

ΝΑΙ

ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

ΤΥΧΟΣ 39 - ΙΑΝ. - ΦΕΒ. 1996 - ΔΡΧ. 1000

ΟΔΥΣΣΕΑΣ ΕΛΥΤΗΣ

*Ένα το χελιδόνι,
κι η Άνοιξη ακριβή
για να γυρίσει ο ήλιος
θέλει δουλειά πολύ...*

Λίγο πριν...

ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΤΕ!

5 ΧΡΥΣΕΣ ΙΔΕΕΣ
ΓΙΑ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ Ή
ΠΩΣ Θ' ΑΝΘΙΣΟΥΝ
ΟΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΑΣ

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΙΝΑΙ ΝΑ ΝΙΩΘΕΙΣ

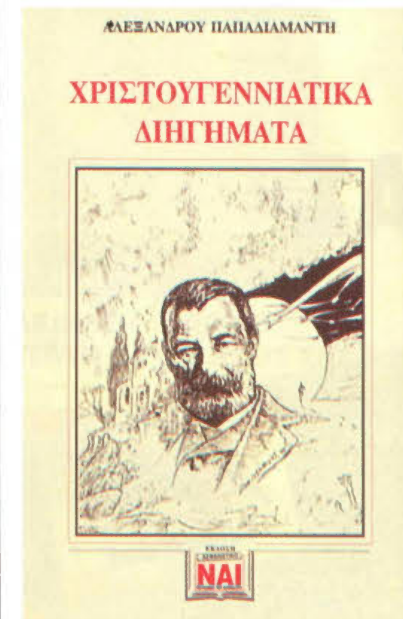
INTERAMERICAN



INTERAMERICAN

Η Μεγάλη Ασφάλεια!

ΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΤΟ ΝΑΙ



Αξιότιμον κ. Σπύρου,
Επειδή εκτιμήσαμε τα μέγιστα την αξιολογική προσπάθειά σας για τη δημοσίευση και κυκλοφορία (με χορηγία από τις Ασφάλειες "ΑΣΤΗΡ") των χριστουγεννιάτικων δικαιωμάτων του Αλεξ. Παπαδιαμάντη, επιτρέψατε κατ' αρχήν να εκφράσω τα θερμά μου συγχαρητήρια. Τέτοιες μορφωτικές προσπάθειες τιμούν την πατρίδα μας, τα ελληνικά γράμματα, τον πολιτισμόν της. Επιτρέψατε λοιπόν, ως μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της EUROCLASSICA, (Εταιρίας Κλασικών Σπουδών Ευρώπης), η οποία εταίρια λειτουργεί κατ' έτος εις το Λαγονήσι το Πανευρωπαϊκόν Σχολείον (ACADEMIA AESTIVA), να σας παρακαλέσω θερμώς, να μου χορηγήσετε 150-200 αντίτυπα για τους Ευρωπαίους Ελληνιστές. Επίσης εάν σας είναι δυνατόν 100 περίπου αντίτυπα να χορηγήσετε εις την Πολιτιστικήν Κίνηση Μελισσιών, 17ης Νοέμβρη 23 - Μελίσσια. Τηλ. Προέδρου κ. Λεονταρίδου 80.32.748, 80.40.760.

Με ευχαριστίες εκ προτέρων και τιμή,
Μαρία-Ελευθερία Γ. Γιατράκου
Διδάκτωρ Φιλοσοφίας
Πανεπιστημίου Αθηνών

ΙΕΡΟΣ ΝΑΟΣ ΖΩΟΔΟΧΟΥ ΠΗΓΗΣ
(ΛΕΤΣΑΙΝΗΣ) ΔΗΜΟΥ ΧΙΟΥ

Κύριε Σπύρου
πληροφορήθηκα ότι η Ασφαλιστική Εταιρία "ΑΣΤΗΡ" ανέλαβε το κόστος έκδοσης του ΝΑΙ με Χριστουγεννιάτικα Διηγήματα του Αλεξάνδρου Παπαδιαμάντη. Σας παρακαλώ αν είναι δυνατόν, να μου στείλετε έναν αριθμό εντύπων για τις ανάγκες της ενορίας μου και για τα παιδιά του Καθηγητικού Σχολείου.

Με αγάπη Χριστού
Ιερεύς Ιωάννης Ταμούκης

ΚΙΝΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ
ASSOCIATION DES ETATS
GENERAUX DES ETUDIANTS DE L'EU-
ROPE

Κύριε Σπύρου,
Παρακαλούμε να μας χορηγήσετε 200 βιβλία του Παπαδιαμάντη για το Θερινό Πανεπιστήμιο 1 της AEGEE-Αθήνας 2 (Κίνηση για την Ένωση της Ευρώπης). Με τον τρόπο αυτό συμβάλλετε τα μέγιστα στη διάδοση της Ελληνικής Λογοτεχνίας και Πολιτισμού. Η έκδοσή σας αυτή τιμά την Ελλάδα και τον Πολιτισμό της. Θερμά συγχαρητήρια και ευχόμεσθε σύντομα κι άλλες παρόμοιες εκδόσεις. Επίσης, θα επιθυμούσαμε να σας συναντήσουμε το συντομότερο για να συζητήσουμε θέματα που αφορούν πιθανούς τρόπους συνεργασίας με εσάς και την AEGEE.

Μετά τιμής,
Δημήτρης Γεωργόπουλος
Πρόεδρος AEGEE-Αθήνας
Στέλιος Μυστακίδης
Υπεύθυνος Διοργάνωσης
Θερινού Πανεπιστημίου

1. Τα Θερινά Πανεπιστήμια (ΘΠ) αποτελούν τη μεγαλύτερη ταυτόχρονη εκδήλωση της AEGEE που διοργανώνεται περίπου στα 2/3 των παραρτημάτων της (δηλ. περίπου σε 100) ανά την Ευρώπη. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι στα προγράμματα αυτά το 1994 συμμετείχαν συνολικά 2.000 Ευρωπαίοι φοιτητές. Συμμετέχοντας κανείς στο ΘΠ της AEGEE-Αθήνας, του παρέχεται η δυνατότητα, μέσα από μία δυναμική διαδικασία σύγκρισης και αλληλοπροσέγγισης σε μία πολυεθνική ομάδα, να μηθεί για δύο εβδομάδες κατά τους θερινούς μήνες στην ελληνική γλώσσα και γενικότερα στον ελληνικό τρόπο ζωής και πολιτισμό.

2. Η AEGEE - "Association des Etats Generaux des Etudiants de l'Europe" - ιδρύθηκε στο Παρίσι το 1985. Η AEGEE είναι μία εθελοντική πολιτική ανεξάρτητη, μη κερδοσκοπική ένωση φοιτητών, που επιδιώκει στην απώτερη Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση. Με περισσότερα από 17.000 μέλη και αντιπροσώπηση σε πάνω από 170 πόλεις, η AEGEE αποτελεί τη μεγαλύτερη ένωση φοιτητών σε όλη την Ευρώπη. Η AEGEE-Αθήνα (Κίνηση Φοιτητών για την Ένωση της Ευρώπης-Αθήνα) με τα περίπου 500 μέλη της και μορφή αναγνωρισμένου μη κερδοσκοπικού σωματείου, συμμετέχει στην ομπρέλλα και το πρόγραμμα δράσης της AEGEE από το 1986.

Αγαπητέ κύριε Σπύρου,
Έχοντας ήδη παραδώσει τη σκυτάλη της Διοίκησης του Συνδέσμου μας στο νεοεκλεγέν Διοικητικό Συμβούλιο που προήλθε από τις πρόσφατες αρχαιρεσίες, θεωρώ υποχρέωσή μου να σας ευχαριστήσω για την αμέριστη συμπαράστασή σας, στο δύσκολο έργο του Συλλογικού μας οργάνου. Πιστεύω δε ακράδαντα, ότι μέσω του περιοδικού σας θα είσθε "ακόμα πιο κοντά" στους άξιους καθ' όλα συναδέλφους που απαρτίζουν το ΝΕΟ Δ.Σ. του Συλλόγου μας, ιδιαίτερα τώρα που η αγορά μας και εμείς το έχουμε περισσότερο ανάγκη.

Με άπειρη εκτίμηση
Κώστας Αναγνώστου

Κύριε Βαγγέλη,
Για το όμορφο βιβλίο του Παπαδιαμάντη θέλω να σε ευχαριστήσω και να σε συγχαρώ που είχες αυτή την ωραία έμπνευση να ασχοληθείς με ένα τόσο ωφέλιμο και διδακτικό έργο και επίκαιρο συγχρόνως λόγω των εορτών των Χριστουγέννων. Εις ολίγους έπεσε ο κλήρος και η ευθύνη στις ημέρες μας μίας μορφωτικής διακονίας και μίας ζωντανής παρουσίας των έργων Ελλήνων λογοτεχνών σαν τον Παπαδιαμάντη. Προλογίζοντας το βιβλίο βλέπω να παραθέτεις νοήματα και σκέψεις αξιόλογες και λογοτεχνικό χτίσιμο που δείχνει την πείρα σου, αλλά και το φλογερό σου ζήλο να ωφεληθεί ο κάθε αναγνώστης του βιβλίου αυτού. Και σε μελλοντικές εύχομαι ανάλογες εργασίες, να έχουν επιτυχία, και σε σένα τον ίδιο οικογενειακά, υγεία και ευτυχία.

Ο Χριστός μαζί σου
Παναγιώτης Ρούσσος
Μαρούσι

Ευχαριστώ πολύ, αγαπητέ μου Ευάγγελε, για τα "Χριστουγεννιάτικα Διηγήματα" του Παπαδιαμάντη, που μου έστειλες. Ο Κύριός μας, διά πρεσβειών της Παναχράντου Μητρός Του, να ευλογηί πλουσίως την ζωήν σου, να χαρίζη υγείαν σώματος και ψυχής στην οικογένειάν σου και μόνιμον την ειρήνην Του. Καλή Χρονιά

Με αγάπην Χριστού
Γ. Ψαλλάκης

Αγαπητέ Βαγγέλη,
Γνωρίζεις και προσωπικά πόσο πολύ εκτιμώ τις προσπάθειες που καταβάλλεις για την αναβάθμιση της εικόνας του ασφαλιστή στην κοινωνία μας, αλλά και τη μεγάλη βαρύτητα που έχει η συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωσή μας. Θα ήθελα, λοιπόν, να ξαναρχίσουμε (στη νέα εταιρία μου) τη συνεργασία μας. Περιμένω στην παρακάτω διεύθυνση το τεύχος του ΝΑΙ και το δελτίο συνδρομής μου. Βενιζέλου 30, Θεσ/νίκη.

Με εκτίμηση,
Καρίκης Αναστάσιος
Δι/ντής Υποκ/τος
COMMERCIAL UNION

Αγαπητέ κύριε Σπύρου,
Προσωπικά θα ήθελα να σας ευχαριστήσω για την ορθή τοποθέτησή σας, αναφορικά με τα αποτελέσματα και το έργο του δικτύου πωλήσεων της Ιονικής Ζωής στο τεύχος Δεκεμβρίου '95. Μέσα από τα γραφόμενά σας εμφανίζεται η ορθή εικόνα της προσπάθειας και των αποτελεσμάτων αυτής της δύναμης που ονομάζονται ασφαλιστές και managers της ΙΟΝΙΚΗΣ ΖΩΗΣ, που δυστυχώς δεν εμφανίστηκε ούτε υποστηρίχθηκε επαρκώς από τον ασφαλιστικό τύπο.

Ευχαριστούμε, λοιπόν, και εσάς και το εξαιρετικό περιοδικό που εκδίδετε, το ΝΑΙ, το οποίο σίγουρα είναι ένα Αξιοκρατικό, θαυμάσιο, Κορυφαίο Ασφαλιστικό Περιοδικό της χώρας μας.

Με εκτίμηση,
ΙΑΚ ΣΠΑΝΙΔΗΣ
ΙΟΝΙΚΗ ΖΩΗΣ

ΤΩΡΑ ο ΦΟΙΝΙΚΑΣ ΔΥΝΑΜΙΚΑ και στην ΚΑΛΥΨΗ ΥΓΕΙΑΣ

Κάντε δική σας
την κάρτα **ΦΟΙΝΙΞ MED.**

Και αποκτήστε τώρα τη δυνατότητα να έχετε στη διάθεσή σας τα καλύτερα νοσοκομεία της Ελλάδας και του εξωτερικού, χωρίς κανένα περιορισμό στα έξοδα.

**ΝΕΟ ΠΡΩΤΟΠΟΡΙΑΚΟ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΚΑΛΥΨΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΦΟΙΝΙΞ MED.**



Εμείς το λέμε **ΥΓΕΙΑ** χωρίς **ΣΥΝΟΡΑ**, γιατί είναι το πιο πλήρες πρόγραμμα...

ΧΩΡΙΣ ΣΥΝΟΡΑ στις ΠΑΡΟΧΕΣ.

Καλύπτει όσα και όποτε χρειαστούν (έξοδα περίθαλψης, φάρμακα, ειδικές εξετάσεις).

ΧΩΡΙΣ ΣΥΝΟΡΑ στην ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ.

Είναι παγκόσμιο χωρίς περιορισμούς, για όποιο μέρος της γης επιλέξετε εσείς ή ο γιατρός σας.

ΧΩΡΙΣ ΣΥΝΟΡΑ στην ΗΛΙΚΙΑ.

Υπάρχει η δυνατότητα να σας καλύπτει προσφέροντας τις ίδιες παροχές και μετά τα 60 χρόνια σας.

ΧΩΡΙΣ ΣΥΝΟΡΑ στις ΕΠΙΛΟΓΕΣ.

Αγοράζετε μόνο την κάλυψη υγείας σας, χωρίς να υποχρεώνεστε σε ασφάλεια ζωής.

ΦΟΙΝΙΞ MED. Κανένα πρόγραμμα κάλυψης υγείας, δε σας δίνει περισσότερα.

ΦΟΙΝΙΞ MED

Υγεία χωρίς σύνορα

ΦΟΙΝΙΞ - ΓΕΝΙΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.
ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

ΑΘΗΝΑ (01) 3295091, 3295093 • ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ (031) 542800 • ΠΑΤΡΑ (061) 623986 • ΒΟΛΟΣ (0421) 21122
ΚΑΒΑΛΑ (051) 232127 • ΗΡΑΚΛΕΙΟ (081) 287819. Και στους κατά τόπους συνεργάτες μας σε όλη την Ελλάδα.

SLOGAN

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ
ΝΑΙ
ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ



**ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ 'Η ΠΩΣ Θ'
ΑΝΘΙΣΟΥΝ ΟΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΑΣ 52**



ΣΟΦΙΑ ΡΑΤΣΙΑΤΟΥ
Νέα, επιτυχημένη και
δισεκατομμυριούχος

61

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ



ΑΦΙΕΡΩΜΑ
ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ
ΤΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ
ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΤΕΥΧΟΣ 39
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ-ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 1996



ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΑΛΕΞΑΚΗΣ
ΦΟΙΝΙΞ - MOTOR CLUB

58



ΛΑΜΠΡΟΣ ΠΡΟΔΡΟΜΟΥ
EUROLIFE: Έχει να επιδείξει
επιτεύγματα στην πρώτη 5ετία της

67

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΑ ΜΠΟΡΟΥΜΕ ΓΙΑΤΙ ΕΙΜΑΣΤΕ ΕΛΛΗΝΕΣ...	6	INTERAMERICAN ΟΠΩΣ ΚΑΙ ΝΑ ΤΟ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ, ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΝ ΜΕΤΡΑΝΕ ΠΡΩΤΗ!	44	ΚΩΝ. ΛΑΙΜΟΣ	61
ΑΡΘΡΟ ΤΟΥ ΕΚΔΟΤΗ ΜΕΡΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ, ΚΑΠΟΙΕΣ ΕΠΟΧΕΣ, ΜΟΙΑΖΟΥΝ ΜΕ "ΟΡΦΑΝΟΤΡΟΦΕΙΑ"	13	ΕΘΝΙΚΗ ΘΕΛΟΥΜΕ ΝΑ ΣΥΓΧΑΡΟΥΜΕ ΤΟΝ κ. ΝΕΚΤΑΡΙΟ...	45	ΔΥΝΑΜΙΣ ΚΑΙ ΓΕΝΚΑ ΣΤΟΧΟΣ 4 ΔΙΣ. ΤΟ 1996	62
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ UNDERWRITING	14	ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ ΣΤΗΝ ΚΟΡΥΦΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	46	SCORLIFE ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΖΩΗΣ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ	64
ΑΦΙΕΡΩΜΑ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	20	ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΣΑΣ ΠΡΟΑΓΟΝΤΑΙ ΕΠΕΙΔΗ ΕΧΟΥΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ 'Η ΕΠΕΙΔΗ ΠΑΡΑΓΟΥΝ ΚΑΤΙ;	49	ΓΩΝΙΑ ΣΙΝΑ & ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ	66
ALLIANZ ΤΕΣΣΕΡΑ ΧΡΟΝΙΑ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ	40	ΕΛΑΤΕ ΣΤΗ ΜΟΣΧΑ ΜΕ ΤΟ "ΝΑΙ"	50	ΣΕΛΙΔΕΣ ΚΥΠΡΟΥ EUROLIFE Έχει να επιδείξει επιτεύγματα στην πρώτη 5ετία της!	67
METROLIFE ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΩΝ	41	ΙΔΕΕΣ ΓΙΑ MANAGERS ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ 'Η ΠΩΣ Θ' ΑΝΘΙΣΟΥΝ ΟΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΑΣ	52	ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΙΔΗΣΕΙΣ	78
ΙΟΝΙΚΗ - ΖΟΥΝ ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ ΤΗΣ ΙΟΝΙΚΗΣ ΖΩΗΣ;	42	ΔΗΜ. ΚΕΛΕΣΙΔΗΣ	57	5 ΧΡΥΣΕΣ ΙΔΕΕΣ ΓΙΑ ΠΩΛΗΣΕΙΣ	80
- ΛΕΝΕ ΟΤΙ ΖΟΥΝ ΚΑΙ ΒΑΣΙΛΕΥΟΥΝ...	42	ΦΟΙΝΙΞ-MOTOR CLUB	58	ΝΙΚΟΣ ΚΑΛΙΔΗΝΗΣ Υποκατάστημα άνω επιπέδου	61
		ΣΟΦΙΑ ΡΑΤΣΙΑΤΟΥ ΝΕΑ, ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΚΑΙ ΔΙΣΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΟΥΧΟΣ!	61	ΚΟΥΤΣΟΥΛΙΕΣ... ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΚΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ!	94
				ΣΚΟΤΩΝΟΥΝ ΤΑ ΑΛΟΓΑ ΟΤΑΝ ΓΕΡΑΣΟΥΝ!	96



Μπορούμε, γιατί είμαστε Έλληνες*

* Το υλικό των Συναισθηματικών αυτού του τεύχους προέρχεται από το Ημερολόγιο της INTERAMERICAN 1996.



Σε μέρες κατά τις οποίες η απαισιοδοξία εξελίσσεται σε εθνικό σπορ, είναι καλό να θυμηθούμε ότι η λέξη Έλληνας δεν είναι ένας απλός εθνικός χαρακτηρισμός, αλλά ένας προσδιορισμός πολύ ευρύτερος που σχετίζεται με την ευφυΐα, την ικανότητα και τη δημιουργικότητα. Το καλύτερο ίσως ημερολόγιο τοίχου για το 1996 εξέδωσε η έδωσε Interamerican χρησιμοποιώντας ένα σλόγκαν που λέει πολλά μέσα σε τέσσερις μόνο λέξεις και τυπώνοντας 12 φωτογραφίες με λιγόλογες, αλλά ουσιαστικές λεζάντες. Το σλόγκαν λέει απλώς "Μπορούμε γιατί είμαστε Έλληνες", μια πρόταση που μέσα στην απλότητά της κλείνει μια εκ-

πληκτική δύναμη, την ίδια δύναμη που κάνει και μας τους ίδιους μερικές φορές να αναρωτιόμαστε πώς καταφέραμε να πετύχουμε επιδόσεις οι οποίες "κάτω από κανονικές συνθήκες πίεσεως και θερμοκρασίας", όπως μαθαίναμε στο μάθημα της Φυσικής, ήταν απραγματοποίητες. Το κείμενο του σλόγκαν δίνει το πλαίσιο. Και πολλοί από μας, τις περισσότερες φορές, είτε σε ανοιχτές συζητήσεις, είτε σε προσωπικούς συλλογισμούς, είμαστε έτοιμοι να αμφισβητήσουμε τη σιγουριά του, την αισιοδοξία του, την ήρεμη πεποίθησή του. Όμως έρχονται οι φωτογραφίες του ημερολογίου να αντιστρέψουν το όποιο μεμ-



Ψίμοιρο πνεύμα και να αποδείξουν ότι πράγματι έχουμε κάνει πολλά και μπορούμε να κάνουμε ακόμη περισσότερα. Τα πράγματα είναι απλά. Και το ημερολόγιο της Interamerican είναι σπουδαίο γιατί τα παρουσιάζει μέσα σ' αυτήν την αφοπλιστική απλότητά τους. Πόσες γυναίκες σ' όλο τον κόσμο σώζονται από τον καρκίνο καθημερινά κάνοντας ένα απλό τεστ, το "Τεστ ΠΑΠ;" Μέχρι σήμερα

δεν έχει γίνει κανένα πιο σπουδαίο βήμα στη μάχη με τον καρκίνο. Πίσω από αυτό το επίτευγμα βρίσκεται ένας Έλληνας και ταυτόχρονα ένας από τους πιο σπουδαίους γιατρούς του αιώνα μας: ο Γεώργιος Παπανικολάου. Πόσες από τις αρχαιολογικές ανακαλύψεις του δεύτερου μισού του εικοστού αιώνα θα άντεχαν στη σύγκρισή με την ανακάλυψη του τάφου του Φιλίππου Β' στη

Βεργίνα; Ελάχιστες. Και 'δω ένας Έλληνας, ο Μανόλης Ανδρόνικος, ο οποίος είχε αφιερώσει τη ζωή του σ' αυτόν τον σκοπό. Οι ναύτες του Τσαρούχη, οι ελληνικά διαχρονικές μα συνάμα και τόσο σύγχρονες μορφές των εφήβων του και η αδυσώπητη ευαισθησία του χρωστήρα του Νίκου Χατζηκυριάκου-Γκίκα έδειξαν σε όλο τον κόσμο ότι η Ελλάδα δεν είναι μόνο τα μάρμαρα και ο Παρθενώνας

-το ένδοξο παρελθόν. Ότι η Ελλάδα μπορεί να σαγηνεύει, να εκπλήσσει, να δημιουργεί νέες αισθητικές ποιότητες σήμερα. Εδώ. Ποιός επιχειρηματίας άραγε, ψάξτε αν θέλετε σ' όλο τον κόσμο, έχει -ή είχε- τη στόφα του Αριστοτέλη Ωνάση, ο οποίος δημιούργησε μια οικονομική αυτοκρατορία γράφοντας στην ουσία στα πλαιά του τα παπούτσια τους νόμους της αγοράς και την κυβέρνησε με έ-

να μπακαλοτέφτερο του οποίου τις σημειώσεις δεν μπορούσαν να καταλάβουν οι πιο καταρτισμένοι οικονομικοί εγκέφαλοι; Ποιός θα μπορούσε να αμφισβητήσει το επιχειρηματικό διαμόνιο του Αθανάσιου Μποδοσάκη, ο οποίος με γνώσεις ΣΤ' Δημοτικού έγινε ένας από τους πιο ισχυρούς επιχειρηματίες παγκοσμίως; Ναι, το ελληνικό όνειρο είναι πιο ισχυρό από το αμερικάνικο. Μόνο, που κι

αν το βλέπουν, ελάχιστοι Έλληνες το πιστεύουν. Και να ο Κάρολος Κουν, μέσα σ' ένα μικρό θεατράκι δημιουργεί το σύγχρονο ελληνικό θέατρο. Αλλά γι' αυτόν ας μιλήσουν οι αμερικανοί συνάδελφοί του: "What is this? Is a rocket to the moon? No it isn't. It's just Carolos Koon". What is this? Is a rocket to the moon? No it isn't. It's just Carolos Koon". Κι αν ο Κάρολος Κουν είχε εκτοξευτεί



στο διάστημα μέσα από το μικρό του θεατράκι, η Κατίνα Παξινού δεν επιβεβαιώθηκε από το Όσκαρ Β' γυναικείου ρόλου στο "Για ποιον χτυπά η καμπάνα". Ήταν πολύ μεγάλη η προσφορά της στο θέατρο για να αντισταθμιστεί με ένα κινηματογραφικό Όσκαρ και ήταν Ελληνίδα.

Η Μαρία Κάλλας ήταν η αδιαμφισβήτητη και αξεπέραστη "ντίβα" της όπερας. Το πέρασμά της από το μου-

σικό θέατρο άφησε ανεξίτηλα τα σημάδια του. Σήμερα όποια θέλει να δημιουργήσει κάτι καινούργιο με την αρμηγεία της, πρέπει να αναμετρηθεί με την παράδοση της Ελληνίδας Κάλλας. Όσο για τον Δημήτρη Μητρόπουλο, σχεδόν άγνωστος στη χώρα του, συνθέτη και μαέστρο, ελάχιστοι μπορούν να συγκριθούν μαζί του στη διεύθυνση ορχήστρας. Δυστυχώς όμως αυτή η ιδιότητά του επεσκέπασε την εξί-

σου σημαντική ιδιότητα του συνθέτη.

Τέλος, πόσοι άνθρωποι, σ' όλο τον κόσμο, λευκοί, μαύροι, κίτρινοι, με διαφορετική θρησκεία και κουλτούρα, δεν αισθάνονται το ίδιο ρίγος να τους διαπερνά όταν διαβάζουν τις "Θερμοπύλες", την "Ιθάκη", ή το "Περιμένοντας τους βαρβάρους". Ο Κωνσταντίνος Π. Καβάφης, ευνοημένος ίσως από το κοσμοπολίτικο ύφος της Αλεξάνδρειας, μίλησε



ελληνικά στους ανθρώπους από κάθε γωνιά του πλανήτη. Και τον κατάλαβαν. Το ίδιο και ο ταξιδεμένος Γιώργος Σεφέρης. Μόνο που αυτός κέρδισε το πρώτο ελληνικό Νόμπελ λογοτεχνίας. Μετά ακολούθησαν κι άλλα. Γιατί οι Έλληνες συνεχίζουν να διαπρέπουν στις τέχνες και τα γράμματα, όσο κι αν ανάμεσά τους επικρατεί η αντίθετη ακριβώς άποψη. Χρειάζονται άραγε άλλες αποδείξεις, εκτός από

τα 12 αυτά ονόματα για να αποδεχθεί η αλήθεια του "Μπορούμε γιατί είμαστε Έλληνες", όσο κι αν ηχεί παράδοξο στα μοιρολατρικά αυτιά μας; Όχι. Αντίθετα θα μπορούσε η λίστα αυτή να συμπληρωθεί με πολλά άλλα ονόματα ίσως ή σε ορισμένες περιπτώσεις, ακόμα μεγαλύτερης ακτινοβολίας, όπως του Καραθεοδωρή, από τους σπουδαιότερους μαθηματικούς από καταβολής αυτής της επιστήμης, του

γεωγράφου Παναγιώτη Ποταγού, του οποίου οι εργασίες δεν έχουν αξιωθεί ακόμη να εκδοθούν στη μητρική του γλώσσα και πλείστον όσων άλλων διαπρέπουν εκτός Ελλάδας χωρίς να ξεχνούν ότι είναι Έλληνες.

Η Interamerican μάς θύμιζε τι μπορούμε να κάνουμε. Εμείς, ο καθένας στον τομέα του, ας το κάνουμε.

Γιώτα Αρβανίτη



ΜΕΤΡΑΜΕ...

ΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΚΑΙ ΤΑ ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ ΜΑΣ ΣΕ ΔΕΚΑΔΕΣ ΔΙΣΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ.
ΤΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ ΜΑΣ ΣΕ ΔΙΣΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ. ΤΙΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ ΠΟΥ
ΠΛΗΡΩΝΟΥΜΕ ΣΕ ΕΚΑΤΟΝΤΑΔΕΣ ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ.

ΜΕΤΡΑΜΕ ΤΗΝ ΠΕΙΡΑ ΜΑΣ ΣΕ ΠΑΝΩ ΑΠΟ ΠΕΝΤΕ ΔΕΚΑΕΤΙΕΣ. ΤΑ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΑ ΜΑΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΕ ΔΕΚΑΔΕΣ. ΤΟΥΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥΣ
ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥΣ ΜΑΣ ΣΕ ΕΚΑΤΟΝΤΑΔΕΣ ΧΙΛΙΑΔΕΣ.

ΜΕΤΡΑΜΕ ΤΗ ΔΥΝΑΜΗ ΜΑΣ ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ.

ΜΕΤΡΑΜΕ ΟΜΩΣ ΠΙΟ ΠΟΛΥ, ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΜΑΣ ΣΕ
ΕΚΑΤΟΜΜΥΡΙΑ ΧΑΜΟΓΕΛΑ ΚΑΙ ΘΕΡΜΕΣ ΧΕΙΡΑΨΙΕΣ.

...ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΙΖΟΥΜΕ



ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ
ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΑΣΠΙΣ

Μερικές ασφαλιστικές εταιρείες κάποιες εποχές μοιάζουν με "ορφανοτροφεία"!

Υπάρχουν στην Ελλάδα πολλές ασφαλιστικές εταιρείες που τα τελευταία 30 χρόνια έκαναν πολλές προσπάθειες και δημιούργησαν σημαντικό έργο.

Ένας καλός και δίκαιος εκτιμητής θα εκτιμούσε ότι το έργο αυτό μετριέται σε αρκετά δισεκατομμύρια αποζημιώσεις που αναπλήρωσαν σημαντικά οικονομικά προβλήματα πολλών Ελλήνων, αλλά και σε προσφορά κοινωνική και πολιτιστική.

Οι ασφαλιστικές εταιρείες "εκδημοκράτισαν" το σύστημα υγείας ανοίγοντας τις πόρτες στα καλύτερα νοσοκομεία του εσωτερικού και εξωτερικού για τον Έλληνα, δημιούργησαν στελέχη πωλήσεων, επιμόρφωσαν χιλιάδες άτομα μέσω συνεδρίων, εκπαιδευτικών ταξιδίων και σεμιναρίων, τόνωσαν την αγορά ακινήτων μέσω αγοράς και ενοικίων, ενίσχυσαν την διαφημιστική αγορά, ανέπτυξαν παράλληλες αγορές του κλάδου κ.ά. Αυτό το έργο μόνο τα κλαδικά ασφαλιστικά κατέγραψαν και μόνο ΑΥΤΑ υποστηρίζουν και θυμίζουν στους πάντες -μαζί με κάποιες εξαιρέσεις- ελάχιστες δημοσιογράφων του περιδικού και ημερήσιου Τύπου...

Χωρίς όμως ικανή κρατική εποπτεία και με ΑΠΟΥΣΙΑ του κράτους στα ασφαλιστικά δρώμενα δημιουργήθηκε μεγάλος αριθμός εταιρειών, καταστροφικός ανταγωνισμός και ανάπτυξη σαν "οικισμός αυθαιρέτων".

Ξένες εταιρείες ήρθαν, έφυγαν, πρακτορεύσεις, αντιπροσωπείες, μεσιτείες και αντασφαλίσεις, συμμαχίες και εξαγορές "αλώνισαν" την ελληνική ασφαλιστική αγορά που ο καθένας "έκτιζε" όπου και όπως ήθελε, προσπαθώντας να αποκτήσει μερίδιο στην αγορά. Πολλές εταιρείες πραγματικά "έριξαν" χρήματα σε επενδύσεις και σε δημιουργία στελεχών "από το μηδέν" άλλοι όμως προσπάθησαν να αρπάξουν την "μπουκιά από το στόμα" κυνηγώντας "έτοιμα κεφάλια" με δοσοληψίες "αθέμιτου ανταγωνισμού"... Διαβάζοντας τα βιογραφικά των στελεχών βλέπει κάποιος και τους "γονείς" των στελεχών, φυσικούς και θετούς. Μέσα από τα βιογραφικά και τα πτυχία επιμόρφωσης φαίνεται ακόμα



και ποιοι επένδυσαν χρόνο και χρήμα και ποιοί είναι δημιουργοί...

Σήμερα, στο 1996, που η αγορά "μετασχηματίζεται" και περνά σε λειτουργία με κανόνες Ευρωπαϊκής Ένωσης, σήμερα που οι πελάτες έγιναν απατητικοί και ψάχνουν τα πάντα, σήμερα που δεν μπορεί κάποιος να επιβιώσει με "ψέματα", σήμερα που οι συγχωνεύσεις, εξαγορές και συνεργασίες πληθαίνουν εκτός των άλλων θεμάτων προς επίλυση οι γενικοί διευθυντές πρέπει να ασχοληθούν και με το πρόβλημα των "ορφανών" συμβολαίων ή ορφανών ασφαλιστών.

Στο λεξικό διαβάζω ότι ορφάνεμα είναι η κατάσταση του ορφανού, η έλλειψη προστάτη. Ορφανός είναι αυτός που δεν έχει σύντροφο ή προστάτη. Αυτός που έχασε τη μάνα του ή τους δυο γονείς του. Ορφανοτροφεία είναι ιδρύματα που περιθάλπουν ορφανά.

Πολλές λοιπόν ασφαλιστικές εταιρείες έχουν "ορφανά συμβόλαια". Δηλαδή συμβόλαια που "εγκατέλειψε" ο προστάτης και δημιουργός ασφαλιστής, που άλλαξε εταιρεία ή άλλαξε επάγγελμα. Ο πελάτης είναι "ορφανός" από ασφαλιστή, από εξυπηρέτηση, από ενημέρωση. Η εταιρεία "αργεί" να λύσει το θέμα για πραγματικούς και νομικούς λόγους που σχετίζονται με τον παλαιό ασφαλιστή, την σύμβαση, αλλά και την "πολιτική" της σχετικά με την κατοχύρωση της καριέρας των ασφαλιστών. Συνήθως την "πληρώνει" ο πελάτης... Η ίδια αλυσίδα προβλημάτων ισχύει και για τις μετακινήσεις διευθυντών όπου κάποιος διευθυντής μετακινείται, πεθαίνει ή παύ-

εται από διευθυντής...

Ένα άλλο είδος "ορφάνειας" μεταβατικής θα νοιώσουν και αρκετοί πελάτες και ασφαλιστές εταιρειών που "κλείνουν", πωλούνται ή συγχωνεύονται...

Έχουμε τεκμηριωμένη εικόνα-άποψη ότι το ποσοστό των ορφανών πελατών - ασφαλιστών είναι ανησυχητικά μεγάλο γι' αυτό και καταπιαστήκαμε με αυτό το θέμα. Η συνήθης δυσαρέσκεια των πελατών είναι ότι "δεν έχουμε ασφαλιστή". Μας ασφάλισε και μας εγκατέλειψε...". Το ίδιο λένε και οι ασφαλιστές που εγκαταλείπουν. "Νοιώθουμε μόνοι... Δεν είχαμε βοήθεια. Ήμασταν απροστάτευτοι στα πάντα..."

Ένα "ορφανόμετρο" για την εταιρεία, είναι ο αριθμός των επιστολών πελατών που διαμαρτύρονται, ο αριθμός πελατών που επισκέπτονται τα κεντρικά για διευκρινίσεις θεμάτων αρμοδιότητας ασφαλιστών, οι ακυρώσεις και θέματα που φτάνουν στα κεντρικά, ενώ έπρεπε να λυθούν στο "υποκατάστημα ή γραφείο" και αφορούν ασφαλιστές ή πελάτες.

Μήπως και όλη η ασφαλιστική αγορά δεν έχει παρόμοια σχέση ορφανού-γονέα με την Πολιτεία; Η κατάσταση που δημοσιεύτηκε στις 13-1-96 στην "ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ" έδειξε πολλά ορφανά...

Είναι πρώτης προτεραιότητας το θέμα αυτό για τους γενικούς διευθυντές επειδή από αυτή την σχέση εξαρτάται η επιβίωσή τους. Στο ερώτημα "Πόσο εγκαταλελειμένοι είναι οι ασφαλιστές και πελάτες σας;" δεν έχουν όλοι το πρόβλημα στο ίδιο βαθμό. Μερικές όμως εταιρείες πραγματικά μοιάζουν με ορφανοτροφεία!

Ευύγ. Γ. Σπύρου

Υ.Γ. Σαν παιδικά χαμόγελα αυτές τις μέρες "έσκασαν" τα πρώτα μπουμπουκία και "πέταξαν" μάτια και φύλλα πράσινα τα δέντρα. Κάθε πρωί κοιτάζω τις γλάστρες και τις χαϊδεύω με τα μάτια μου. Δειλά ζουμπούλια, ανεμώνες, μαργαρίτες, κίτρινες φρέζιες και μια κόκκινη σαν παιδικό μάγουλο, πρόλαβαν να μου πουν πως έρχεται η Άνοιξη. Μετά τον χειμώνα έρχεται πάντα η Άνοιξη. Να ελπίζετε!

Underwriting



ΕΤΣΙ... ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΣΤΟΡΙΑ!



➔ Σε κάποια συνέντευξή της στο "Ε" της Ελευθεροτυπίας η κ. Βάσω Παπανδρέου απάντησε στην ερώτηση "τι σας εκνευρίζει πολύ;" ότι

την εκνευρίζει η βλακεία, εννοώντας εκείνους που πάνε να κάνουν τους ξύπνιους, τους πονηρούς ή τους καπάτσους". Η όμορφη κοπέλα από τα Βαλμύτικα Αιγίου που φωτογραφίζεται εδώ σε κάποια "δεμένη" βάρκα, η υπουργός Ανάπτυξης κ. Βάσω Παπανδρέου, σίγουρα θα εκνευριστεί πολλές φορές για όσα θα μαθαίνει από το Υπουργείο Εμπορίου που προΐσταται των Ασφαλιστικών Εταιριών αφού εκεί πολλοί ξύπνιοι και πονηροί κάνουν χρυσές δουλειές στην πλάτη των ασφαλισμένων...

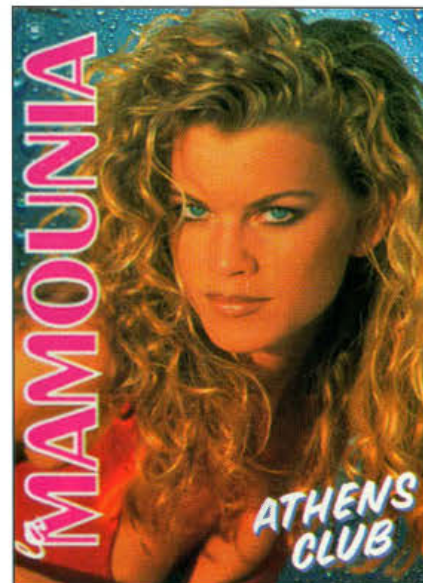
➔ Διαβάζοντας τα οικονομικά στοιχεία σε πίνακες που έδωσε το Υπουργείο Εμπορίου (παρόλο που το ίδιο το υπουργείο αργότερα ανακοίνωσε ότι οι πίνακες αυτοί δεν ισχύουν) παρατηρώ ότι στο σύνολο σχεδόν των ασφαλιστικών εταιριών τα νούμερα των υποχρεώσεων είναι στον "πόντο" και "στη δραχμή". Και λέω μπράβο οικονομολόγοι στην "τρίχα", σ' ένα τζίρο δισεκατομμυρίων αυτοί είναι "ακριβώς". Εκτός και είναι όλα "ύποπτα"... Φουσκωμένα και ξεφουσκωμένα στοιχεία κυκλοφορούν αρκε-

τά... Πονηρέ "λογιστάκο" θα σου τραβήξουν τ' αυτιά όταν σε πάρουν ειδήση ότι "τα κάνεις πλακάκια" με τον "κ. Γενικό"... Σε ξέρω... γιατί μου κάνεις συνέχεια τον "νταή"...

➔ Η συνολική παραγωγή ελληνικών και αλλοδαπών ασφαλιστικών εταιριών ξεπέρασε τα 380 δισεκατομμύρια δρχ. στο 1994. Ενώ οι αποζημιώσεις που έδωσαν ξεπέρασαν 165,5 δισεκατομμύρια. Παρόλα αυτά η εικόνα του κλάδου στα μάτια του κοινού είναι άσχημη. Κρίμα!



➔ Με ιδιαίτερη χαρά βρέθηκα 19/1/96 στο υποκατάστημα του φίλου Κλεάρχου Πεφάνιου της INTERNATIONAL LIFE όπου οι συνεργάτες του κι αυτός έκοψαν την πίτα τους σε μια βραδιά αφιερωμένη στους πρωταθλητές και πρωταγωνιστές του γραφείου του. Το υποκατάστημα έχει πέντε χρόνια ζωής, κινείται στο επίπεδο των 100.000.000 ετήσια παραγωγή και βάση του έχει την διάκρισή του μέσω της διακρίσεως των ανθρώπων του. Σημαντική βοήθεια του έδωσαν ο επιθεωρητής κ. Σταμούλης και ο κ. Φ. Μπράβος και έτσι μπόρεσε μέσα σ' ένα κλίμα αγάπης και σεβασμού των συνεργατών του να δώσει καριέρα, αναγνώριση και καταξίωση σε όσους πήγαν κοντά του. Όσα είπε εκείνο το βράδυ ο αγαπητός Κλεάρχος αποτελούν ένα πρότυπο ανάπτυξης ανθρώπων. Συγχαρητήρια, καλές επιτυχίες!



➔ Στο "La MAMOUNIA" έκοψε την πίτα της η "ΕΘΝΙΚΗ". Ήθελε να δείξει νέο πρόσωπο; Ήθελε ο κ. Νεκτάριος να μας πει ότι η εταιρεία του είναι γεμάτη ζωντάνια και νεανικούς ρυθμούς; Ήθελε να πει ότι στο δίκτυο μπαίνουν νέοι άνθρωποι, MAMOUNIA της αγοράς; Ήθελε να πει ότι μπαίνουμε σε εποχές που μερικοί θα "χορέψουν στο ταψί;" Ό,τι και να ήθελε να πει η εκδήλωση στα La Mamounia είχε επιτυχία. Χαρούμενη βραδιά, ενθουσιώδη ατμόσφαιρα. Είμαστε σε εποχές αλλαγών και έτσι και ...κουνηθεί λίγο η Εθνική πολλά μπορούν ν' αλλάξουν στο καλύτερο. ΕΘΝΙΚΗ Ελλάδα, ξύπνα το γίγαντα στο 1996 και "πάρτους φαλάγγι" σ' όλη τη χώρα "εξωπετώντας" τα ξενόφερτα προϊόντα πάσης φύσεως που μπήκαν στα ελληνικά σπίτια με διάφορους τρόπους. Η Ελληνική οικογενεια ΔΙΚΑΙΟΥΤΑΙ ΕΘΝΙΚΗ κάλυψη... Εμπρός Κύριε Νεκτάριε ΔΩΣΤΑ ΟΛΑ σ' αυτή την Ελληνική υπόθεση, ίσως έχεις αρνήσει σ' αυτό τον ΕΠΕΚΤΑΤΙΣΜΟ. Η αγορά είναι γεμάτη με ΑΣΤΕΓΟΥΣ ασφαλιστές και πελάτες...



➔ Τον Παύλο Ψωμιάδη, Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο της ΑΣΠΙΣ Πρόνοια επέλεξαν ως Πρόεδρο διάβιου των Φίλων του Ιδρύματος "Θησαυρός Ελληνικής γλώσσας" η καθηγήτρια Μακντόναλτ και το Δ.Σ. του Ιδρύματος που σκοπό έχει να συγκεντρώσει με την μορφή συνδρομών και χορηγιών τα απαιτούμενα κεφάλαια για την συγκέντρωση, την ηλεκτρονική καταγραφή και διαφύλαξη των Βυζαντινών και Νεοελληνικών γραπτών μνημείων στη διαχρονική τους εξέλιξη. Η φιλελληνίδα Ειρήνη-Μαριάννα Μακντόναλτ ίδρυσε το 1972 τον "Θησαυρό της Ελληνικής Γλώσσας", όπου κατέγραψε τα άπαντα όλων ανεξαιρέτως των Αρχαίων Ελλήνων Συγγραφέων σε ένα και μόνο ψηφιακό δίσκο CD-ROM ο οποίος περιλαμβάνει 70.000.000 λέξεις, 10.000 έργων, 3.000 περίπου αρχαίων Ελλήνων Συγγραφέων. Η καθηγήτρια είχε όνειρο η έδρα αυτής της προσπάθειας να μεταφερθεί από τις Η.Π.Α. στην Ελλάδα. Ο Κωνσταντίνος Καραμανλής, πρόεδρος Δημοκρατίας το 1992 συνέβαλε να δημιουργηθεί το ίδρυμα "Θησαυρός Ελληνικής γλώσσας", η αξέχαστη Μελίνα Μερκούρη ξεκίνησε τις πρώτες ενέργειες, οι κυρίες Ψαρούδα Μπενάκη και Ντόρα Μπακογιάννη τις προχώρησαν, ο Θάνος Μικρούτσικος το ολοκλήρωσε, ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας Κωστής Στεφανόπουλος το έθεσε υπό την αιγίδα του, ο Χρήτος Δημόπουλος με τη διαφημιστική PROSPECT ανέλαβε όλη την επικοινωνία του ιδρύματος και ο Παύλος Ψωμιάδης έβαλε το μεγάλο ΝΑΙ και πολύ αγάπη ώστε να επιτευχθούν οι σκοποί του ιδρύματος και η Γλώσσα μας να παίξει τον ζωοποιο και σημαντικό ρόλο στην επιβίωση του Έθνους μας. Συγχαρητήρια κ. Ψωμιάδη τιμάτε όλη την ασφαλιστική αγορά με τη διάκρισή σας. Όσοι καταλαβαίνουν την σημασία, ας συνδράμουν...

➔ Η INTERPOL σε συνεργασία με το CEA έχει αρχίσει τη δημιουργία ενός αρχείου, σε super υπολογιστή με όλα τα κλεμμένα αυτοκίνητα στην Ευρώπη. Ζητήθηκε και η συμμετοχή των Ανατολικών Ευρωπαϊκών χωρών επειδή τα περισσότερα κλεμμένα οχήματα εκεί καταλήγουν.

➔ Σύντομα θα βγουν στη "φόρα" όλα τα προβλήματα που οδηγούν σε κάποιες αναγκαίες αλλαγές του ασφαλιστικού χώρου με τις συγχωνεύσεις ιδιωτικών και κρατικών εταιριών ασφαλιστικών και τραπεζικών όπως η τύχη του διοικητικού προσωπικού, η ασφάλισή τους, η προϋπηρεσία τους, τα ταμεία τους, η ΟΤΟΕ κ.λπ. κ.λπ... Θέλει γερά νεύρα η νέα εποχή... Η ανακοίνωση του Συλλόγου της Εμπορικής Τράπεζας δείχνει πως θα εξελιχθούν τα πράγματα σ' αυτόν τον τομέα.

➔ Στο '97 στοχεύει η INTERAMERICAN να μπει στο Χρηματιστήριο. Σε συνάντησή του με δημοσιογράφους ο Δημ. Κοντομηνάς που πάντα είναι το "κρυμμένο χαρτί" και "γελάει τελευταίος" είπε διάφορα περί ευρείας αναδιάρθρωσης κ.λπ., για τα οποία, ανάλογα με το τι ξέρουν οι δημοσιογράφοι, έγραψαν στις εφημερίδες τους. Πολλά από αυτά στερούνται αληθείας, κινούμενα στις εκτιμήσεις από το θα "ζήσει μέχρι να πεθάνει"! Το κλειδί βρίσκεται στη φράση "επιδιώκεται η μετοχική αναδιοργάνωση συμμαχιών με σκοπό τη δημιουργία ενός δομικού πλέγματος συνεργειών και την εκμετάλλευση νέων αναπτυξιακών ευκαιριών". Ποιος είναι σε θέση να ερμηνεύσει αυτή τη φράση; Μόνο ο Δ. Κοντομηνάς, ο οποίος ευτυχώς γι' αυτόν, ερμηνεύεται πάντα "εκ των υστέρων". Γι' αυτό και κερδίζει, όπως θα γίνει και τώρα.

➔ Σε αυτό που η INTERAMERICAN λέει "μετοχική αναδιοργάνωση και αναδιάρθρωση συμμαχιών με σκοπό τη δημιουργία ενός δομικού πλέγματος συνεργειών" κ.λπ., κ.λπ. ελπίζουμε να περιλαμβάνεται και σχέδιο "ΕΞΩΠΕΤΑΓΜΑΤΟΣ" όλων αυτών που "έκατσαν" σαν σκουριά πάνω στους μηχανισμούς ανάπτυξης της μεγάλης αυτής εταιρείας είτε μέσα στην εταιρεία ζωής ή στις θυγατρικές της και έγιναν ανώτεροι από τον Δ. Κοντομηνά, υπερρόπτες, και "αντισαφιστές"... Πολλοί απ' αυτούς δεν κατάφεραν να αξιοποιήσουν τη φήμη του Ομί-

λου, μερικοί "δούλεψαν" ανεξάρτητα ή εις βάρος του Ομίλου, με τις επιπόλαιες απόψεις και αποφάσεις τους, και κάποιοι νέοι "αδρανοποίησαν" τον ενθουσιασμό και τη "σχέση Ζωής" του Δ. Κοντομηνά με τους πρωταγωνιστές ανάπτυξης αυτής της εταιρείας. Ευτυχώς την τελευταία στιγμή φαίνεται ότι ο Δ. Κοντομηνάς "ελθών εις εαυτόν" ΕΙΔΕ "τα φάλτσα" και πέρασε στον α' γύρο αλλαγών. Ο δεύτερος γύρος θα δικαιώσει αυτούς που τον πίστεψαν ως ηγέτη και έξυπνο ΔΗΜΙΟΥΡΓΟ. Σε λίγο η συνέχεια... ΓΙΑΤΙ η INTERAMERICAN είναι και ΜΕΓΑΛΗ και ΣΙΓΟΥΡΗ...

➔ Το αρχαίο θέατρο Οινιάδων είναι για τη Δυτική Ελλάδα ένα κέντρο πολιτισμού με διεθνή ακτινοβολία, όπως γράφτηκε στην Κυριακάτικη ΕΛΕΥΘΕΡΟΤΥΠΙΑ 22/10/95. Το όνομα Οινιάδων σχετίζεται με την λέξη ΟΙΝΗ-αμπέλος (οίνος-κρασί), την οποία καλλιεργούσαν στην όμορφη περιοχή της Κατοχής Μεσολογίου. Το θέατρο κατασκευάστηκε τον 4ο π.Χ. αιώνα, μετασκευάστηκε το 167 π.Χ. από τους Ρωμαίους και είχε 4.000 θέσεις. Διακρίνονται 23 σειρές καθισμάτων. Από το 1986 γίνεται το Φεστιβάλ Θεάτρου Οινιάδων. Το θέατρο αξίζει να προβληθεί και να εξελιχθεί σε διεθνές κέντρο συνάντησης και τουρισμού, δίπλα στην πόλη του Μεσολογίου που διακηρύσσει ότι "κάθε ελεύθερος πολίτης είναι πολίτης της πόλεως Μεσολογίου". Είναι και μια έμπρακτη απόδειξη τιμής για κάθε γωνιά του ιερού τόπου που λέγεται Ελλάδα. Ο Κώστας Σταμούλης, πρόεδρος του Δ.Σ. της Εθνικής Ασφαλιστικής, όπως και ο Κώστας Λάμπρος Δ/νων της Αγροτικής Ζωής, οι οποίοι κατ'άγονται από την Αιτωλοακαρνανία, ο Γιάννης Λαμπρόπουλος της NORDSTERN, ο Χρήστος Μαχαιρίδης, ο αξιόλογος και σεμνός επιθεωρητής της INTERAMERICAN, ο Κώστας Παπανικολάου, επιθεωρητής του ΑΣΤΕΡΑ, και τόσοι άλλοι αγαπητοί συνάδελφοι της ασφαλιστικής αγοράς που έλκουν την καταγωγή από τη χώρα της Ακαρνανίας ας βρουν τρόπους να στηρίξουν το αρχαίο θέατρο Οινιάδων, την "Παιγνιδίστρα", όπως λένε οι ντόπιοι, με χορηγίες των εταιριών που εργάζονται...

➔ Οι επιχειρήσεις και οι τράπεζες που σήμερα παίζουν πρωταγωνιστικό ρόλο στις Παρευξέινιες αγορές της Μαύρης Θάλασσας, είναι μεταξύ άλλ-

λων, οι βιομηχανικοί όμιλοι Δέλτα, Τρία Έψιλον, Κοπελούζου, Ιντρακόμ, Λάτση, Βιοχάλκο, Γ. Αποστολόπουλου, Βαρδινουγιάννη, Αθηναϊκής Ζυθοποιίας, Ελληνικής Υφαντουργίας, Χαρτοποιίας Θράκης, Ιντεραμερικαν, οι βιομηχανικές επιχειρήσεις Φλώρινα-Χωνιάς Α.Ε., Κ & Ν. Ευθυμιάδης, Αφοί Μαργίζου Α.Ε., Παπαστράτος Α.Ε., Θράκη Α.Ε., Hellas Can. Α.Ε., Planet Α.Ε., DDB Needham, οι κατασκευαστικές εταιρείες: Μηχανική όμιλος Αρφάνη-Χιόνη, Ελληνική Τεχνοδομική Α.Ε. και Άβαξ Α.Ε., οι τράπεζες: Alpha Τράπεζα Πίστωσης, Εμπορική Τράπεζα, Εθνική Τράπεζα, ΧίοςBank και Euromerchant Bank.

➔ Ο Θωμάς Θωμόπουλος είναι κατά την άποψη του "ΝΑΙ" ένας άνθρωπος που όλες οι εταιρείες έχουν λόγο να δείχνουν το έργο το οποίο προσέφερε στην ελληνική ασφαλιστική αγορά για να παραδειγματίζονται οι άνθρωποι της πρώτης γραμμής.



Ο Θωμάς Θωμόπουλος, περιφερειακός Διευθυντής της INTERAMERICAN (ο τίτλος είναι και μικρός και λάθος για το άτομό του), είναι ο συνάδελφος που εμπύχωσε χιλιάδες ανθρώπους να κάνουν καριέρα ασφαλιστού και να βγουν από το μέσο όρο εισοδήματος και κοινωνικής αξίας. Πολλοί παγιδεύονται από τις πρόσκαιρες μετρήσεις που εξυπηρετούν σκοπούς προσωρινούς και άδικους και δεν ανταποκρίνονται στο δημιουργικό Θωμά Θωμόπουλο στο μέγεθος της μακρόχρονης προσφοράς του. Το συνολικό έργο του Θωμά μετρείται με τη δύναμη παρακίνησης που άσκησε σε τόσους συναδέλφους της αγοράς να πιάσουν τα ρεκόρ του, μετρείται με την συνολική παραγωγή όλων των ασφαλιστών και Διευθυντών που ανέπτυξε και είναι ξεχωριστές μονάδες, όπως η Μαρία Παπαδοπούλου, ο Γιάννης Τοζακίδης κ.λπ. και που αν μετρηθεί πολλοί γενικοί διευθυντές και ιδιοκτήτες εταιριών θα φαίνονται "μικροί" δίπλα του... Εκτός των άλλων προσόντων του Αιτωλοακαρνανία Manager αξίζει να θυμίσουμε σε πολλούς ότι πολλές γνώσεις του τις "αγόρασε", "ίδιοι εξόδοι", σε πολλά ταξίδια και ασφαλιστικά σεμινάρια στο εξωτερικό από αγάπη

και μεράκι να κάνει καλύτερα το έργο του, παρόλο που η INTERAMERICAN του έδινε απλόχερα μεγάλη εκπαίδευση, διδάσκοντας και μ' αυτό τον τρόπο. Η ένωση ασφαλιστικών εταιριών και ο Σύλλογος Συντονιστών του οφείλει ένα βραβείο-"ευχαριστώ" επειδή ανήκει στους πρωταγωνιστές και πρωτοπόρους του κλάδου Ζωής...

➔ Ελάβαμε χιλιάδες ευχετήριες κάρτες και ευχές από τους αγαπητούς φίλους μας τις μέρες των εορτών. Ευχαριστούμε πολύ για το όμορφο έθιμο, κάναμε ένα "χριστουγεννιάτικο δένδρο" με κάρτες στα γραφεία μας, κυρίως όμως ευχόμαστε σ' όλους υγεία και



προκοπή στο '96. Το χριστουγεννιάτικο δώρο και οι κάρτες του "ΝΑΙ" θα είναι μια προσπάθεια να ενισχύσουμε με βιβλία την έδρα Νεοληνικής Λογοτεχνίας στη Μόσχα.

➔ Η "Λαϊκή Ζωής" βράβευσε τους κορυφαίους συνεργάτες της στο πολυτελές ξενοδοχείο "HOLIDAYS IN EVIA" και διαβάσαμε σε περιοδικά ότι αυτό έγινε σε κλίμα ιδιαίτερου ενθουσιασμού κ.λπ. Δεν γνωρίζουμε βέβαια λεπτομέρειες, αλλά το Σάββατο 13 Ιανουαρίου '96 διαβάσαμε σε πίνακα της "ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗΣ" για τα οικονομικά στοιχεία ασφαλιστικών επιχειρήσεων για τις υποχρεώσεις 1994, επενδύσεις 1994, περιθώριο φερεγγυότητας και ίδια κεφαλαία, ότι τα στοιχεία που αφορούν την ΛΑΙΚΗ Ζωής και Ζημιών είναι "υπό επεξεργασία" που επιδέχεται διάφορες εξηγήσεις κάτω από τον τίτλο "έντονα τα σημάδια

της κρίσης"... Ελπίζουμε ο έλεγχος του υπουργείου που "επεξεργάζεται", να δείξει τα θετικά στοιχεία της μεγάλης αυτής εταιρίας Ζωής η οποία το 1994 είχε 538.220.000 ζημίες όπως δημοσιεύει κάποιο περιοδικό σε πίνακές του... Το μέλλον δυστυχώς δεν δικαιολογεί "ιδιαίτερους ενθουσιασμούς" για πολλούς στην ασφαλιστική αγορά, όπως περιγραφικά αναφέρει η συνάδελφος Κλεοπάτρα Κοττονικά της "Καθημερινής".

➔ Το υπουργείο Εμπορίου γιατί δέχεται "χαