό συγκρότημα ύψους άνω των τεσσάρων δισεκατομμυρίων δραχμών (4.000.000.000) με εξ ολοκλήρου εισαγωγή συναλλάγματος. Η επένδυση πραγματοποιήθηκε μέσα στα χρονικά και οικονομικά πλαίσια του προϋπολογισμού, γεγονός που αποδεικνύ-

ει την σοβαρότητα και υπευθυνότητα με την οποία η Γενική Διεύθυνση της εταιρίας αντιμετωπίζει το επενδυτικό της πρόγραμμα στην Ελλάδα. Σε μια έκταση 3.100 τ.μ. περίπου σ' ένα από τα κεντρικότερα σημεία της Αθήνας στην Λεωφόρο Συγγρού, ανέγειρε κτιριακό συγκρότημα 10.000 τ.μ. όπου στεγάζονται οι κεντρικές υπηρεσίες της εταιρίας NATIONALE-NEDERLANDEN στην Ελλάδα. Το κτίριο αυτό διαθέτει όλα, όσα απαιτούν οι σύγχρονες συνθήκες εργασίας και επί πλέον δημιουργεί εμπειρίες πρωτό-

γνωρες για τα ελληνικά αλλά και ξένα δεδομένα μέχρι σήμερα. Με μια ξενάγηση στο κτίριο διαπιστώνουμε ότι, ναι είναι ένας καταπληκτικός χώρος εργασίας που προσφέρει: — αίθουσα διδασκαλίας με τα αρτιότερα οπτικοακουστικά μέσα, για την συνεχή ενημέρωση των στελεχών και συνεργατών της εταιρίας. — υπάρχει πλήρης οπτικός έλεγχος ολόκληρου του κτιρίου από κεντρικό σημείο, μαζί με μαγνητικό έλεγχο κινήσεων των εισερχομένων και εξερχομέ-



Μ. ΑΝΔΡΟΝΙΚΟΣ: Η ΝΝ ΔΙΠΛΑ ΣΤΟΝ ΚΟΣΜΟ ΤΗΣ 1990: ΕΤΟΣ ΟΡΟΣΗΜΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΝΝ!



Τα αποτελέσματα του κλάδου ζωής ανέδειξαν στο 1990, την ΝΝ πρώτη διεθνή ασφαλιστική εταιρία, δεύτερη σε παραγωγή ασφαλιστρών και τρίτη σε χαρτοφυλάκιο.

Ο κ. Μ. Ανδρόνικος εκφράζει τα θερμά συγχαρητήρια στους συνεργάτες της ΝΝ, που πίστεψαν το όραμα των 5 δισ. και πραγματοποίησαν 100% αύξηση στη νέα παραγωγή ζωής (4,5 δισ.) με 39 υποκαταστήματα.

Η ΝΝ τονίζει πως θα σταθεί δίπλα στον κόσμο της που πιστεύει στην κατάκτηση

της κορυφής στην ελληνική ασφαλιστική αγορά.

Στόχος της ΝΝ για το 1991 μας είπε ο κ. Ανδρόνικος πως είναι η πρώτη θέση σαν διεθνής εταιρία, και η δεύτερη θέση σε χαρτοφυλάκιο, επιδιώκοντας παραγωγή 14 δισ. επήσια ασφάλιστρα, 12 δισ. εισπραχθέντα και 8 δισ. νέα παραγωγή.

Όπλα και εφόδια αυτής της προσπάθειας των συνεργατών της ΝΝ είναι ο ενθουσιασμός για την επιτυχία, η ποιότητα προσφερομένων υπηρεσιών και η φιλοσοφία «συν δύο στον πελάτη σύν δύο στον συνεργάτη».

- νων.
 - αίθουσες συμβουλίων, σχεδόν σ' όλους τους ορόφους του κτιρίου.
 - πλήρες εστιατόριο το οποίο μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι υπάλληλοι και επισκέπτες της εταιρίας.
 - τελειότατο σύστημα κλιματισμού με αυτόματη ρύθμιση από την θερμοκρασία του περιβάλλοντος. Το σύστημα ιονίζει τον αέρα του κτιρίου, δημιουργώντας ευχάριστη ατμόσφαιρα χωρίς καπνούς και καθόλου νέφος της ατμόσφαιρας των Αθηνών.
 - πλήρες σύστημα πυρανιχνεύσεως και πυροσβέσεως.
 - εσωτερικός φωτισμός που ρυθμίζεται με τηλεχειρισμό και έτσι αποφεύγονται οι σταθεροί διακόπτες και καλωδιώσεις.
 - δύο υπόγεια γκαράζ για τις ανάγκες του προσωπικού της εταιρίας.
- Η NATIONALE-NEDERLANDEN με την μεγάλη αυτή επένδυση επιτυγχάνει:



1. Θεαματική αύξηση της οικονομικής επιφάνειας των εταιριών της στην Ελλάδα.

2. Ακόμη μεγαλύτερη εξασφάλιση και σιγουριά των πελατών της.
3. Πληρέστερη εξυπηρέτηση και ταχύτερη διεκπεραίωση των εργασιών της εταιρίας, για τους ασφαλισμένους.
4. Σταθεροποίηση της υψηλής αποδόσεως του επενδυτικού προγράμματος στην Ελλάδα.
5. Εξασφάλιση της εμπιστοσύνης του Ομίλου της NATIONALE-NEDERLANDEN στην Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά.

Η επένδυση αυτή αποτελεί απόδειξη της εμπιστοσύνης του Ομίλου των Εταιριών της NATIONALE-NEDERLANDEN στην Ελληνική Ασφαλιστική Αγορά, αλλά περισσότερο στους ανθρώπους που εργάζονται για αυτήν και εξυπηρετούν με τον καλύτερο τρόπο τους πελάτες τους.

ΣΤΟ ΕΠΟΜΕΝΟ ΤΕΥΧΟΣ:

Η είσοδος και η εντυπωσιακή ανάπτυξη της Ν/Ν στην ελληνική ασφαλ. αγορά!

Συμβουλευούμε να μάθετε τι είναι συναλλαγματικές ισοτιμίες

Γράφει: ο Κ. ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ

Μετά το τέλος του δεύτερου παγκοσμίου πολέμου το διεθνές νομισματικό σύστημα γνώρισε πολλά συστήματα συναλλαγματικών ισοτιμιών. Από τις σταθερές ισοτιμίες —μετά τη συμφωνία του Bretton Woods— φθάσαμε στις ελεύθερα κυμαινόμενες ισοτιμίες μετά το 1973, όχι χωρίς προβλήματα. Το Ευρωπαϊκό Νομισματικό Σύστημα (ΕΝΣ ή EMS) βρίσκεται κάπου ανάμεσα στα δύο ακραία συστήματα.

1. Σταθερές Ισοτιμίες Συναλλάγματος

Μέχρι το 1971 οι χώρες-μέλη του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου (Δ.Ν.Τ. ή Ι.Μ.Φ.) διατηρούσαν σταθερές ισοτιμίες των νομισμάτων τους οι οποίες καθορίστηκαν με τη συμφωνία του Bretton Woods. Η διάσκεψη στο Bretton Woods είχε αποφασίσει την υιοθέτηση συστήματος σταθερών και προσαρμόσιμων συναλλαγματικών ισοτιμιών (adjustable peg), για να εξασφαλιστούν ορισμένα από τα πλεονεκτήματα του παλαιού κανόνα χρυσού (που είχε εγκαταλειφθεί στη δεκαετία 1930-40) και ταυτόχρονα να αποφευχθούν τα κυριότερα μειονεκτήματά του. Συγκεκριμένα αποφασίστηκε ότι οι τιμές των συναλλαγμάτων θα καθορίζονται επίσημα και διατηρούντο γενικά σταθερές, με την ευχέρεια όμως να ακυμαίνονται μέχρι 1% προς τα πάνω ή προς τα κάτω από την επίσημα καθορισμένη ισοτιμία. Παράλληλα οι ΗΠΑ όρισαν την τιμή του δολλαρίου με βάση το χρυσό, σε 35 δολάρια την ουγγιά και ανέλαβαν την υποχρέωση να αγοράζουν με χρυσό όλα τα δολάρια που θα τους προσέφεραν οι ξένες κυβερνήσεις στη σταθερή αυτή τιμή.

Κατά συνέπεια, η τιμή του δολλαρίου ήταν απόλυτα σταθερή (χωρίς τότε τις διακυμάνσεις του $\pm 1\%$) και οι τιμές όλων των άλλων νομισμάτων, καθορίστηκαν με βάση το δολλάριο.

2. Η Κρίση του Δολλαρίου

Το 1971 παρατηρήθηκε κρίση στην

ισοτιμία και άφησε την τιμή του μάρκου να κυμανθεί ελεύθερα προς τα πάνω και να σταθεροποιηθεί μόνη της σε πιο σωστή ισοτιμία. Το ίδιο έκανε και η Ολλανδία, ενώ η Ιαπωνία εξακολούθησε να υποστηρίζει την παλιά ισοτιμία του γιέν προς το δολλάριο.



τιμή του δολλαρίου. Ένας από τους παράγοντες που οδήγησε στην κρίση αυτή ήταν το έλλειμμα στο ισοζύγιο πληρωμών των ΗΠΑ γεγονός που δημιούργησε υπερπροσφορά δολλαρίων η οποία οδήγησε σε μείωση της συναλλαγματικής ισοτιμίας του δολλαρίου σε σχέση με άλλα νομίσματα. Ύστερα από μάταιη προσπάθεια για συγκράτηση της τιμής του δολλαρίου με την προσφορά μάρκων, η Γερμανία εγκατέλειψε το σύστημα της σταθερής

Μετά τα παραπάνω η Ομάδα των Δέκα υπουργών των οικονομικών (Group of Ten) έκανε διάσκεψη στο Smithsonian Institute της Washington (15-18 Δεκεμβρίου 1971) στην οποία αποφασίστηκε ο καθορισμός νέων ισοτιμιών με διεύρυνση της επιτρεπόμενης διακύμανσης από $\pm 1\%$ σε $\pm 2,25\%$ γύρω από τις νέες «κεντρικές» ισοτιμίες (Central rates). Το σύστημα αυτό εφαρμόστηκε κατά την περίοδο 1971-73. Εδώ πρέπει να σημειωθεί ότι

μιουργούσε άλλα προβλήματα. Στα μέσα της δεκαετίας 1970-80 άρχισαν ήδη να παρουσιάζονται περιπτώσεις χωρών με απότομες πτώσεις της εξωτερικής τομής του νομίσματος τους, που συνοδεύονταν και από σημαντική αύξηση του γενικού επιπέδου των τιμών τους στο εσωτερικό. Επίσης άρχισαν να παρατηρούνται κρούσματα χωρών με πλεόνασμα στο ισοζύγιό τους, που καταστρατηγούσαν τους κανόνες συμπεριφοράς που καθόρισε η Σύσκεψη της Ιαμαϊκής και δεν άφηναν την τιμή του νομίσματός τους να διακυμανθεί ελεύθερα προς τα πάνω, αλλά παρέμβαιναν μέσω των κεντρικών τραπεζών τους, για να συγκρατήσουν την τιμή του νομίσματός τους με την αθρόα προσφορά του στη διεθνή αγορά. Η πολιτική αυτή προστάτευε βέβαια τις εξαγωγές και την απασχόληση των χωρών αυτών, δεν άφηνε όμως να λειτουργήσει ο εξισορροπητικός μηχανισμός που προϋπόθετε το σύστημα της ελεύθερης διακύμανσης των ισοτιμιών και ήταν σε βάρος των άλλων χωρών.

Ανωμαλίες όπως εκείνες που αναφέρθηκαν παραπάνω έχουν δημιουργήσει ανησυχίες για την αποτελεσματικότητα του συστήματος των ελεύθερα διακυμαινόμενων ισοτιμιών να εξασφαλίζει την αρμονία στο διεθνές εμπόριο και στις διεθνείς πληρωμές και να επενεργεί το ίδιο σε όλες τις χώρες. Έτσι πολλοί θεώρησαν ότι ήταν σκόπιμο να περιοριστεί η διακύμανση των ισοτιμιών μέσα σε ορισμένα όρια και να επιτραπεί στις κυβερνήσεις να παρεμβαίνουν στην αγορά συναλλάγματος για να κρατήσουν την τιμή του νομίσματός τους μέσα στα όρια αυτά, να έχουν όμως επιπλέον και την υποχρέωση να παίρνουν οικονομικά μέτρα στο εσωτερικό γι τη θεραπεία τυχόν ύφεσης ή πληθωρισμού.

4. Άριστες Νομισματικές Περιοχές (Optimum Currency Areas).

Για να μειώσουν την αστάθεια του προηγούμενου συστήματος, ορισμένες χώρες συμφώνησαν να συνδέσουν τις ισοτιμίες των νομισμάτων τους, ώστε όταν μεταβάλλονται, να μεταβάλλονται από κοινού. Έτσι η δέσμη των νομισμάτων αυτών αποκτά μεγαλύτερη σταθερότητα στις διεθνείς συναλλαγές, γεγονός που οφείλει το εξωτερικό εμπόριο των αντίστοιχων χωρών.

Το σύστημα αυτό έχει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα όταν οι σχετικές χώρες βρίσκονται στο ίδιο περίπου στάδιο οικονομικής ανάπτυξης και γειτονεύουν γεωγραφικά.

Σταθμισμένες Συναλλαγματικές Ισοτιμίες

Δείκτες σταθμισμένων συναλλαγματικών ισοτιμιών χρησιμοποιούνται ευρύτατα —μετά το 1970— για να μετρήσουν τη συνολική μεταβολή της

εξωτερικού εμπορίου της Ελλάδος.

6. Δείκτες Ανταγωνιστικότητας και Πραγματική (αποτελεσματική) Συναλλαγματική Ισοτιμία

Το πόσο ανταγωνιστική είναι μια οικονομία είναι κάτι που δεν μπορεί να μετρηθεί σε απόλυτους όρους (δηλαδή μια μέτρηση που αναφέρεται μόνο στην οικονομία μιας συγκεκριμένης χώρας) αλλά σε σχετικούς μόνο



ισοτιμίας ενός νομίσματος έναντι των κυριότερων εμπορικών εταίρων της χώρας.

Στην κατασκευή τέτοιων δεικτών παίρνονται υπόψη οι κύριοι εμπορικοί εταίροι και ανταγωνιστές της χώρας και γίνεται στάθμιση της σπουδαιότητας του εμπορίου κάθε χώρας με τις άλλες χώρες που είναι στο «καλάθι».

Επί πλέον, ορίζεται ένα έτος-βάση και έτσι ο δείκτης της σταθμισμένης συναλλαγματικής ισοτιμίας της π.χ. δραχμής μετράει τις μεταβολές (επί τοις εκατό) της ισοτιμίας της δραχμής σε σχέση με τα νομίσματα των άλλων χωρών (με βάση κάποιο έτος π.χ. 1975) παίρνοντας υπόψη τη δομή του

όρους, δηλαδή να συγκρίνει την οικονομία μιας χώρας με την οικονομία των ανταγωνιστριών της χωρών. Για παράδειγμα, λέμε ότι η Ελλάδα πα-



οι ΗΠΑ στις 18 Δεκεμβρίου 1971 (αμέσως μετά τη διάσκεψη του Smithsonian Institute) μείωσαν την τιμή του δολλαρίου από 35 σε 38 δολλάρια την ουγγιά χρυσού και σταμάτησαν να πωλούν χρυσό αντί δολλαρίων. Το 1973, η αμερικανική κυβέρνηση αναγκάστηκε και πάλι να μειώσει την τιμή του δολλαρίου από 38 σε 42,22 δολ/ουγγιά, ενώ ταυτόχρονα κατάργησε εντελώς την μετατρεψιμότητα του δολλαρίου σε χρυσό.

Η συνολική επίδραση των δύο υποτιμήσεων του δολλαρίου το 1971 και 1973 ήταν θετική για το αμερικάνικο ισοζύγιο πληρωμών αλλά αρνητική για τη διεθνή αγοραστική αξία του δολλαρίου. Οι ξένοι που κρατούσαν δολλάρια (άτομα, επιχειρήσεις και κυβερνήσεις) άρχισαν να χάνουν την εμπιστοσύνη τους στο αμερικανικό νόμισμα και στην ικανότητα της αμερικανικής κυβέρνησης να ρυθμίσει την

ρίχθηκε από πολλούς οικονομολόγους ότι το σύστημα των σταθερών ισοτιμιών έπρεπε να αντικατασταθεί με το σύστημα των ελεύθερα κυμαινόμενων τιμών συναλλάγματος, δηλαδή η τιμή ενός νομίσματος να καθορίζεται από τις δυνάμεις ζήτησης και προσφοράς. Με τον τρόπο αυτό, υποστήριζαν, θα υπήρχε σχεδόν αυτόματη προσαρμογή στα προβλήματα του ισοζυγίου πληρωμών.

Το 1973 οι υπουργοί Οικονομικών των κυριότερων εμπορικών χωρών αποφάσισαν να επιτραπεί η ελεύθερη διακύμανση των νομισμάτων των χωρών τους. Τούτο έγινε με την ελπίδα ότι έτσι τα προβλήματα των διεθνών πληρωμών θα έβρισκαν τη λύση τους με βαθμιαίες προσαρμογές των συναλλαγματικών ισοτιμιών, χωρίς κρίσεις εμπιστοσύνης, χωρίς κερδοσκοπία στα ξένα νομίσματα και χωρίς την ανάγκη να καθορίζεται η Οικονομική

σεις τιμών συναλλάγματος που δεν εξυπηρετούν κανένα σκοπό.

iii) Μπορεί να βοηθάει τις χώρες να λύσουν τα προβλήματα του ισοζυγίου τους, αλλά μπορεί παράλληλα να προκαλεί και άλλα προβλήματα στην εθνική οικονομία (π.χ. η υποτίμηση, με την αύξηση της τιμής των εισαγομένων βοηθάει στη μείωση του ελλείμματος του ισοζυγίου αλλά μπορεί παράλληλα να συμβάλει στη δημιουργία πληθωρισμού ή και στην ένταση των πληθωριστικών πιέσεων που ήδη υπάρχουν).

iv) Συμβάλλει στην εγκατάλειψη της πειθαρχίας που επιβάλλει στην οικονομική πολιτική των κυβερνήσεων ο φόβος ενός ελλείμματος, όταν ισχύει σύστημα σταθερών ισοτιμιών.

Η απελευθέρωση της τιμής των συναλλαγμάτων που γενικεύθηκε μετά το 1973 αναμενόταν να εξασφαλίσει την αυτόματη προσαρμογή των ισοζυγίων πληρωμών χωρίς κυβερνητικές παρεμβάσεις. Αυτό θα ήταν ιδιαίτερα σημαντικό σε περίπτωση ελλείματος στο ισοζύγιο, γιατί δε θα υπήρχε πια ανάγκη λήψης κυβερνητικών περιοριστικών μέτρων νομισματικής και δημοσιονομικής πολιτικής για τη συγκράτηση των εγχώριων τιμών, κάτι που προκαλούσε συνήθως προβλήματα ανεργίας και μείωσης των εισοδημάτων στις χώρες με έλλειμμα. Ο ελεύθερος καθορισμός των ισοτιμιών θα γινόταν από την αγορά βάσει οικονομικών παραγόντων, όπως είναι οι ρυθμοί της οικονομικής ανάπτυξης και μεταβολής των τιμών κάθε χώρας ή το ύψος των επιτοκίων της, καθώς και βάσει των προσδοκιών που θα επικρατούσαν κάθε φορά για μεταβολές στις σημαντικές αυτές οικονομικές μεταβλητές. Η τιμή του νομίσματος των διαφόρων χωρών θα κυμαινόταν έτσι, ώστε να αντισταθμίζει τις μεταβολές στα επίπεδα των εγχώριων τιμών των προϊόντων. Δηλαδή η τιμή του νομίσματος των χωρών που είχαν πληθωρισμό θα μειωνόταν.

Στη Διάσκεψη της Ιαμαϊκής το 1975 οι χώρες-μέλη του ΔΝΤ πήραν και επίσημα την απόφαση να μην παραμβαίνουν οι κυβερνήσεις τους στην αγορά συναλλάγματος.

Παρ' όλα αυτά όμως τα πρώτα χρόνια της λειτουργίας του νέου συστήματος άρχισε να φαίνεται ότι ενώ αυτό therapευε ορισμένες αδυναμίες του προηγούμενου συστήματος, δη-

ρουνισιάζει υψηλούς βαθμούς πληθωρισμού τα τελευταία χρόνια, διότι γνωρίζουμε ότι σε άλλες χώρες (π.χ. χώρες-μέλη της ΕΟΚ) οι τιμές αυξάνονται με πολύ μικρότερους ρυθμούς. Έτσι όσον αφορά τις τιμές των καταναλωτικών αγαθών, μπορούμε να πούμε ότι η Ελλάδα γίνεται λιγότερο ανταγωνιστική αφού τα προϊόντα της προσφέρονται σε τιμές που αυξάνονται περισσότερο απ' ό,τι οι τιμές αντίστοιχων προϊόντων των εμπο-

μών εξαγωγών των ανταγωνιστριών χωρών. Ο καταλληλότερος όμως τρόπος μέτρησης της ανταγωνιστικότητας είναι ο σχετικός δείκτης μοναδιαίου κόστους της εργασίας στην μεταποίηση. Ο δείκτης αυτός συγκρίνει την εξέλιξη του κόστους εργασίας που απαιτείται για την παραγωγή μια μονάδας του προϊόντος στην μεταποίηση της συγκεκριμένης χώρας με την εξέλιξη του αντίστοιχου κόστους στην μεταποίηση των ανταγωνιστριών χω-

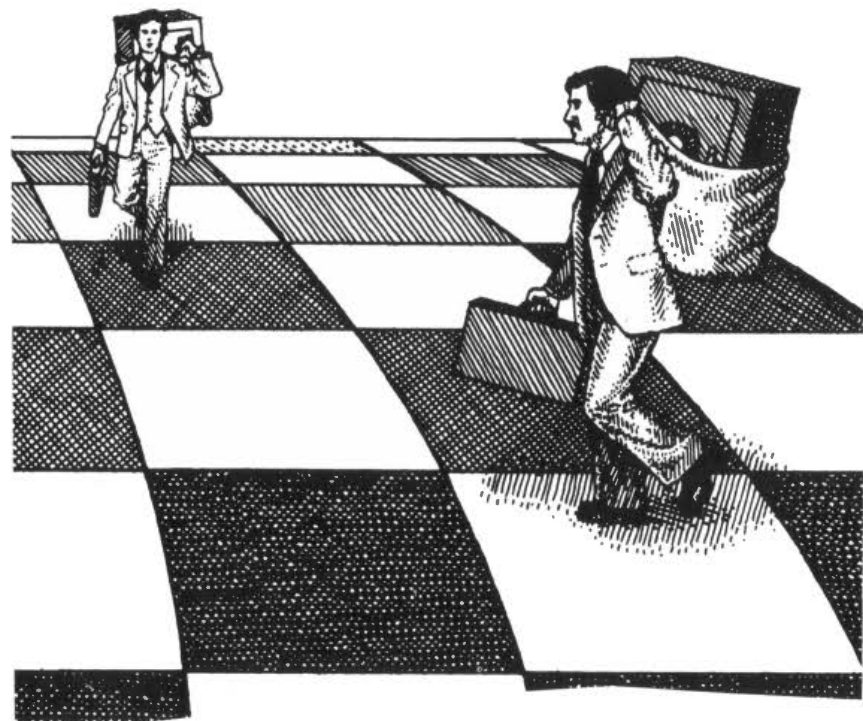
στις διάφορες χώρες, αλλά παίρνουν υπόψη και τη μεταβολή των συναλλαγματικών ισοτιμιών των νομισμάτων των εν λόγω χωρών. Οι δείκτες αυτοί καλούνται δείκτες της πραγματικής (ή αποτελεσματικής) συναλλαγματικής ισοτιμίας και χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της ανταγωνιστικότητας των χωρών από τους διεθνείς οικονομικούς οργανισμούς (ΟΟΣΑ, Διεθνές Νομισματικό Ταμείο, κ.λπ.).

7. Συναλλαγματικές Ισοτιμίες και επιτόκια

Αν υποθέσουμε ότι υπάρχει ελευθερία στην κίνηση κεφαλαίων το χρήμα θα τείνει να «ρέει» σε νομίσματα τα οποία μπορούν να κερδίσουν μεγαλύτερο τόκο. Κατά συνέπεια, μια κυβέρνηση που αυξάνει τα επιτόκια θα προσελκύει ξένα κεφάλαια για επενδύσεις στο νόμισμα της χώρας και έτσι η συναλλαγματική ισοτιμία του νομίσματος αυτού σε σχέση με άλλα θα αυξηθεί. Μείωση των επιτοκίων θα έχει τα αντίστροφα αποτελέσματα.

Τα παραπάνω υποθέτουν βέβαια ότι τα επιτόκια αποτελούν το μοναδικό παράγοντα που επηρεάζει τις συναλλαγματικές ισοτιμίες. Στην πραγματικότητα όμως, τα υψηλά επιτόκια δεν αρκούν για να στηρίξουν ένα νόμισμα αν άλλοι παράγοντες, όπως ο υψηλός πληθωρισμός, μεγάλα ελλείμματα στο ισοζύγιο πληρωμών, πολιτική αστάθεια, κ.ά. είναι περισσότερο σημαντικοί σε μια ορισμένη χρονική περίοδο. Κατά παρόμοιο τρόπο, μείωση των επιτοκίων θα αποτρέψουν τους ξένους επενδυτές μόνο αν αυτοί είναι βέβαιοι ότι η αξία του συγκεκριμένου νομίσματος δεν πρόκειται να αυξηθεί ή ότι υπάρχει εναλλακτικό νόμισμα για να επενδύσουν με ασφάλεια. Χαρακτηριστικό είναι ότι η Ελβετική κυβέρνηση πολλές φορές έχει αρνητικά επιτόκια σε ξένους καταθέτες ελβετικών φράγκων με σκοπό να εμποδίσει την αύξηση της συναλλαγματικής ισοτιμίας του ελβετικού φράγκου. Έτσι δεν φαίνεται να υπάρχει κάποια σχέση που μπορεί εύκολα να ποσοτικοποιηθεί, ανάμεσα στις συναλλαγματικές ισοτιμίες και επιτόκια. Φαίνεται όμως να υπάρχει πιο πραγματική σχέση ανάμεσα στις προθεσμιακές (forward) συναλλαγματικές ισοτιμίες και στα επιτόκια ευρωνομισμάτων.

Κ. ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ, Ph.D
Οικονομολόγος



οικονομική κατάσταση της χώρας της. Έτσι, η προσπάθεια αναμόρφωσης του συστήματος που έγινε με τη συμφωνία του Smithsonian Institute δεν πέτυχε. Η Αγγλία το 1972 και άλλες χώρες το 1973 άφησαν τις τιμές των νομισμάτων τους να κυμαίνονται ελεύθερα.

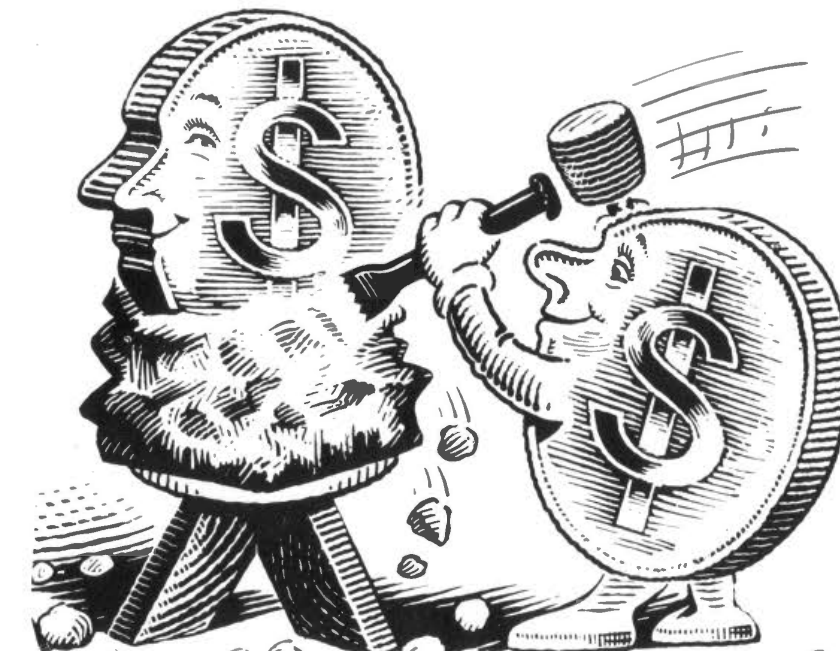
3. Το Σύστημα των Ελεύθερα Κυμαινόμενων Τιμών Συναλλάγματος

Κατά τη δεκαετία του '60 υποστη-

πολιτική μιας χώρας ανάλογα με το τι συμβαίνει στο ισοζύγιο πληρωμών της. Πολλές όμως επιφυλάξεις διατυπώθηκαν για το σύστημα της ελεύθερης διακύμανσης των ισοτιμιών. Συγκεκριμένα υποστηρίχθηκε ότι το σύστημα αυτό:

i) Δημιουργεί οικονομική αστάθεια στις διεθνείς συναλλαγές και επομένως μπορεί να διαταράξει το διεθνές εμπόριο και τη διεθνή ροή κεφαλαίων.

ii) Επιτρέπει να γίνονται αυξομειώ-



κών εταιρών της.

Βλέπουμε λοιπόν, ότι για να μετρηθεί η ανταγωνιστικότητα, απαιτείται ένας σχετικός δείκτης, δηλαδή το ηλίκιο δύο δεικτών όπου ο αριθμητής θα μετράει ένα στοιχείο της ανταγωνιστικότητας (από τα διάφορα που υπάρχουν όπως θα δούμε παρακάτω) της συγκεκριμένης χώρας και ο παρονομαστής θα είναι ένας σταθμικός δείκτης των αντίστοιχων μεγεθών των ανταγωνιστριών χωρών. Ένας τρόπος μέτρησης της ανταγωνιστικότητας είναι, όπως αναφέρθηκε πριν, ο σχετικός δείκτης τιμών καταναλωτή. Δηλαδή ο δείκτης τιμών καταναλωτή μιας χώρας ως προς ένα σταθμικό δείκτη τιμών καταναλωτή των ανταγωνιστών της. Άλλος τρόπος μέτρησης της ανταγωνιστικότητας μιας χώρας είναι ο δείκτης τιμών χονδρικής της χώρας αυτής ως προς ένα σταθμικό δείκτη τιμών χονδρικής των άλλων χωρών. Ένας εναλλακτικός τρόπος είναι ο λόγος του δείκτη τιμών εξαγωγών ως προς τον σταθμικό δείκτη τι-

μών. Από τους παραπάνω τρόπους μέτρησης της ανταγωνιστικότητας προκύπτει ότι αύξηση των δεικτών αυτών σημαίνει απώλεια της ανταγωνιστικότητας της χώρας που αναφέρεται και αντίστροφα.

Η σύγκριση όμως των παραπάνω μεγεθών μεταξύ των διαφόρων χωρών δεν μπορεί να βασιστεί στη μέτρηση των μεταβολών τους μόνο σε εθνικό νόμισμα, αφού από τις αρχές της δεκαετίας του 1970 οι συναλλαγματικές ισοτιμίες μεταβάλλονται συνεχώς. Έτσι, απαιτείται μια διόρθωση των παραπάνω δεικτών προκειμένου να ληφθούν υπόψη οι μεταβαλλόμενες ισοτιμίες. Αυτό επιτυγχάνεται με τον αποπληθωρισμό (διαίρεση) αυτού του δείκτη (π.χ. τιμών εξαγωγών) κάθε χώρας με τον σταθμικό δείκτη συναλλαγματικών ισοτιμιών της χώρα αυτής (που αναφέρονται στο προηγούμενο τμήμα 10.3). Με τον τρόπο αυτό οι παραπάνω δείκτες ανταγωνιστικότητας μετρούν όχι μόνο τις μεταβολές των τιμών ή του κόστους παραγωγής

Το Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών (Χ.Α.Α.) ιδρύθηκε το 1876 και είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου, το οποίο εποπτεύεται από το Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας.

ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Οι κυριώτεροι νόμοι που διέπουν την λειτουργία του Χ.Α.Α. είναι οι εξής:

Νόμος της 30-9-1876: Ίδρυση του Χ.Α.Α.

Νόμος 3632/17-6-1928: Νέοι κανόνες λειτουργίας του Χ.Α.Α.

Νόμος 1806/20-9-1988:

Θέσπιση ριζικών μεταβολών που αφορούν τη δομή και λειτουργία του Χρηματιστηρίου, ήτοι, εισαγωγή για πρώτη φορά στη χώρα μας των θεσμών α) των Αωνύμων Χρηματιστηριακών εταιριών, β) της Παράλληλης Χρηματιστηριακής Αγοράς και γ) του κεντρικού αποθετηρίου τίτλων.

Νόμος 1892/31-7-1990: Σύσταση εταιρίας αποθετηρίων. Διεύρυνση του Διοικητικού Συμβουλίου του Χρημ/ρίου.

Η υλοποίηση των περισσότερων διατάξεων των νόμων αυτών προϋποθέτει την έκδοση Προεδρικών Διαταγμάτων ή Υπουργικών αποφάσεων, οι περισσότερες των οποίων έχουν ήδη εκδοθεί.

ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Το Διοικητικό Συμβούλιο του Χ.Α.Α. που προβλέπεται από το Ν. 1892/31-7-1990 είναι εννεαμελές και αποτελείται από δύο εκπροσώπους των μελών του Χρηματιστηρίου, από έναν εκπρόσωπο των εισηγμένων στο Χρημ/ριο εταιριών, των εργαζομένων στο Χρημ/ριο, των Εταιριών-Επενδύσεων και των Αμοιβαίων Κεφαλαίων, της Τράπεζας της Ελλάδος και τρία μέλη με ειδικές γνώσεις και πείρα σε θέματα κεφαλαιαγοράς, που προτείνονται από τον υπουργό Εθνικής Οικονομίας.

Το σημερινό Δ.Σ. αποτελείται από τους:

Νικήτα Νιάρχο	Πρόεδρος
Σοφοκλή Πρινιωτάκη	Αντιπρόεδρος
Δημήτρη Γραβάνη	Ταμία
Φώτη Ρουμελιώτη	Μέλος
Σπύρο Σαμόλη	»
Παναγιώτη Αθανάσογλου	»
Σπύρο Βλιάμο	»
Χρήστο Ξυγκάκη	»
Ηλία Στασινόπουλο	»

Δ/ντής Εποπτείας: Ν. Βλασσόπουλος

ΕΙΔΗ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΩΝ ΑΓΟΡΩΝ

* Επίσημη Αγορά που λειτουργεί με το σύστημα της εκφωνήσεως και αντιφωνή-



Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών

σεως των εντολών στην αίθουσα συνεδριάσεων του Χ.Α.Α.

* Παράλληλη Αγορά (π.δ. 489/26-9-89, Υπουρ. Αποφ. Α 119 ΕΚ 50454). Λειτουργεί στο Χρηματιστήριο καθημερινά από 30-5-90 μετά το τέλος της επίσημης αγοράς.

ΟΡΕΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ

Επίσημη αγορά:
Δευτέρα - Παρασκευή 8.30-12.30 μ.μ.
Παράλληλη Αγορά:
Δευτέρα-Παρασκευή 12.40-12.50 μ.μ.
Όλοι οι τίτλοι διαπραγματεύονται ταυτόχρονα.

ΕΙΔΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ:

Μετρητοίς

ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Εντός 24 ωρών.

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ:

Μερίσματα πάνω από τα αφορολόγητα ποσά (δρχ. 50.000 για μια εταιρία και δρχ. 200.000 για περισσότερες της μιας εταιρίας) φορολογούνται στην πηγή (κατά την είσπραξη του μερίσματος) με συντελεστή 42% όταν τα μερίσματα προέρχονται από ονομαστικές μετοχές και με συντελεστή 45% όταν τα μερίσματα προέρχονται από ανώνυμες μετοχές.

Εισοδήματα από τόκους τίτλων σταθερού εισοδήματος (ομολογίες, τραπεζικά ομόλογα, έντοκα γραμμάτια του Δημοσίου) είναι αφορολόγητα.

ΚΕΡΔΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ:

Τα κέρδη από την αγοραπωλησία τίτλων στο Χρηματιστήριο δεν φορολογούνται στην Ελλάδα.

ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Προμήθεια χρηματιστών και Χρηματιστηριακών εταιριών:

100 δρχ. ελάχιστη προμήθεια. 1% για συναλλαγές μέχρι 1 εκατ. δρχ., 0,75% για συναλλαγές από 1-3 εκατ. και 0,5% για συναλλαγές πάνω από 3 εκατ. δρχ.

Έξοδα μεταβιβάσεως των ονομαστικών μετοχών: 0,3% επί της αξίας της συναλλαγής.

ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΕΟΚ ΚΑΙ ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ

Οι ξένοι επενδυτές μπορούν χωρίς κανένα περιορισμό να επενδύουν σε τίτλους (μετοχές, ομολογίες, κ.λπ.), εισηγμένους στο Χ.Α.Α. με δυνατότητα ελεύθερης επανεξαγωγής του προϊόντος από την ρευστοποίηση των επενδύσεών τους, πλέον των κερδών κεφαλαίου, μερισμάτων και λοιπών σχετικών ωφελειών από τις επενδύσεις τους.

ΠΡΟ-ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΜΕΤΟΧΩΝ:

Στην επίσημη αγορά:

Προκειμένου μια Ανών. εταιρία να εισάγει τις μετοχές της για διαπραγμάτευση στο Χρηματιστήριο Αθηνών πρέπει να πληροί ορισμένες προϋποθέσεις, οι κυριότερες των οποίων είναι οι εξής:

1. Να διαθέτει ίδια κεφάλαια ύψους τουλάχιστον 170 εκατ.

2. Να έχει παρουσιάσει ικανοποιητικά κέρδη κατά την τελευταία πενταετία. Εξαιρούνται οι νεοσύστατες εταιρίες ή οι εταιρίες με βραχύτερο χρόνο ζωής, για τις οποίες απαιτείται έγκριση από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς.

3. Να κάνει αύξηση μετοχικού κεφαλαίου κατά 25% τουλάχιστον, η οποία να διατεθεί στο κοινό με δημόσια εγγραφή.

4. Να δημοσιεύσει ενημερωτικό δελτίο σχετικό με την οικονομική της κατάσταση (prospectus), ύστερα από προηγούμενη έγκρισή του από το Δ.Σ. του Χρηματιστηρίου.

5. Να ορίσει ανάδοχο της εκδόσεως (underwriter), ο οποίος θα απορροφήσει τις μετοχές που ενδεχομένως δεν θα αγοραστούν από το κοινό και θα εγγυάται την τιμή εισαγωγής για 6 μήνες από την ημέρα εισαγωγής.

Στην παράλληλη αγορά:

1. Να διαθέτει ίδια κεφάλαια ύψους τουλάχιστον δρχ. 100 εκατ.

2. Να έχει παρουσιάσει ικανοποιητικά κέρδη εκμετάλλευσης κατά την τελευταία

τριετία. Εξαιρούνται οι νεοσύστατες εταιρίες ή οι εταιρίες με βραχύτερο χρόνο ζωής ή και εταιρίες που για ειδικούς λόγους δεν παρουσίασαν κέρδη σε ένα από τα τρία πριν από την αίτηση εισαγωγής χρόνια αν οι προοπτικές είναι ευνοϊκές για τις οποίες απαιτείται έγκριση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς.

3. Να κάνει αύξηση του μετοχικού της κεφαλαίου κατά 15% τουλάχιστον, η οποία να διατεθεί στο κοινό με δημόσια εγγραφή.

4. Να δημοσιεύσει ενημερωτικό δελτίο σχετικά με την οικονομική της κατάσταση

(prospectus), ύστερα από προηγούμενη έγκρισή του από το Δ.Σ. του Χρηματιστηρίου.

5. Να ορίσει ανάδοχο της εκδόσεως (Underwriter) ο οποίος θα απορροφήσει τις μετοχές που ενδεχομένως δεν θα αγοραστούν από το κοινό και θα εγγυάται την τιμή εισαγωγής για 6 μήνες.

ΠΩΣ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΑΓΟΡΑΣΕΤΕ ΤΙΤΛΟΥΣ ΣΤΟ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ

Για την αγορά ή πώληση τίτλων (μετο-

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΕΛΩΝ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟΥ

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΕΣ:

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ
---------------	-----------	----------

Βοϊλής Παναγιώτης	Σοφοκλέους 7 - 9,	3241280
Γιαννόπουλος Αδάμ	Σοφοκλέους 7 - 9,	3219188
Γραβάνης Δημήτριος	Σοφοκλέους 8,	3218158
Δεβλέτογλου Νικόλαος	Σοφοκλέους 5,	3244615
Δεπόλας Λέων	Αγ. Θεοδώρων 1,	3213286
Καραμανώφ Αναστάσιος	Σοφοκλέους 4,	3213925
Κατσούλης Γεώργιος	Αριστείδου 9,	3213947
Κομνηνός Νικόλαος	Σοφοκλέους 7 - 9,	3218847
Κονταλέξης Παναγιώτης	Σοφοκλέους 7 - 9,	3217196
Κυράνης Μιχαήλ	Αριστείδου 9	3218723
Λαυρεντάκης Σταύρος	Σοφοκλέους 7 - 9,	3213336
Μανουηλίδης Ανδρέας	Σοφοκλέους 1,	3217806
Μαυρίκης Ιωάννης	Σοφοκλέους 10,	3213949
Παντελάκης Ιωάννης	Αριστείδου 9,	3218577
Παντελίδης Εμμανουήλ	Σοφοκλέους 1,	3214214
Παντελίδης Πέτρος	Σοφοκλέους 4,	3215777
Πεντεδέκας Κων/νος	Σοφοκλέους 5,	3211424
Περβανάς Γεώργιος	Σοφοκλέους 7 - 9,	3251875
Πετροπουλάκης Ηλίας	Σοφοκλέους 8,	3213937
Πορταλάκης Ζαχαρίας	Πεσμαζόγλου 1α,	3214830
Ραϊμόνδος Περικλής	Σοφοκλέους 7 - 9,	3213880
Σάρρος Νικόλαος	Σοφοκλέους 7 - 9,	3219963
Σιαφάκας Αναστάσιος	Αριστείδου 9,	3242221
Σωτηριάδης Θεμ.	Αριστείδου 6,	3222166
Τζέμος Παναγιώτης	Σοφοκλέους 5,	3219441
Τσεκούρας Δημήτριος	Πεσμαζόγλου 1 - 3,	2315276
Χαδέλλης Ηλίας	Σοφοκλέους 7 - 9,	3213920
Χατζηλιάς Μιχαήλ	Σοφοκλέους 7 - 9,	3213303
Χατζηλιάς Βασίλειος	Σοφοκλέους 7 - 9,	3214521
Χρυσοχοϊίδης Γεώργιος	Σοφοκλέους 8,	3213913

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ:

ΑΛΚΗ Χρηματιστ. Α.Ε.	Σταδίου 33,	3211801 -5
ΑΛΦΑ Χρηματιστ. Α.Ε.	Αριστείδου 6,	3226321
ΕΘΝΙΚΗ Χρηματιστ. Α.Ε.	Αιόλου 93 & Σοφοκλ.	
	Μέγ. Μελά,	3235155
EUROSEC Χρηματιστ. Α.Ε.	Σόλωνος 10	3608696
ΣΙΓΜΑ Χρηματιστ. Α.Ε.	Σταδίου 10,	3233814
Χρηματιστηριακή Αξίας Α.Ε.	Αριστείδου 10 - 12,	3227183
ΠΗΓΑΣΟΣ Χρηματιστ. Α.Ε.	Ευριπίδου 6,	3242347
ΜΙΔΑΣ Χρηματιστ. Α.Ε.	Σοφοκλέους 5,	3253203 - 5
ΚΑΝΑΡΗΣ Χρηματιστ. Α.Ε.	Σταδίου 39,	3241011
Χρηματιστηριακή Εργασίας	Ευριπίδου 12,	3214732

χών, ομολογιών, τραπεζικών ομολόγων, ε-ντόκων γραμματιών του δημοσίου) εισηγμένων στο Χρηματιστήριο ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

* Παροχή ειδικής εντολής αγοράς ή πώλησης απ' ευθείας ή μέσω τράπεζας, σ' ένα χρηματιστή ή χρηματιστηριακή εταιρία προβλεπόμενη από το Ν. 1806/88.

* Καταβολή της αξίας των τίτλων που αγοράστηκαν ή παράδοση των τίτλων που πωλήθηκαν, απ' ευθείας ή μέσω τράπεζας, στο Χρηματιστή ή στη Χρηματιστηριακή εταιρία.

* Παραλαβή των τίτλων που αγοράστηκαν ή είσπραξη της αξίας των τίτλων που πωλήθηκαν, απ' ευθείας ή μέσω τράπεζας, από το χρηματιστή ή τη χρηματιστηριακή εταιρία.

ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΚΙΝΗΤΡΑ ΓΙΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΣΕ ΤΙΤΛΟΥΣ:

Κάθε μέτοχος απαλλάσσεται της φορολογίας εισοδήματος για μερίσματα μέχρι ποσού δρχ. 50.000 από κάθε εταιρία χωριστά και μέχρι ποσού δρχ. 200.000 συνολικά από περισσότερες της μιας εταιρίας.

Προκειμένου περί ονομαστικών μετοχών η παραπάνω φορολογική απαλλαγή παρέχεται στην πηγή, δηλ. κατά την είσπραξη του μερίσματος, με την υπογραφή υπεύθυνης δήλωσης του μετόχου προς την εταιρία ότι τα εισπραττόμενα μερίσματα δεν υπερβαίνουν το όριο των 200.000 δρχ.

Προκειμένου περί ανωνύμων μετοχών παρακρατείται από την εταιρία ως φόρος το 45% του εισπραττόμενου μερίσματος, το οποίο όμως επιστρέφεται στο φορολογούμενο μέτοχο τον επόμενο χρόνο με το εκκαθαριστικό σημείωμα του φόρου εισοδήματός του.

ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΠΑΛΛΑΓΕΣ ΞΕΝΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ:

Οι παραπάνω φορολογικές απαλλαγές υφίστανται και τόκων ισχύουν και για τους ξένους επενδυτές. Τελικά όμως η φορολογία των εισοδημάτων τους εξαρτάται από το φορολογικό καθεστώς των χωρών τους και των διμερών συμφωνιών μεταξύ της Ελλάδας και της χώρας διαμονής των ξένων επενδυτών, που συνάπτονται με σκοπό την αποφυγή της διπλής φορολογίας.

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ Χ.Α.Α.

Προκειμένου το Χρηματιστήριο να α-



νταποκριθεί στις σύγχρονες απαιτήσεις, εν όψει μάλιστα και του 1992, έχει δρομολογήσει την υλοποίηση σειράς αλλαγών που προβλέπονται από τον Ν. 1806/88 και τον Ν. 1892/90.

Ειδικότερα:

Σε εφαρμογή του Ν. 1806/88:

— Ιδρύθηκαν και λειτουργούν 6 χρηματιστηριακές εταιρίες.

— Εγκαινιάστηκε η λειτουργία της Παράλληλης Αγοράς. Διαπραγματεύονται οι μετοχές μιας εταιρίας ενώ μέχρι το τέλος του έτους αναμένεται να εισαχθούν άλλες πέντε εταιρίες.

— Άρχισε η λειτουργία των αποθετηρίων τίτλων. Με τον Ν. 1892/90 θα συσταθεί εταιρεία αποθετηρίου με τη μορφή Α.Ε. με σκοπό α) την φύλαξη των μεταβιβαζόμενων ονομαστικών μετοχών και προαιρετικά των ανωνύμων τίτλων β) την εκκαθάριση των χρημ/κών συναλλαγών.

— Αποφασίσθηκε και προωθείται η διαδικασία για την αυτοματοποίηση των συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή.

ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟΥ:

— Ημερήσιο Δελτίο Τιμών.

— Μηνιαίο Στατιστικό Δελτίο

— Ετήσιο Στατιστικό Δελτίο

— Ετήσια έκδοση (περιλαμβάνει τους ισολογισμούς των εισηγμένων Εταιριών στο Χρηματιστήριο και άλλες πληροφορίες).

— Ανάπτυξη προτύπων για την προσαρμογή της τιμής των μετοχών του κ. Κ. Τσώλη, τέως τμηματάρχης του Χρηματιστηρίου.

Για πρόσθετες πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνείτε με το Χ.Α.Α. Σοφοκλέους 10

ΑΘΗΝΑ 105 59

Τηλέφωνα - Κέντρο: 32 11 301

Δ/νση Στατιστικής: 32 46 643,
32 38 622-3

Γραμματεία: 32 47 143

Προέδρου: 32 13 930

Δ/νση Διοικητικών: 32 19 268

ΤΕΛΕΞ: 21 58 20

ΤΕΛΕΦΑΞ: 32 13 938

ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ
ΓΡΑΦΕΙ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΛΕΙΤΑΙ
Ο κ. Κ. ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ

Κ. ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ, Pg. D. Οικονομολόγος - Σύμβουλος Επιχειρήσεων - Λέκτορας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΑΣΟΕΕ) ασχολείται με: Χρηματοοικονομικά, Επενδύσεις, Οικονομοτεχνικές μελέτες.

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).



Συνεργάζεται με την Ασφ. εταιρία «ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ» ως μέλος Διοικ. Συμβουλίου. Οικία Ρούμελης 26 - Αγ. Παρασκευή Τηλέφ.: 6399384-5228912

Πες μου το δείκτη, να σου πω το Χρηματιστήριο

Ο δείκτης ενός χρηματιστηρίου είναι η μονάδα μετρήσεως της αποδόσεως των μετοχών και η χρησιμότητά του έγκειται στο ότι μπορεί κανείς να συγκρίνει αφενός την απόδοση εναλλακτικών επενδύσεων, την επιτυχία ενός χαρτοφυλακίου, και φυσικά την αποδοτικότητα διαφορετικών χρηματιστηρίων τοπικά και διεθνώς.

Συνεπώς, το κύριο ζητούμενο σε ένα δείκτη είναι η αντιπροσωπευτικότητα.

Πάνω από πενήντα χρόνια κατασκευάζονται δείκτες για διαφορετικά χρηματιστήρια με ποικίλη επιτυχία. Οι δείκτες αυτοί χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, στους αριθμητικούς και τους γεωμετρικούς.

Θεωρητικά οι γεωμετρικοί δείκτες είναι οι πιο σωστοί, αλλά πάντοτε τείνουν να υποεκτιμούν τις μεταβολές σε σχέση με τους αριθμητικούς, και γενικώς θεωρούνται ακατάλληλοι για την σύγκριση αποδο-

τικότητας χαρτοφυλακίων μεσο-μακροπρόθεσμα.

Η άλλη βασική διαφοροποίηση μεταξύ δεικτών είναι οι σταθμικοί σε αντίθεση με τους μη-σταθμικούς. Οι σταθμικοί υπολογίζουν τις μεταβολές των τιμών, σταθμίζοντάς τες με το μέγεθος κάθε εταιρίας (την χρηματιστηριακή αξία - market capitalization), ενώ αντίθετα οι μη-σταθμικοί παρακολουθούν μόνο τις μεταβολές τιμών, αγνοώντας το σχετικό βάρος των εταιριών στο δείκτη.

Ας παρατηρήσουμε τους βασικούς δείκτες των μεγάλων κεφαλαιαγορών.

FT 30 Λονδίνου

Είναι ο παλαιότερος αναγνωρισμένος δείκτης στην Αγγλία, ο οποίος ξεκίνησε το 1935. Πρόκειται για έναν γεωμετρικό μη-σταθμικό δείκτη. Καθώς ο δείκτης αυτός

δίνει ίση στάθμιση σε όλες τις μετοχές που τον αποτελούν, δεν είναι αντιπροσωπευτικός του τι θα συνέβαινε σε ένα χαρτοφυλάκιο, αλλά είναι μόνο μια μέθοδος μετρήσεως των μεταβολών των τιμών.

Είναι συνεπώς κατάλληλος για την αποτίμηση βραχυπρόθεσμης αποδόσεως, όπου η χρηματιστηριακή αξία δεν ενδιαφέρει. Σήμερα υπολογίζεται ανά λεπτό. Οι Financial Times τον παρουσιάζουν ότι παρέσχε «μια μοναδική καταγραφή των αλλαγών στις διαθέσεις του Σίτι, της βρετανικής βιομηχανίας και εν γένει της αγγλικής οικονομίας». Πρόκειται για τον μόνο σημαντικό δείκτη που υπολογίζεται γεωμετρικά.

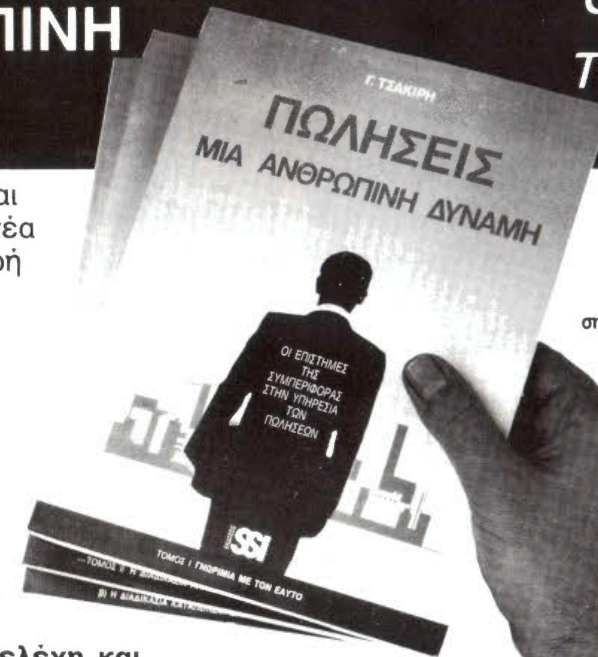
FT Actuaries All Share Index

Αυτός ο δείκτης αποτελείται από 720 μετοχές περίπου και υπολογίζεται ως ένας σταθμικός αριθμητικός δείκτης. Συνεπώς λαμβάνει υπόψη του τη χρηματιστηριακή αξία και είναι πιο αξιόπιστος στον υπολογισμό της αποδόσεως χαρτοφυλακίων.

Η χρήση του είναι περιορισμένη διότι καλύπτει πολύ μεγάλο αριθμό μετοχών και περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό σχετικά μικρών εταιριών.

ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΔΥΝΑΜΗ!

Ενα Βιβλίο Σταθμός
στην υπηρεσία
των πωλησεων!



Μια νέα εποχή εγκαινιάζεται τώρα στις πωλήσεις... Μια νέα αντίληψη που άλλαξε τη ζωή πολλών επιχειρήσεων στις ΗΠΑ, Ιαπωνία και Ευρώπη... Μια νέα προσέγγιση των πωλήσεων που βασίζεται στις επιστήμες που εξετάζουν την ανθρώπινη συμπεριφορά.

Ενα βιβλίο απαραίτητο για όσους τα επαγγελματικά καθήκοντα έχουν σχέση με το κοινό:

Managers, ασφαλιστές, στελέχη και προσωπικό επιχειρήσεων, πωλητές, αντιπρόσωποι, τραπεζικοί, γιατροί, δικηγόροι, εκπαιδευτές καταστηματαρχες κ.λπ.

ΑΥΤΟ ΤΟ ΒΙΒΛΙΟ ΘΑ ΣΑΣ ΒΟΗΘΗΣΕΙ:
■ Να εντοπίσετε τα λάθη σας.
■ Να δημιουργήσετε τα δικά σας, προσωπικά, ΝΕΑ πρότυπα αποτελεσματικής συμπεριφοράς.
■ Να ελαχιστοποιήσετε τις συγκρούσεις.
■ Να γνωρίσετε, όχι μόνο τα δικά σας δυνατά σημεία και τις αδυναμίες σας, αλλά και των άλλων.
■ Να αυξήσετε την απόδοσή σας δίνοντας τις κατάλληλες λύσεις στους πελάτες σας.
Το τρίτομο έργο ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΔΥΝΑΜΗ αποτελεί τη βάση των σεμιναρίων Scientific Selling Systems και είναι το αποτέλεσμα της οκτάχρονης προσπάθειας του Γιώργου Τσακίρη - επί σειρά ετών Διευθυντή πωλήσεων στην Ελλάδα και το εξωτερικό - σε συνεργασία με ομάδα ψυχολόγων και κοινωνιολόγων, να δώσει λύσεις στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν καθημερινά οι άνθρωποι των πωλήσεων.

ΕΚΔΟΣΕΙΣ
SSI

Βιθυνίας 11, 171 23 Ν. Σμύρνη
τηλ. 9349840

FT-SE 100 Index

Αυτός ο δείκτης συγκροτήθηκε στις 13 Φεβρουαρίου 1984 και έχει την βάση (= 1000) στις 30 Δεκεμβρίου 1983. Έχει συγκροτηθεί κατά τον ίδιο τρόπο με τον FT Actuaries αλλά αποτελείται από 100 μόνο από τις μεγαλύτερες (με βάση την χρηματιστηριακή αξία) βρετανικές εταιρίες. Υπολογίζεται ανά λεπτό και αποτελεί την βάση και για τα συμβόλαια του LIFFE και για τα options του δείκτη.

Dow Jones Industrial Average

Πρόκειται για το αμερικανικό αντίστοιχο του FT 30, διότι είναι ένας μη-σταθμικός δείκτης και βασίζεται σε 30 (βιομηχανικές) μετοχές, αλλά είναι αριθμητικός και όχι γεωμετρικός. Ο πρώτος δείκτης Dow Jones χρονολογείται από το 1884, αλλά με την σημερινή του μορφή υφίσταται από το 1928. Είναι ο πιο σπουδαίος δείκτης των ΗΠΑ και υπολογίζεται ανά ημέρα.

Standard and Poors 500 Index

Άλλος ένας αμερικανικός δείκτης, ο

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ

ΔΕΙΚΤΗΣ

ΤΙΜΗ 1.1.91

Amsterdam	CBS General	168.30
Brussels	Stock Index	4963.81
Copenhagen	Stock Exchange	314.80
Frankfurt	FAZ	603.06
Frankfurt	DAX	1398.23
Helsinki	HEZ index	1000.00
Hong Kong	Hang Seng	3053.73
Johannesburg	Johannesburg Gold	1201
London	Financial Times 30	1673.7
London	FT - SE 100	2143.5
Madrid	General index	223.25
Milan	Stock index	1000.00
New York	Dow Jones indust	2633.66
Oslo	Composite	456.54
Paris	CAC 40 index	1517.93
Singapore	Straits Times	1154.48
Stockholm	Affaersvaeriden	870.00
Sydney	All Ordinaries	1279.8
Tokyo	Nikkei Average	23848.7
Toronto	300 Compos. index	502.26
Vienna	Stock Exchange	502.26
Zurich	Credit Suisse	464.1
Europe, Aysralia,	Far East (1400 GMT)*	789.0



οποίος υπολογίζεται όπως ο FT Actuaries, δηλαδή ένας σταθμικός αριθμητικός δείκτης που βασίζεται στις 500 σπουδαιότερες μετοχές της Νέας Υόρκης.

Nikkel Stock Average

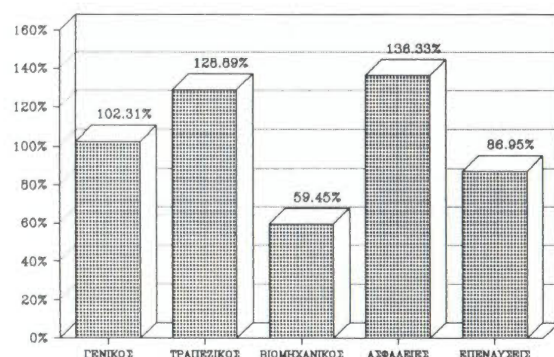
Πρόκειται για τον σπουδαιότερο ιαπωνικό δείκτη βασισμένο στο χρηματιστήριο του Τόκιο. Ο υπολογισμός του είναι παρεμφερής με του Dow Jones, δηλαδή εί-

ναι ένας μη-σταθμικός αριθμητικός δείκτης και συνεπώς υπολογίζει καθαρά τις κινήσεις των τιμών και μόνον. Βασίζεται σε 225 μετοχές.

Hang Seng Index

Πρόκειται για τον δείκτη μετοχών του Χονγκ Κονγκ και υπολογίζεται όπως ο FT SE 100, δηλαδή ένας σταθμικός αριθμητικός δείκτης. Αποτελείται από 35 εταιρίες.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟΥ ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΚΑΤΑ ΤΟ 1990

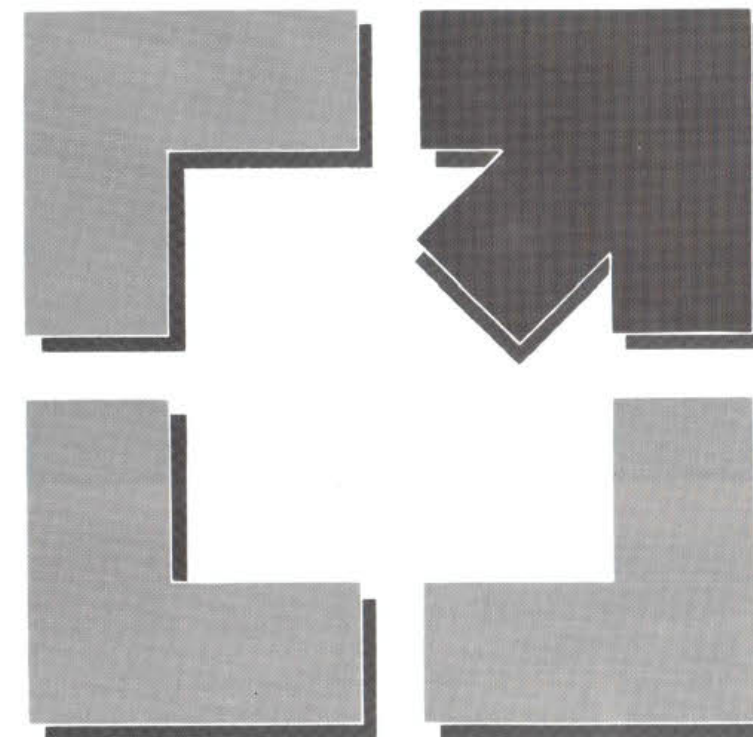


Οι δείκτες που χρησιμοποιούνται στην Ελλάδα είναι:

- του Χρηματιστηρίου Αθηνών
- της Εμπορικής Τράπεζας
- της Ιονικής Τράπεζας
- της εταιρίας ALPHA TRUST.

Στο περιοδικό μας έχουμε αναφερθεί στο δείκτη του Χρηματιστηρίου Αθηνών και σε επόμενο τεύχος θ' αναφερθούμε στους υπόλοιπους δείκτες.

ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ



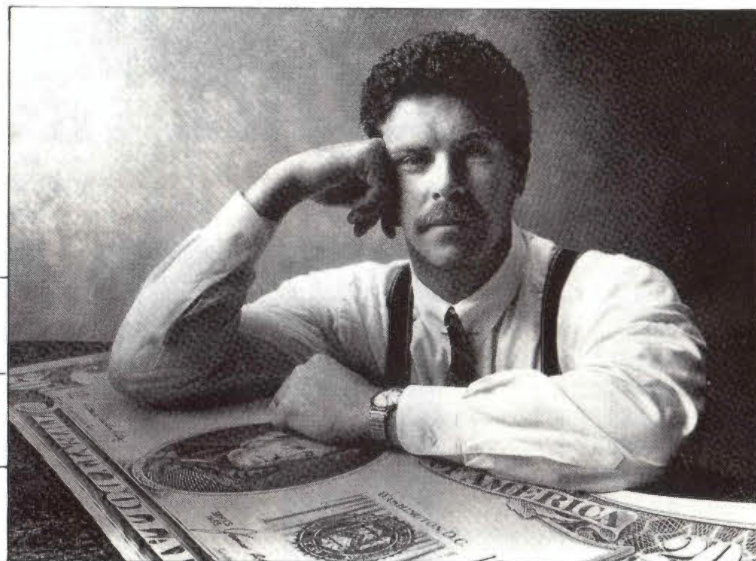
Η Ολοκληρωμένη Επενδυτική Λύση

Η δυναμική συνεργασία της ασφαλιστικής εταιρίας ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ με τον κολοσσιαίο Ολλανδικό ασφαλιστικό και χρηματοοικονομικό όμιλο AEGON, δημιούργησε την "ΑΣΠΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ" η οποία διαχειρίζεται τα "ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ" με θεματοφύλακα την τράπεζα CITIBANK.

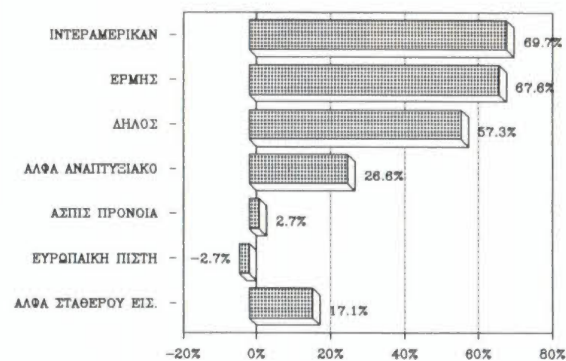
ΑΣΠΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΩΣ
ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ Α.Ε.

ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ: Φιλελλήνων 4, 105 57 Αθήνα.
Τηλ.: 3225451 - FAX: 3225452

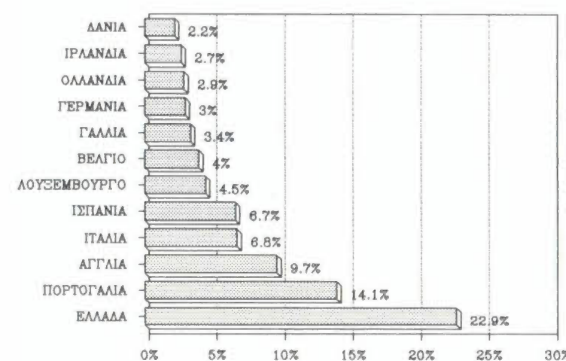
ΤΑ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΤΑ ΤΟ 1990



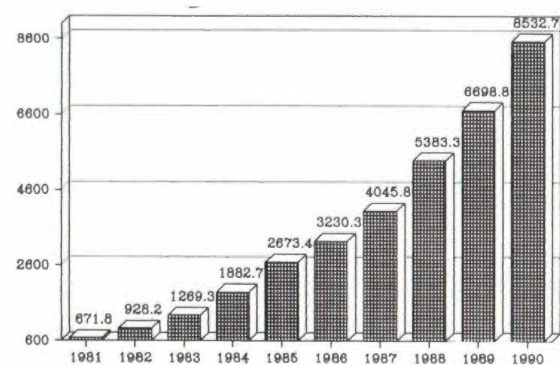
ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΚΑΘΑΡΗΣ ΤΙΜΗΣ ΤΟΥ ΜΕΡΙΔΙΟΥ ΤΩΝ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΟ 1990



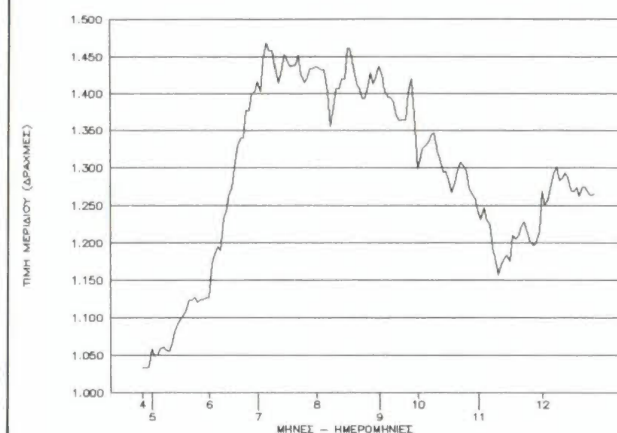
Ο ΠΛΗΘΩΡΙΣΜΟΣ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ Ε.Ο.Κ. ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 1989 - ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 1990



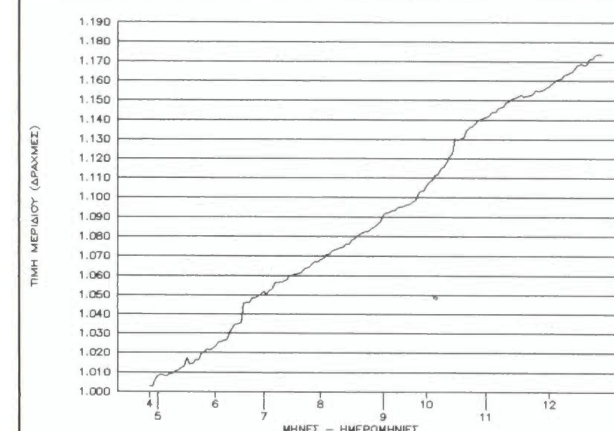
ΔΗΜΟΣΙΟ ΧΡΕΟΣ ΔΙΣ. ΔΡΧ.



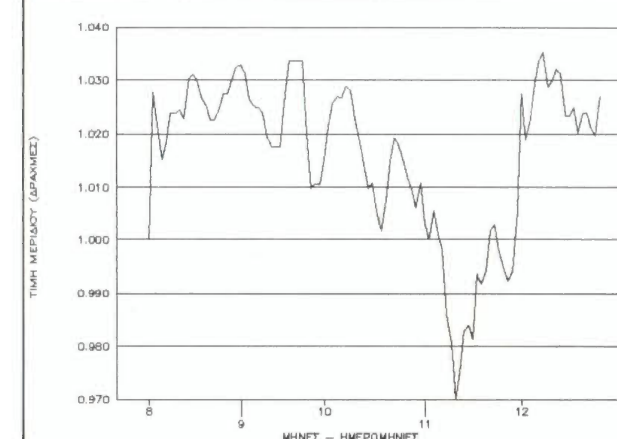
ΑΛΦΑ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΟ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΘΑΡΗΣ ΤΙΜΗΣ ΜΕΡΙΔΙΟΥ ΤΟ 1990



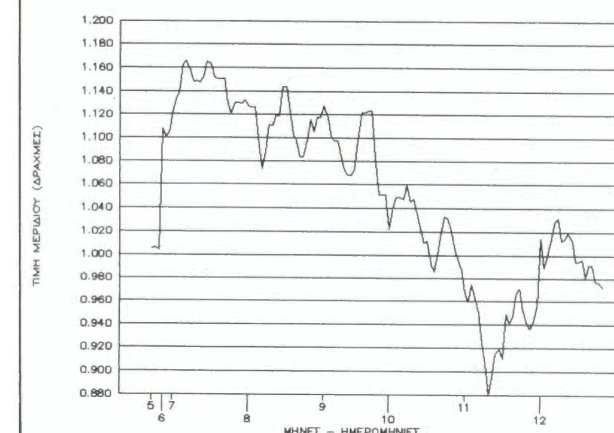
ΑΛΦΑ ΣΤΑΘΕΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΘΑΡΗΣ ΤΙΜΗΣ ΜΕΡΙΔΙΟΥ ΤΟ 1990



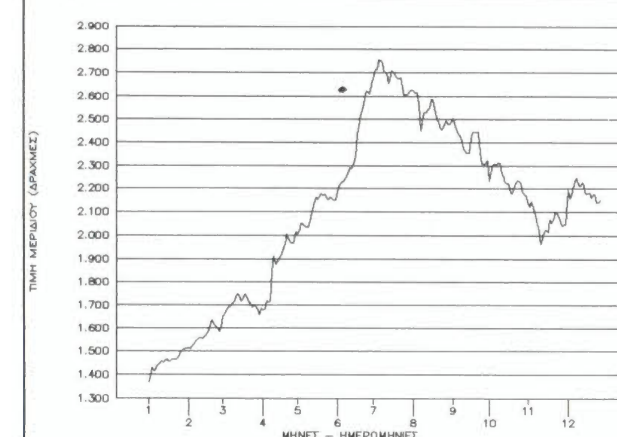
ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΘΑΡΗΣ ΤΙΜΗΣ ΜΕΡΙΔΙΟΥ



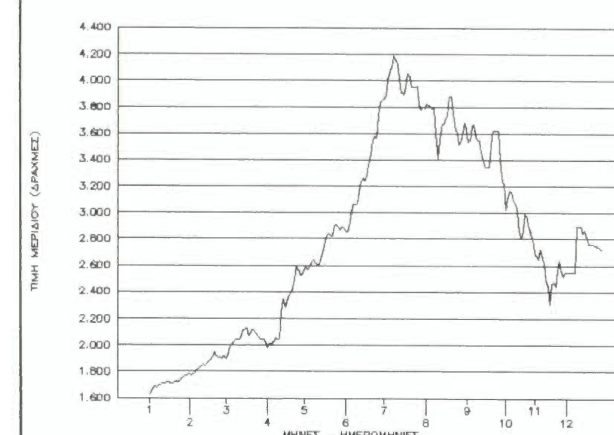
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΙΣΤΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΘΑΡΗΣ ΤΙΜΗΣ ΜΕΡΙΔΙΟΥ ΤΟ 1990



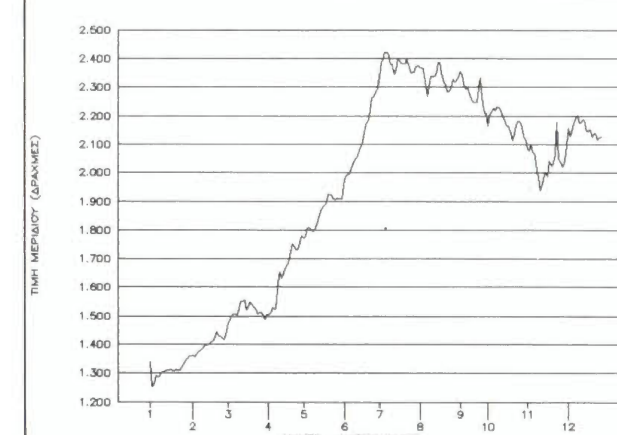
ΔΗΛΟΣ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΘΑΡΗΣ ΤΙΜΗΣ ΜΕΡΙΔΙΟΥ ΤΟ 1990



ΕΡΜΗΣ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΘΑΡΗΣ ΤΙΜΗΣ ΜΕΡΙΔΙΟΥ ΤΟ 1990



INTERAMERICAN ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΘΑΡΗΣ ΤΙΜΗΣ ΜΕΡΙΔΙΟΥ ΤΟ 1990





Ο κ. Δ. Κοντομηνάς με την ανωτατή Πατριαρχική διακρίση για τα 900 χρόνια της Πατρου του «Χρυσό Σταυρό».

ΜΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑ ΜΕ ΤΑΛΕΝΤΟ

Η κοινωνική προσφορά της INTERAMERICAN
«Προσβλέπουμε στο μεθαύριο αυτού του τόπου».

Γράφει ο:
ΣΩΤΗΡΗΣ Μ. ΤΖΟΥΜΑΣ
Διευθυντής
Δημοσίων
Σχέσεων
INTERAMERICAN



Είκοσι ετών, η πρώτη ασφαλιστική εταιρία της χώρας, ακόμα και σ' αυτούς τους χαλεπούς οικονομικά καιρούς, ασχολείται με την προσφορά και τον αρχαίο θεσμό της χορηγίας.

Εκδοτική δραστηριότητα, χρηματοδοτήσεις πολιτιστικών εκδηλώσεων και πολλά σχέδια για προστασία και καλλιέργεια της πολιτιστικής κληρονομιάς του τόπου.

Όπως λέει ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της INTERAMERICAN κ. Δημήτρης Κοντομηνάς:

«Προσβλέπουμε στο μεθαύριο αυτού του τόπου».

Προβλήματα, προβληματισμοί, προβληματικές, λιτότητα... κι η οικονομία σε... πλήρη αφασία!

Κι όμως υπάρχει κάποια ανάσα ψυχικής και πνευματικής απόλαυσης. Και μάλιστα πίσω και μέσα στους τοίχους της πρώτης και μεγαλύτερης ασφαλιστικής εταιρίας της χώρας, της INTERAMERICAN.

Αυτής της καλλονής των 20 ετών, της συνυφασμένης με τη ζωή της... ασφάλειας ζωής στην Ελλάδα...

Ας αφήσουμε λοιπόν για λίγο τα προβλήματα κι ας κάνουμε μια μικρή ανάπαυλα με το μόνο μέσο που προσφέρεται: τον θεσμό της χορηγίας.

Η INTERAMERICAN εκτός από τις ασφάλειεςτο αμοιβαίο κεφάλαιο, την τράπεζα και τόσα άλλα στον χώρο των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, διαθέτει και κάτι πολύ σπουδαίο: μια τεράστια κοινωνική και πολιτιστική προσφορά! Είναι, μάλιστα, στο χώρο αυτό μια εταιρία με ταλέντο!

Είναι ευσώινο το γεγονός ότι αυτόν τον καιρό παρουσιάζεται μια ευρύτερη ευαισθητοποίηση γύρω από τον θεσμό της χορηγίας και της κοινωνικής προσφοράς, που εμπράγματα άλλωστε και με ποικίλους τρόπους, ενισχύει την πολιτιστική δραστηριότητα.

Παρά το παρελθόν της σύστασης και της λειτουργίας του θεσμού αυτού στην Αρχαία Ελλάδα, είναι αλήθεια ότι εξαιτίας των διαφόρων ιστορικών, κοινωνικών και οικονομικών συγκυριών που μεσολάβησαν, ατόνισε με τα χρόνια για να ξεχαστεί στη συνέχεια και να αναβιώσει διστακτικά στις μέρες μας, μέσα από μίαν άλλη μορφή την οποία στηρίζουν και ενθαρρύνουν οι συντονισμένες προσπάθειες ορισμένων μεμονωμένων χορηγών-ιδιωτικής πρωτοβουλίας.

Οι χορηγοί αυτοί έγκαιρα διέγνωναν τις ανάγκες στήριξης και χρηματοδότησης ορισμένων εκδηλώσεων προκειμένου να υλοποιηθούν συγκεκριμένα προγράμματα —ανάμεσά τους μικρότερα ή μεγαλύτερη



Ο κ. Δ. Κοντομηνάς με την κ. Φανή-Παλλη-Πετραλία και τον κ. Β. Καλτσα.

κοινωφελή έργα— ιδιαίτερα όμως πνευματικές και καλλιτεχνικές δημιουργίες, που χωρίς τις προϋποθέσεις αυτές δεν θα είχαν δει το φως της δημοσιότητας.

Εμείς στην INTERAMERICAN όπως πολύ σωστά λέει ο κ. Δημήτριος Κοντομηνάς «προσβλέπουμε όχι στο αύριο, αλλά στο μεθαύριο αυτού του τόπου» με την κοινωνική μας προσφορά, έχοντας επίγνωση των συνθηκών καθώς και των αναγκαιοτήτων.

Στις προτεραιότητές μας έχουμε εντάξει το σεβασμό προς τον πολίτη που μας εμπιστεύεται, ανταποδίδοντάς του στο πολλαπλάσιο αυτή την υποθήκη, χωρίς να παραβλέπουμε τις προδιαγραφές που επιτάσσει το μέλλον.

Μιά από αυτές είναι η σωστή ενημέρωση και ο πολιτισμός.

Είναι ένα κεφάλαιο από τα βασικότερα και εμπράγματα έχουμε αρχίσει να επενδύουμε σ' αυτόν τον παράγοντα — παράλληλα με τις άλλες μας δραστηριότητες,

στηρίζοντας το θεσμό της χορηγίας. Για τη χώρα μας δεν είναι ένας νεοφανής θεσμός. Εντούτοις η αξιοπιστία του, η ισχύς του και η εμβέλεια της λειτουργίας του στηρίζεται στους φορείς που τον υποστηλώνουν, όπως και στην κατεύθυνση που του προσδίδουν.

Όσον αφορά το σκέλος της **κοινωνικής αρωγής**, ενδεικτικά θ' αναφέρω τα εξής:

* Μεσ' το 1989, η INTERAMERICAN χρηματοδότησε εξ ολοκλήρου το πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Κοινότητας «Η Ευρώπη κατά του Καρκίνου», το οποίο περιλάμβανε αυτοκίνητη ανάμεσα στ' άλλα, ενημερωτική έκθεση με δύο «λεωφορεία της ελπίδας» —όπως το ονόμασαν— και τα οποία περιόδευσαν μέχρι και στα πιο απομακρυσμένα σημεία της επικράτειας.

* Ενίσχυσε και ενισχύει το πρόγραμμα της Εταιρίας για την αντιμετώπιση του Δημογραφικού Προβλήματος, ενώ ανέ-

λαβε εξ ολοκλήρου την έκδοση ενός βιβλίου με συγκριτικά στοιχεία και πίνακες του Αντιπροέδρου της Εταιρίας καθηγητή κ. Τζιαφέτα.

* Διέθεσε περισσότερα από 150 εκ. δραχμές, πάντα με ψυχόρμητη προτροπή του κ. Δημ. Κοντομηνά, σε διάφορες μεμονωμένες περιπτώσεις κοινωνικής εμβέλειας (ορφανοτροφεία, υποτροφίες, φιλανθρωπικούς σκοπούς, κ.ά.) χωρίς να δίνει σ' όλα αυτά ευρεία δημοσιότητα και προβολή.

* Συνέλαβε, χρηματοδότησε εξ ολοκλήρου και υλοποίησε μια εκπομπή-προσφορά προληπτικής ιατρικής «Η INTERAMERICAN φέρνει το γιατρό στο σπίτι σας μέσ' από τον SKY 100,4». Η εκπομπή αυτή μεταδίδεται καθημερινά και φιλοξενεί προσωπικότητες γιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων οι οποίοι αναλύουν το θέμα τους και απαντούν σε ερωτήσεις των ακροατών. Η εκπομπή αυτή αποτελεί μία κοινωνική προσφορά



Ο ΟΜΕΠΟ τιμά τον Δ. Κοντομηνά ως χορηγό έτους 1990, στο Κολλέγιο Αθηνών. Η αν. υπουργός Πολιτισμού Άννα-Ψαρούδα Μπενάκη.

της INTERAMERICAN, έχει διαγράψει μια επιτυχή πορεία και έχει αγκαλιαστεί απ' όλον τον κόσμο.

Η συμβολή, όμως της INTERAMERICAN, στοχεύει και στην **πολιτισμική αναβάθμιση** της χώρας μας.

Και θα πρέπει να πούμε για μια φορά ακόμη την εμπιστοσύνη που δείχνουμε στο υπάρχον πνευματικό και καλλιτεχνικό δυναμικό της χώρας μας. Θεωρούμε ότι είναι μια δίκαιη αναγνώριση και μια σωστή επένδυση στις υποσχόμενες δυνατότητές του, που με την κατάλληλη υποστήριξη θα καθορίσουν τη φυσιογνωμία και θα

χαρακτηρίσουν διεθνώς το στίγμα της Ελλάδας, αυτή την εποχή των ζυμώσεων και του ανακαθορισμού των αξιών.

Αναμφισβήτητα, διαθέτουμε ένα μακράν πολιτισμικό παρελθόν κι ένα αξιολογούμενο παρόν. Έτσι, ανάμεσα στους στόχους μας είναι η προώθηση, η υποστήριξη και η κάλυψη ενός αιτήματος που δικαίως ανακύπτει και εμείς πρόθυμα ανταποκρινόμαστε στα μέτρα των δυνατοτήτων μας.

* Στο ενεργητικό της INTERAMERICAN καταγράφεται η βασικότερη χορηγία που στήριξε την εκδήλωση «Τα αστέρια

λάμπουν για την Ακρόπολη» με σκοπό τα έσοδα να διατεθούν για το Μουσείο της Ακρόπολης.

* Επιπλέον υπήρξε για δύο ολόκληρα χρόνια ο βασικός χορηγός του ATHENEUM —του Ιδρύματος Διεθνών Μουσικών Διαγωνισμών Μαρία Κάλλας— προκειμένου να προωθήσει τον μουσικό τομέα.

* Μέχρι στιγμής η INTERAMERICAN συμβάλλοντας προς την παραπάνω κατεύθυνση έχει προβεί σε μια σειρά εξαιρετικών και επιμελημένων εκδόσεων, ενώ έχει συμβάλει ενεργά σε μερικές άλλες.

* Τη χρονιά που μας πέρασε συμβάλαμε ενεργά στην έκδοση «ΟΙ ΘΗΣΑΥΡΟΙ ΤΗΣ ΠΑΤΜΟΥ», ενώ υπήρξαμε ένας από τους πέντε βασικούς χορηγούς του εορτασμού των 900 χρόνων της Ι. Μονής της Αποκαλύψεως Πάτμου.

* Παράλληλα βοηθήσαμε ουσιαστικά στην έκδοση «**ΠΟΝΤΟΣ-ΑΝΑΤΟΛΙΑ**», ένα βιβλίο που πραγματικά αναδείκνυε μέσα από τα αποθησαύρισμά του, τις ελληνικές πολιτιστικές ρίζες αυτής της περιοχής, κ.ά.

* Επίσης τιμήσαμε την μνήμη του μεγάλου νεοέλληνα ζωγράφου μας **Γιάννη Τσαρούχη**, **προβάλλοντας τα «Πολλαπλά»** του, σε μια σχολιασμένη έκδοση, που δέχθηκε τις καλύτερες βιβλιοκριτικές.

* Τέλος μεσ' το 1990 η INTERAMERICAN συνέβαλε ως ο βασικότερος χορηγός **στις εκδηλώσεις του εορτασμού για τα 600 χρόνια από την ίδρυση της Μοναστικής Κοινότητας των Μετεώρων**, όπου και παρευρίσκετο εκτός των υπολοίπων συντελεστών, η Α.Θ.Π. ο Οικουμενικός Δημήτριος, μαζί με όλη την θρησκευτική, πνευματική και πολιτική ηγεσία του τόπου μας.

* Παράλληλα εκδόσαμε πρόσφατα ένα μεγάλο σχήματος πολυσέλιδο τόμο, για τον Πλατύλιθο και την Μονή της Μεταμορφώσεως του Σωτήρος. Με το έγχρωμο, διεξοδικά παρουσιασμένο φωτογραφικό υλικό και την υποδειγματική του διάρθρωση, αντιπροσωπεύεται αξιόπιστα και με τον πλέον κατάλληλο τρόπο, η διαχρονική πορεία και εξέλιξη της τέχνης του Μνημείου αυτού, με επικέντρωση στην αξία και σημασία του. Αυτές είναι μερικές από τις πιο πρόσφατες δραστηριότητες μας που βρίσκονται σε ανάπτυξη.

Φυσικά, το μέλλον θα εξαρτηθεί από την ποιότητα και την εμβέλεια των προτάσεων, όσο και από την ευαισθητοποίηση του κρατικού φορέα. Κατά πόσον, δηλαδή,



Η επιτροπή «Αθήνα 96'» τιμά τον Δ. Κοντομηνά για την προσφορά της INTERAMERICAN στην ιδέα της διεξαγωγής των Ολυμπιακών Αγώνων στην Ελλάδα.

θα δοθούν σοβαρά αντιπαραχόμενα κίνητρα στον ιδιωτικό τομέα να αναλάβει να καλύψει επείγουσες ανάγκες που αφο-

ρούν την προώθηση πολιτιστικών και κοινωνικών ζητημάτων, με την παρουσίαση και την προβολή τους, τόσο στην Ελλάδα,

όσο και στο εξωτερικό.

Εμείς από την δική μας πλευρά πιστεύουμε ότι μπορούμε ν' ανταποκριθούμε στο κάλεσμα των καιρών. Η ειδίκευσή μας στον ασφαλιστικό τομέα και η ιστορία μας το έχουν αποδείξει. Χρειάζεται ενεργοποίηση, διάρθρωση των προτεραιοτήτων, συνεργατικό πνεύμα, διάλογος και οργανωτική θεμελίωση. Κυρίως διαλεύκανση των στόχων, έγκαιρη προετοιμασία, εργατικότητα προς την σωστή κατεύθυνση, υπευθυνότητα, επιμονή, υπομονή και σθένος για να αξιοποιήσουμε την πολιτισμική μας παρακαταθήκη, αλλά και τις αναγκαιότητες του παρόντος μαζί με όλα τα άλλα.

Έτσι μόνο οι θυσίες μας δικαιώνονται και προεγγράφουν την βιωσιμότητα του μέλλοντος μιας εταιρίας με πρόγραμμα και προσφορά. Μέσα απ' αυτές τις θυσίες και την αμοιβαία εμπιστοσύνη, και το ήθος καλλιεργείται και οι ποιότητες αναδεικνύονται και το φρόνημα ποτέ δεν υποστέλλεται και η οποιαδήποτε προσφορά, τέλος, **δικαιώνεται!**



Παρουσίαση «Πολλαπλά» του Γ. Τσαρούχη

Ασφαλιστικές Ειδήσεις

ΝΑΙ ΝΕΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ Ε.Ε.Α.Ε! ΘΕΤΙΚΗ Η ΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΕΔΡΟΥ Λ. ΚΟΚΚΙΝΟΥ! Πραγματοποιήθηκε στα γραφεία της **ΕΝΩΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ** (Ε.Ε.Α.Ε.), η ετήσια τακτική γενική συνέλευση των εκπροσώπων των ασφαλιστικών εταιριών - μελών της.

Κατά τη διάρκεια της συνέλευσης, στην οποία παρέστη και ο πρόεδρος του Δ.Σ. και διευθύνων σύμβουλος της νεοεισελθούσης στην Ένωση **Interamerican Ζημιών Α.Ε.** κ. **Δημήτρης Κοντομηνάς**, εγκρίθηκε ομόφωνα η έκθεση πραγμένων που διαβάστηκε από τον πρόεδρο του διοικητικού συμβουλίου κ. **Λ. Κόκκινο** και ο οικονομικός απολογισμός που ανακοινώθηκε από τον Ταμία κ. Μ. Ψαλλίδα και ψηφίστηκε ομόφωνα ο προϋπολογισμός για το 1991.

Στη συνέχεια, η γενική συνέλευση αποφάσισε ομόφωνα την αύξηση του αριθμού των μελών του διοικητικού συμβουλίου από 11 σε 12, σύμφωνα με το άρθρο 8 του καταστατικού και τη νέα θέση κατέλα-



βε ο εκπρόσωπος της **Interamerican Ζημιών Α.Ε.** αναπληρωτής γενικός διευθυντής της κ. Βασίλειος Καλτσάς, ο οποίος εκλέχθηκε παμπηφεί κατά την επακολουθήσασα ψηφοφορία.

Τέλος, ο πρόεδρος του διοικητικού συμβουλίου και γενικός διευθυντής της **Εθνικής ΑΕ ΕΓΑ** κ. **Λάμπρος Κόκκινος**,

ανέπτυξε τους στόχους του Δ.Σ. για τη νέα περίοδο μεταξύ των οποίων, η **οργάνωση ημερίδων και επαγγελματικών συμποσίων** με σκοπό την προβολή της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς και την ανάπτυξη της ασφαλιστικής συνείδησης του Έλληνα καταναλωτή του ασφαλιστικού προϊόντος.

ΝΑΙ ΜΗΝΥΜΑΤΑ ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ ΣΤΗΝ «ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ». Στην ολοκλήρωση της ανανέωσης του μηχανολογικού της εξοπλισμού με την εγκατάσταση νέου ισχυρότατου υπολογιστή τελευταίας γενιάς, προχωρεί ο όμιλος των εταιριών της Ευρωπαϊκής Πίστης, υλοποιώντας ένα σημαντικό επενδυτικό πρόγραμμα.

Σύμφωνα με το πρόγραμμα αυτό, όλα τα υποκαταστήματα της εταιρίας και τα μεγάλα πρακτορεία της θα συνδεθούν on line σε τέσσερα γεωγραφικά διαμερίσματα. (Β. Ελλάδα με σημείο αναφοράς τη Θεσσαλονίκη, Κ. Ελλάδα με σημείο αναφοράς τη Λάρισα, Πελοπόννησο και νησιά).

Προτεραιότητα δόθηκε στον αυτοματισμό γραφείου για τη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών και κλάδων της εταιρίας, τη μείωση του λειτουργικού κόστους και τέλος την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Έτσι λοιπόν, αντί να γράφονται τα διάφορα μνημόνια, επιστολές στη γραφομηχανή, ή στον επεξεργαστή κειμένων text processing των επιτραπέζιων υπολογιστών, τώρα, μέσω μιας κοινής οθόνης/τερματικού, ο κάθε υπεύθυνος κλάδου ή

Παγκρατίου, στην οδό Κύπρου 2.

Το ανθρώπινο δυναμικό του υποκαταστήματος, αποτελείται από δεκαπέντε συνεργάτες. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο κ. Δημόπουλος, προέρχεται από το ανθρώπινο παραγωγικό δυναμικό της εταιρίας, και συγκεκριμένα από το υποκατάστημα του κ. Ε. Σπύρου, αφού πέρασε με επιτυχία από όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας.



ΝΑΙ ΕΓΚΑΙΝΙΑΣΘΗΚΕ ΕΝΑ ΑΚΟΜΑ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΤΗΣ INTERAMERICAN. Ένα ακόμη υποκατάστημα της **Interamerican** εγκαινιάστηκε, από τον διευθύνοντα σύμβουλο, Δ. Κοντομηνά, παρουσία του αναπληρωτή γεν. διευθυντή, Β. Καλτσά, στελεχών και συνεργατών της εταιρίας.

Πρόκειται για το υποκατάστημα, Γ. Δημόπουλου, που βρίσκεται στο κέντρο του

Ειδήσεις

ποιαδήποτε άλλη χρήση.

Η προσφορά αυτή είναι ένα ελάχιστο δείγμα αναγνώρισης του κοινωνικού τους έργου, αφού με κίνδυνο της ζωής τους κρατούν ενήμερο τον λαό μας για τις εξελίξεις του πολέμου.

ΝΑΙ Η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΙ ΚΑΙ ΦΕΤΟΣ ΜΑΖΙ ΜΕ ΤΗΝ Α.Τ.Ε. και την ΑΓΡΟΤΙΚΗ Α.Ε.Ε.Γ.Α. με κοινό περίπτερο στην 7η Διεθνή Έκθεση Γεωργικών Μηχανημάτων Εξοπλισμού και Εφοδίων AGROTICA '91 που λειτουργεί στις εγκαταστάσεις της HELEXPO στη Θεσσαλονίκη από 3/2/91 έως 10/2/91.

ΝΑΙ SCOPLIFE: ΜΕ ΑΦΟΣΙΩΣΗ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ. Σε λιγότερο από 6 μήνες πραγματικής εμπορικής δράσης στην αγορά ασφαλίσεων ζωής, η SCOPLIFE έκλεισε ισολογισμό με 102 εκατομμύρια νέα παραγωγή ασφαλίσεων.

«Είναι μια ιδιαίτερα ικανοποιητική πρώτη οικονομική χρήση», τονίζει στο μήνυμά του ο γενικός διευθυντής και διευθύνων σύμβουλος κ. Χρ. Νικολάου.

«Η πρώτη χρονιά της SCOPLIFE είναι προσανατολισμένη στη δημιουργία της απαραίτητης εσωτερικής υποδομής ώστε να μπορούμε να προσφέρουμε ποιοτικές ασφαλιστικές υπηρεσίες στους πελάτες μας.

Το '91 είναι η χρονιά της δυναμικής ανάπτυξης της εταιρίας στην αγορά. Η δέσμευση «αφοσίωση στην ποιότητα» πρέπει να διαπνέει κάθε εμπορική και επικοινωνιακή δραστηριότητα της εταιρίας».

Η SCOPLIFE ιδρύθηκε το 1989 με μετοχικό κεφάλαιο 1 δισ. δρχ. που την κατατάσσει μέσα στις 10 πρώτες εταιρίες. Στο μετοχικό κεφάλαιο δεν υπολογίζεται η επένδυση στο κτίριο των κεντρικών γραφείων που ανέρχεται σε 500 εκατομμύρια δραχμές.

ΝΑΙ Η ΙΟΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΖΩΗΣ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΣΑΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΟ αντικείμενο την προστασία της ανθρώπινης ζωής και της σωματικής ακεραιότητας, συμεριζόμενη την κοινωνική προσφορά των Μ.Μ.Ε. και ιδιαίτερα των λειτουργών της δημοσιογραφίας, που βρίσκονται τώρα στη ζώνη του πυρός, προσέφερε ΔΩΡΕΑΝ ασφαλιστήρια συμβόλαια στους πολεμικούς ανταποκριτές: Ν. Βαφειάδη (Νταχράν Σ. Αραβίας), Γιωρ. Μπαβτούλα (Ιερουσαλήμ), Γιωρ. Παπαδάκη (σύνορα Τουρκίας-Ιράκ), Αντ. Φουρλή (Κύπρος) και Σπυρ. Παγιατάκη (Αμάν Ιορδανίας).

Η προσφορά αυτή είναι ένα ελάχιστο δείγμα αναγνώρισης του κοινωνικού τους έργου, αφού με κίνδυνο της ζωής τους κρατούν ενήμερο τον λαό μας για τις εξελίξεις του πολέμου.

ΝΑΙ Η ΠΙΤΤΑ ΤΗΣ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΚΑΛΗ ΧΡΟΝΙΑ. Σε γνωστό κέντρο της Αθήνας η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ γιόρτασε την κοπή της πρωτοχρονιάτικης πίτας, με την παρουσία του διοικητή της Α.Τ.Ε. κ. Εμμ. Κεφαλογιάννη, του προέδρου του Δ.Σ. της εταιρίας και υποδιοικητή της Α.Τ.Ε. κ. Δημ. Μηλιάκου, του διευθύνοντα συμβούλου κ. Κώστ. Μπράκου, του αντιπροέδρου κ. Κώστ. Παπαμιχαλόπουλου, μελών του Δ.Σ., στελεχών και εργαζομένων της εταιρίας.

ΝΑΙ ΕΣΤΙΑ Α.Α.Α.Ε. ΑΠΟ 1.1.1991, Ο κ. ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ ΚΑΡΑΝΙΚΟΛΑΣ, ανέλαβε την θέση του τεχνικού διευθυντού της εταιρίας.

ΝΑΙ Η CONTINENTAL ΓΙΟΡΤΑΣΕ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΤΗΣ. Η επιτυχία όλων των παραγωγικών στόχων της CONTINENTAL γιορτάστηκε από το προσωπικό της εταιρίας σε συνδυασμό με τις χαρμόσυνες ημέρες των Χριστουγέννων. Σε ειδική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε την Παρασκευή 21

Δεκεμβρίου 1990 οι άνθρωποι της CONTINENTAL αντήλλαξαν εορταστικές ευχές και έδωσαν την υπόσχεση για ένα ακόμη πιο δυναμικό 1991.

Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε στα κεντρικά γραφεία της εταιρίας. Παραβρέθηκαν σ' αυτήν ο πρόεδρος του διοικητικού συμβουλίου κ. Β. Καλτσάς, ο διευθύνων σύμβουλος κ. Σπ. Αλεξανδράτος, όλο το διοικητικό προσωπικό και πολλοί ασφαλιστές.

ΝΑΙ ΣΤΙΣ 28 ΝΟΕΜΒΡΙΟΥ 1990 Ο κ. ΝΙΚΟΣ ΠΛΑΚΙΔΗΣ, ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ σύμβουλος του ομίλου AGF ΚΟΣΜΟΣ εγκαινίασε ένα ακόμα υποκατάστημα ζωής στην Αθήνα επί της οδού Πατησίων 345β.

Ο κ. Ν. Πλακίδης παρουσίασε στους παρευρισκόμενους τον επικεφαλής του υποκαταστήματος κ. Ευάγγελο Δράκο, ο οποίος με τον δυναμισμό του και τους ικανότατους συνεργάτες του μέσα σε λίγο χρόνο κατόρθωσε να καταστήσει το υποκατάστημα σε ένα από τα πιο δυναμικά της AGF ΚΟΣΜΟΣ.

Τα εγκαίνια ετίμησαν με την παρουσία τους οι πρόεδροι και τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου, οι επιθεωρητές πωλήσεων Αττικής κ.κ. Δ. Καρατζάς, Δ. Μπάτρης, διευθυντές άλλων υποκαταστημάτων, στελέχη της εταιρίας, πολλοί συνεργάτες και πελάτες.



ΝΑΙ ΕΓΚΑΙΝΙΑ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΤΗΣ ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΣΩΤΗΡΗ ΠΑΠΑΧΡΗΣΤΟΥ. Η Παρασκευή 16 Νοεμβρίου 1990, ήταν μια ξεχωριστή ημέρα για την ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ και τα υποκαταστήματα Θεσ/νίκης Δ. Ρωσσίδη, Π. Μπαλατζή και Γ. Ζώτου, που συστεγάζονται στην Β. Όλγας και Πλούτωνος κάτω από τη διεύθυνση του περιφερειακού διευθυντή κ. Σωτήρη Παπαχρήστου.

Πραγματοποιήθηκαν —έστω και καθυστερημένα— τα εγκαίνια των γραφείων, παρουσία του κυρίου Παύλου Ψωμιάδη,

διευθυνντος συμβουλου της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ, βουλευτών, δημοσιογράφων, συνεργατών και 200 περίπου φίλων της εταιρίας.

Βραβεύθηκαν, εκ μέρους των υποκαταστημάτων και της περιφερειακής διεύθυνσης, ο κ. Παύλος Ψωμιάδης με την χειροποίητη εικόνα του ΑΞΙΟΝ ΕΣΤΙ, κατασκευασμένη στο Άγιον Όρος, και ο κ. Δημήτριος Ρουχωτάς για τη μεγάλη του προσφορά στην ασφαλιστική αγορά.

Χαιρετιστήριους λόγους εκφώνησαν οι διευθυντές υποκαταστημάτων Γεώργιος Ζώτος, Δημήτριος Ρωσσίδης και Παναγιώτης Μπαλατζής.

ΝΑΙ ΤΙΜΗΤΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΣΕ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΤΟΥ ΠΝΕΥΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΣΤΗΝ INTERAMERICAN. Τα ειδικά ετήσια τιμητικά βραβεία απένειμε η Ελληνική Εταιρεία Χριστιανικών Γραμμάτων σε ανθρώπους του πνεύματος και των γραμμάτων καθώς και την ασφαλιστική εταιρία INTERAMERICAN για την προσφορά τους στην πολιτιστική ανάπτυξη της χώρας.

Η απονομή των βραβείων πραγματοποιήθηκε πρόσφατα στην αίθουσα του φιλολογικού συνδέσμου ΠΑΡΝΑΣΣΟΣ, και η επιτροπή τίμησε στο πρόσωπο του Αν. Γεν. Διευθυντή κ. Βασιλείου Καλτσά, INTERAMERICAN, για την πολιτιστική δραστη-



ριότητα που επιδεικνύει με συνέπεια η εταιρία, και συγκεκριμένα για την έκδοση του πολύτιμου λευκώματος «ΤΟ ΜΕΓΑΛΟ ΜΕΤΕΩΡΟ».

Στη φωτογραφία ο κ. Βασ. Καλτσάς παραλαμβάνει το βραβείο εκ μέρους της INTERAMERICAN από τον ακαδημαϊκό κ. Πέτρο Χάρη.

ΝΑΙ ΑΜΟΙΒΑΙΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ INTERAMERICAN. «Το αμοιβαίο κεφάλαιο της Interamerican, αναδείχθηκε μέσα στο 1990, πρώτο μεταξύ των Ελληνικών Αμοιβαίων Κεφαλαίων σε όλους τους τομείς. Πέτυχε την υψηλότερη απόδοση 70%, είχε τις περισσότερες πωλήσεις και στο τέλος του έτους ήταν το μεγαλύτερο από πλευράς ενεργητικού, αμοιβαίο κεφάλαιο. Η καθαρή τιμή του μεριδίου σημείωσε αύξηση 70% και από 1.252 δραχμές που ήταν στις 3.1.90, έκλεισε στις 2.122,71 δραχμές. Η απόδοση αυτή όμως, αποκτά μεγαλύτερη σημασία εάν λάβουμε υπ' όψιν μας ότι μόνο το 45% περίπου, των κεφαλαίων τοποθετήθηκαν σε μετοχές».

Αυτά είπε σε σχετική συνέντευξη τύπου, ο γενικός διευθυντής της Intertrust, εταιρίας διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων κ. **Θ. Μπουντουράκης**, παρουσία των διευθυντών της εταιρίας κ.κ. **Παπαρι-**

στεϊδη και Γεωργιάδη.

Οι συνολικές πωλήσεις μεριδίων του αμοιβαίου κεφαλαίου ξεπέρασαν το 1990, τα 65 δισεκατομμύρια δραχμές. Το συνολικό ενεργητικό από 2,5 δισ. που ήταν στην αρχή του χρόνου, αυξήθηκε 23 φορές με αποτέλεσμα σήμερα να κατέχουμε

το 38% της αγοράς. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι, τα κεφάλαια που επενδύθηκαν σε εμάς, ξεπέρασαν κατά 8 δισ. δραχμές το σύνολο των κεφαλαίων που άντλησαν όλες μαζί οι εταιρίες που εισήλθαν, μέσα στο 1990, στο χρηματιστήριο Αθηνών».

ΜΕΓΑΛΑ ΠΡΟΝΟΜΙΑ ΠΡΟΒΛΕΠΕΙ ΤΟ ΝΕΟ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΟ ΤΗΣ GENERALI LIFE

Η απόδοση συνδέεται με το Αμοιβαίο Κεφάλαιο!

Για την νέα προσφορά της General life στον Έλληνα καταναλωτή μιλήσαμε με τον κ. Άγγελο Ευτυχίδη, Προϊστάμενο Ατομικών Ασφαλίσεων, που μας είπε:

ΕΡΩΤ: Κε Ευτυχίδη, ποια είναι τα χαρακτηριστικά του προγράμματος «ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΗ ΣΥΝΤΑΞΗ» της εταιρίας σας;

ΑΠΑΝ: Συνταξιοδοτικά προγράμματα στην αγορά υπήρχαν και υπάρχουν. Το καινούργιο όμως προϊόν της Generali Life «Προνομιακή σύνταξη» προβλέπει πράγματι μεγάλα προνόμια για τους ασφαλισμένους της που θα έχουν τη τύχη να το διαλέξουν.

Συγκεκριμένα: Όλοι οι ασφαλισμένοι με την έναρξη της συνταξιοδότησής τους πέρα της εγγυημένης σύνταξης θα δικαιούνται και μια επιπλέον εγγυημένη σύνταξη. Φυσικά θα δικαιούνται στο ακέραιο όλο το προϊόν της υπεραπόδοσης των μαθηματικών αποθεμάτων. Το επιπλέον αυτό εγγυημένο ποσό θα είναι η επιβράβευση του ασφαλισμένου για τη διατήρηση του ασφαλιστηρίου του σε ισχύ μέχρι τη λήξη.

Μια άλλη επαναστατική λειτουργία του προγράμματος, είναι η απόφαση της εταιρίας να επενδύει το προϊόν της υπεραπόδοσης των επενδύσεων των μαθηματικών αποθεμάτων σε αμοιβαία κεφάλαια. Με αυτό το τρόπο υπόσχεται στους ασφαλισμένους της πολύ θεαματικές εξελίξεις, πάντα βέβαια με την προϋπόθεση ότι τα αμοιβαία κεφάλαια θα εξακολουθούν να επιδεικνύουν και στο μέλλον, τις ίδιες αυξητικές τάσεις που μας έχουν συνηθίσει μέχρι σήμερα (πράγμα μάλλον βέβαιο!). Ακόμη οι επενδύσεις ΚΑΙ μετά τη συνταξιοδότηση θα γίνονται με τον ίδιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται μεγαλύτερη δυνατή σύνταξη.

ΕΡΩΤ: Υπάρχει κάποια μεταβολή στο ασφάλιστρο, όπως συνήθως συμβαίνει;

ΑΠΑΝ: Κατηγορηματικά όχι. Το ασφάλιστρο θα παραμείνει αμετάβλητο για όλη τη διάρκεια που ισχύει το ασφαλιστήριο.

ΕΡΩΤ: Έχουμε παρατηρήσει, ότι η GENERALI LIFE διακρίνεται για κάποιο ανανεωτικό πνεύμα. Συμφωνείτε;

ΑΠΑΝ: Νομίζω ναι. Πέρα από τη μεγάλη ποικιλία των προγραμμάτων που έχει στη διάθεσή της ήρθε τα τελευταία χρόνια να καλύψει και νέες ανάγκες του σύγχρονου Έλληνα.

Από το 1990 ήδη κυκλοφορούν: Η κάλυψη των 6 πιο «δαπανηρών ασθενειών» και η προπληρωμή του κεφαλαίου ζωής σε περίπτωση εκδήλωσης της νόσου του AIDS, ενώ παράλληλα διαθέτουμε ασφαλίσεις με ρήτρα ECU, το αμοιβαίο κεφάλαιο GENERALI LIFE και το OPTIMIST ένα πρόγραμμα προστασίας του παιδιού με «έξυπνους» συνδυασμούς παροχών.

Με όλα αυτά είναι επόμενο οι άνθρωποι της GENERALI LIFE να ατενίζουν το μέλλον με αισιοδοξία.

Το ΝΑΙ παρακινεί για πρωτίες!

Στεφάνι νίκης για το ρεκόρ του κ. Στεφανίδη!

Έκανε 27 αιτήσεις σε μια μέρα
ο ασφαλιστής της «ΕΘΝΙΚΗΣ»
δείχνοντας τον δρόμο για νέες επιτυχίες!



Ο κ. Στεφανίδης

Ο κ. Στεφανίδης στις 2 Ιανουαρίου 1991 κατέθεσε στο υποκατάστημα Παγκρατίου της Εθνικής Ασφαλιστικής 27 αιτήσεις ζωής καταρρίπτοντας έτσι το ρεκόρ του κ. Δασκαλόπουλου της INTERAMERICAN με 23 αιτήσεις.

Ο κ. Στεφανίδης είναι περίπου 30 χρόνια στο επάγγελμα. Ξεκίνησε 23 χρόνων πρακτορείο ασφαλείων στην περιοχή του Βύρωνα, όπου το διατηρεί ως σήμερα στην ίδια περιοχή. Στην καριέρα του είχε σημαντικές διακρίσεις κατακτώντας αρκετές επίσημες θέσεις ανάμεσα σ' όλα τα πρακτορεία της Ελλάδας. Έχει 3.000 περίπου ασφαλισμένα αυτοκίνητα που τα βλέπει σαν χωράφι που σπέρνει και θερίζει διάφορα είδη ασφαλείων.

Μιλήσαμε με τον κ. Στεφανίδη, θαυμάσαμε τις εμπειρίες και απόψεις του και μεταφέρουμε μερικές σκέψεις του που αξίζει να εφαρμόσουν οι ασφαλιστές! Να, μερικά από αυτά που μας είπε ο κ. Στεφανίδης:

«Όταν ξεκίνησα στο Βύρωνα υπήρχαν οικόπεδα, κασίκες που έβοσκαν στα χωράφια, πείνα και δυστυχία. Για να ασφαλίσω ένα μηχανάκι πήγαινα με τα πόδια από τον Βύρωνα στον Άγιο Ιερόθεο. Δούλεψα σκληρά με συνέπεια, προσέχοντας τον πελάτη μου.

Όλοι οι συνάδελφοι ασφαλιστές πρέπει να 'ναι πρώτα με τον πελάτη τους και μετά με το συμφέρον το δικό τους και της εταιρείας τους.

Θα γίνει σεισμός και χαλασμός αν πειράζουν τον πελάτη μου.

Είμαι όμως νταής και δεν παρακαλάω κανέναν πελάτη, ούτε γλείφω, ούτε είμαι



Παναγιώτα και
Κωνσταντίνα
Στεφανίδη

ταιμπούρι. Αν του αρέσει το πρόγραμμά μου και η προσφορά μου ν' αγοράσει. Με το ζόρι δεν θέλω να 'ρθει κανένας σε μένα. Εγώ έχω κάποιες προδιαγραφές. Και όπως εγώ πάω στον μανάβη και αν δεν μου αρέσουν οι ντομάτες, πάω παρακάτω, ας πάει παρακάτω. Είμαι νταής και δεν παρακαλώ. Αυτός είμαι, αυτή είναι η εταιρία μου και έχουμε προδιαγραφές. Αν δεν έχει δικίο ο πελάτης δεν θα πάρει τίποτα. Αν έχει όμως δικίο θα ταρακουνήσω την εταιρία για να ικανοποιηθεί ο πελάτης.

Έχει πολλές χαρές και καλά εισοδήματα η δουλειά μας. Θλιβερές στιγμές της δουλειάς μου είναι οι στιγμές που για κάποιο λόγο οι πελάτες δεν ασφαλίζονται και μένουν απροστάτευτοι.

Τις επιτυχίες μου τις αφιερώνω στα παιδιά μου, τις κόρες μου Παναγιώτα και Κωνσταντίνα που θα παραλάβουν την σκυτάλη της καριέρας μου.

Πιστεύω πως θα φέρουν πιο γρήγορα την σκυτάλη γύρω, επειδή θα 'ναι πιο μορφωμένες και σπουδαγμένες. Κάνουμε προσπάθειες να εκπαιδευτούν και να μπορέσουν ν' ανταποκριθούν καλύτερα.

Τον ανταγωνισμό τον χαίρομαι. Κάνει καλό ο ανταγωνισμός. Μας συμφέρει γιατί υπάρχει βελτίωση. Οι συνάδελφοι να στραφούν στους πελάτες τους και μετά να κοιτάζουν άλλα συμφέροντα και ταμπέλες...».

Το «ΝΑΙ» δίνει θερμά συγχαρητήρια στον κ. Στεφανίδη, εύχεται υγεία και επιτυχίες σ' αυτόν, και καλή σταδιοδρομία στην Παναγιώτα και στην Κωνσταντίνα.



ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΟΜΕΝΟ ΤΕΥΧΟΣ:

Για να είναι οι ασφαλιστές ενημερωμένοι συνεχώς και άμεσα και να γνωρίζουν τι συμβαίνει στην Ελλάδα, την Ευρώπη και διεθνώς, το ΝΑΙ θα δημοσιεύει ειδήσεις και αποσπάσματα εκπαιδευτικών θεμάτων και δραστηριοτήτων της LIMRA. Οι διεθνείς τάσεις και εξελίξεις επηρεάζουν τον Έλληνα ασφαλιστή και το ΝΑΙ θέλει να είναι σύμβουλός του.

Την στήλη θα επιμελείται ο κ. Ν. Πάππας μεταφράζοντας την ειδησεογραφία που θα μας στέλνει η LIMRA.

Πρόσωπα



ΧΡΗΣΤΟΣ ΔΗΜΟΠΟΥΛΟΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
ΤΟΥ GROUP ΤΗΣ ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ

Από τις 10 Οκτωβρίου 1990, Διευθυντής Δημοσίων Σχέσεων όλων των εταιριών της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ, ανέλαβε ο κ. Χρήστος Δημόπουλος, ο οποίος διαθέτει αρκετά μεγάλη εμπειρία, καθώς επίσης και τα απαραίτητα προσόντα σε θέματα Δημοσίων Σχέσεων.

Ο κ. Δημόπουλος θα ασχοληθεί ιδιαίτερα με τα θέματα προβολής και δημοσιότητας του Οργανισμού ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ στα πλαίσια της αναπτυξιακής πολιτικής της. Στη συνέχεια και για μια πρώτη γνωριμία μαζί του σας παραθέτουμε το βιογραφικό του σημείωμα:

Ο Χρήστος Δημόπουλος γεννήθηκε στην Αθήνα, το 1955. Τελείωσε το Κολλέγιο Αθηνών και σπούδασε Γραφικές Τέχνες στην Αγγλία. Το 1977 πήρε το δίπλωμά του από τη Δραματική Σχολή.

ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΑΡΑΜΟΛΕΓΚΟΣ

Νέος διευθυντής marketing
στην Ευρωπαϊκή Πίστη



Ο όμιλος των εταιριών Ευρωπαϊκή Πίστη, συνεχίζοντας τις επενδύσεις σε ανθρώπινο δυναμικό υψηλού επιπέδου, ξεκίνησε συνεργασία με τον κ. Ιωάννη Καραμολέγκο, ο οποίος ανέλαβε διευθυντής marketing του γκρουπ.

Ο κ. Καραμολέγκος έχει σπουδάσει Διοίκηση Επιχειρήσεων, με ειδίκευση στο marketing, στο Πανεπιστήμιο "Concordia" του Μόντρεαλ, στον Καναδά.

Έχει παρακολουθήσει πολλά σεμινάρια στην Ελλάδα και το εξωτερικό και υπήρξε διευθυντικό στέλεχος marketing σε μεγάλες πολυεθνικές και ελληνικές εταιρίες, όπως στην Adams Chilcott - Warner Lambert, στη Roussel Uclaf, στη Shelman και στις Διαφημίσεις Λεούσης.

νοια».

Προσλαμβάνεται όμως ως εκφωνητής από την ΕΡΤ 1 και παραμένει στο ραδιόφωνο για τρία περίπου χρόνια. Το ίδιο διάστημα συνεργάζεται και με την τηλεόραση κάνοντας σπηκάζ σε ντοκιμαντέρ.

Το 1988 κάνει τη μεγάλη στροφή προς την τηλεόραση. Επί τρία συνεχή χρόνια παρουσιάζει την καθημερινή ζωντανή παιδική εκπομπή «ΟΥΡΑΝΙΟ ΤΟΞΟ» και ασκεί—ως τον Δεκέμβριο του 1988—καθήκοντα προϊσταμένου του Τμήματος Παιδικών Εκπομπών, αναπτύσσοντας έντονη δραστηριότητα και μέσα στους κόλπους της Ευρωπαϊκής Ένωσης Ραδιοτηλεοπτικών Οργανισμών (EBU).

Τα τελευταία δύο χρόνια κινείται ως ελεύθερος επαγγελματίας. Γράφει σενάρια και δραστηριοποιείται στον τομέα των Δημοσίων Σχέσεων.

ΡΕΚΟΡ!!!

ΕΙΝΑΙ ΠΡΩΤΗ!
Β. ΚΑΣΦΙΚΗ - ΜΑΜΩΛΗ



Μια ασφαλίστρια που καταρρίπτει ένα κοντά το άλλο όλα τα ρεκόρ στην Ελλ. Ασφ. Αγορά.

Η περίπτωση της κ. Μαμώλη - Κασφίκη είναι μοναδική για τα ασφαλιστικά χρονικά του τόπου μας, διότι είναι η μόνη Ελληνίδα ασφαλίστρια 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 ασφάλιστρα!

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!

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!

Bold

ΜΗΝ ΧΑΣΕΤΕ ΤΟ ΕΠΟΜΕΝΟ ΤΕΥΧΟΣ ΤΟΥ «ΝΑΙ»

Κυκλοφορεί 1η Μαΐου 1991

LIMRA:
ΕΡΕΥΝΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ
ΑΓΟΡΑΣ ΓΙΑ
ΕΛΛΑΔΑ-ΚΥΠΡΟ

ΠΑΛΑΙΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ
ΔΕΝ ΕΙΜΑΣΤΕ
ΛΕΜΟΝΙΑ ΣΤΙΜΜΕΝΑ...

NATIONALE - NEDERLANDEN
ΤΙ ΣΤΟΧΕΥΕΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ;

ακόμα

Η ΜΕΛΑΓΧΟΛΙΑ
ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΩΝ

ΟΙ ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ
ΤΟΥ ΤΕΒΕ

ΤΑ ΑΜΟΙΒΑΙΑ
ΚΕΦΑΛΑΙΑ

και

Θέματα για τον Manager - ασφαλιστικές ειδήσεις - service - θέματα ψυχολογίας - επικοινωνίας κ.α.



ΝΕΟΣ ΟΔΗΓΟΣ

ΕΞΕΥΡΕΣΕΩΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
ΓΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ

ΝΑΙ

ΤΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ
ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΔΙΜΗΝΙΑΙΟ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ - ΕΚΔΟΤΗΣ: ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ Γ. ΣΠΥΡΟΥ (κατοικία: Προμηθέως 11 - Μαρούσι 151 26 FAX: 3221525)

ΣΥΝΤΑΞΗ: ΕΥΑΓ. Γ. ΣΠΥΡΟΥ Manager ασφαλιστών (Όθωνος 6 - Αθήνα 105 57 - ΤΗΛ.: 3229973-8067181 -

ΕΔΡΑ: Προφ. Ηλία 13 - Αγία Παρασκευή Α.Φ.Μ. 19581649) **ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ - ΕΠΙΤΑΓΕΣ:** ΕΥΑΓ. Γ. ΣΠΥΡΟΥ

(Όθωνος 6 - Αθήνα 105 57 - ΤΗΛ.: 3229973-8067181 FAX: 3221525)

ΤΙΜΗ ΤΕΥΧΟΥΣ ΔΡΧ. 700 - ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗ: Ασφαλιστές: 4.000 δρχ. - Εταιρίες-Όργανισμοί: 15.000 δρχ. -

Φοιτητές: 2.000 δρχ. **ΑΡΙΘΜ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΕΘΝ. ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΓΙΑ ΠΛΗΡΩΜΗ ΣΥΝΔΡΟΜΩΝ:**

51342181/104 **ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΔΡΟΜΩΝ:** ΑΛΕΞΗΣ ΔΕΡΒΕΝΤΖΑΣ - ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΜΑΝΤΖΟΥΡΑΝΗ

ΤΗΛ.: 3229973 **ΕΙΔΙΚΟΙ ΜΟΝΙΜΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ:** ΝΙΚ. ΠΑΠΠΑΣ (Θέματα εκπαίδευσης μανάτζμεντ - μάρκετινγκ ζωής)

ΑΝΔΡΕΑΣ Κ. ΤΣΩΚΟΣ (ειδικός δικηγόρος ασφαλιστικών θεμάτων ΤΗΛ.: 3601623-6535690) **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ -**

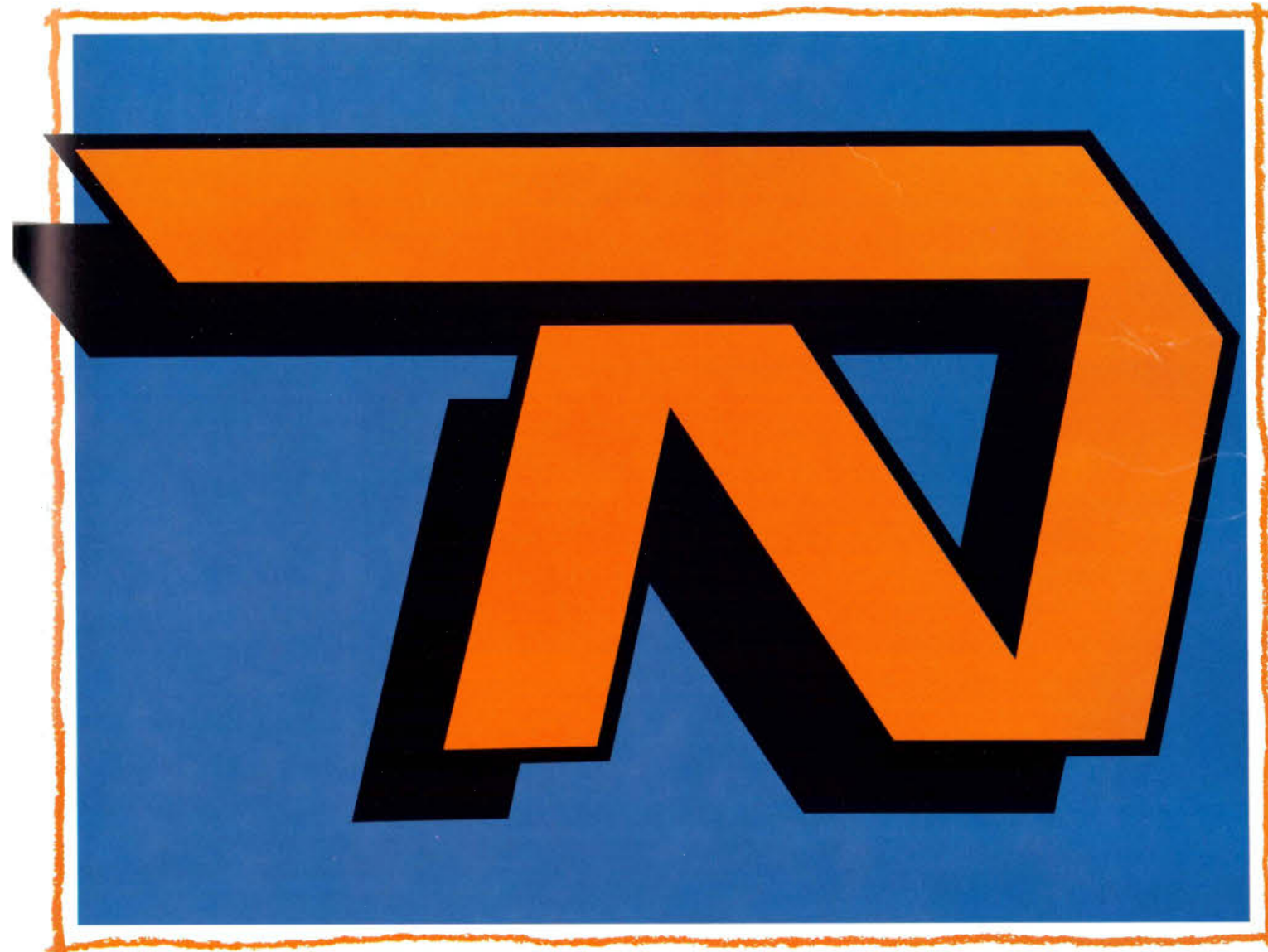
ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ: ΚΩΣΤΑΣ ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ, Ph.D. (οικονομολόγος - καθηγητής ΑΣΟΕΕ επενδύσεις-αμοιβαία

κεφάλαια ΤΗΛ.: 6399384-5228912) **ΙΑΤΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ:** ΔΗΜ. ΛΙΝΟΣ, (ιατρός καθηγητής παν/μίου Αθηνών - Βασ.

Σοφίας 110 - ΤΗΛ.: 7771023) **ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ:** Β. ΣΕΡΦΙΩΤΗΣ **ΦΩΤΟΣΥΝΘΕΣΗ:** ΧΑΡ. ΠΑΝΟΣ ΤΗΛ.: 3645361 - FAX: 3602435 **ΦΙΛΜΣ ΜΟΝΤΑΖ:** ΓΡΑΦΩΣ, (Ερεσσού 12, ΤΗΛ.: 3636288) **ΕΚΤΥΠΩΣΗ:** ΙΝΤΕΡΤΥΠ Α.Ε. (Λ.

Βουλιαγμένης 429, Ηλιούπολη - ΤΗΛ.: 9933033)

ΤΑ ΕΠΩΝΥΜΑ ΑΡΘΡΑ ΕΚΦΡΑΖΟΥΝ ΘΕΣΕΙΣ ΤΩΝ ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΟΧΙ ΤΟΥ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΥ «ΝΑΙ»



9 τρισεκατομμύρια κεφάλαια και αποθεματικά,
στη γλώσσα των αριθμών σημαίνει
Nationale-Nederlanden.

Με 9 τρισεκατομμύρια δρχ. κεφάλαια και αποθεματικά σε όλο τον κόσμο, εκατομμύρια ασφαλισμένοι στη Nationale-Nederlanden νιώθουν ασφάλεια στη ζωή τους! Σ' αυτό το ιλιγγιώδες ποσόν, προσθέστε περισσότερες από 700 εταιρίες σε όλο τον κόσμο. Για την Ελλάδα, συνυπολογίστε 8,5 δισεκατομμύρια δραχμές σε ασφάλιστρα και 65% ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης το 1990...

Είναι φανερό ότι η γλώσσα των αριθμών εξηγεί καλύτερα πού οφείλεται η απίστευτη ανοδική πορεία της Nationale-Nederlanden στην Ελλάδα, όπως και σε όλο τον κόσμο.

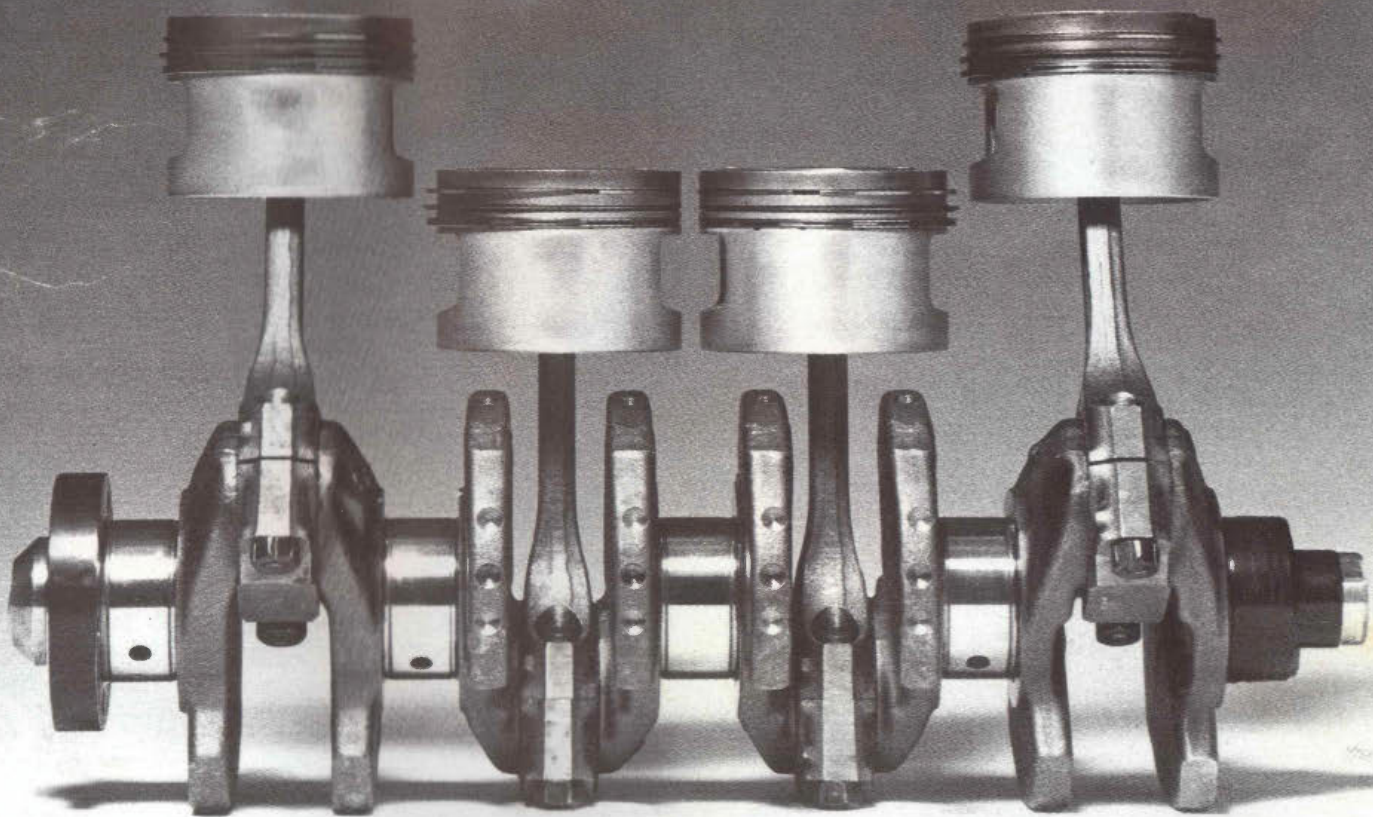


Nationale-Nederlanden

εγγύηση για το παρόν και το μέλλον

ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΤΗΣ NATIONALE-NEDERLANDEN 9 ΤΡΙΣΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΔΡΧ.

Η ΑΜΟΙΒΑΙΟΤΗΤΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΤΙΣ ΠΙΟ ΑΠΟΔΟΤΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.



ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ GENERALI LIFE

Σήμερα περισσότερο από ποτέ, το κεφάλαιό σας χρειάζεται τους καλύτερους δυνατούς χειρισμούς. Η GENERALI LIFE, γνωστή για την ανθρώπινη ευαισθησία της, ανταποκρίνεται και σ' αυτό το αίτημα των καιρών με τα Αμοιβαία Κεφάλαια. Πρόκειται για ένα σύγχρονο, και πάνω απ' όλα σίγουρο, μακροπρόθεσμο επενδυτικό θεσμό με μεγάλες δυνατότητες απόδοσης. **Πως Λειτουργούν τα Αμοιβαία Κεφάλαια.** Επενδύοντας στο Αμοιβαίο Κεφάλαιο της GENERALI LIFE, αγοράζετε τα ανάλογα «μερίδια» που ενώνονται με αυτά άλλων επενδυτών. Έτσι, η δύναμη των χρημάτων σας αυξάνεται κι εσείς ανήκετε σ' όσους επηρεάζουν την Αγορά. Η GENERALI LIFE βρήκε τον τρόπο να «ασφαλίσει» το κεφάλαιό

σας. Η ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΙΣΤΕΩΣ το φυλάσσει ως θεματοφύλακας και η ΑΛΦΑ, Ανώνυμος Εταιρία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων της Τράπεζας Πίστωσης, το διαχειρίζεται με την τεχνική κατάρτιση, το know-how και το εξειδικευμένο επιτελείο των έμπειρων οικονομικών της συμβούλων. **Τι σας Εξασφαλίζει το Αμοιβαίο Κεφάλαιο της GENERALI LIFE.** Μια σειρά από πολύ σημαντικά προνόμια αποτιμούν τη δύναμη της αμοιβαιότητας στην επένδυσή σας. Σιγουριά, ετήσιο εισόδημα, φορολογικές απαλλαγές και ευελιξία στη ρευστοποίηση και μεταβίβαση. Εσείς εμπιστεύεστε τη GENERALI LIFE. Κι εκείνη αξιοποιεί τα χρήματά σας. Άλλωστε η αμοιβαιότητα δημιουργεί πάντα τις πιο αποδοτικές σχέσεις.



GENERALI LIFE
GENERALI ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ LIFE ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΖΩΗ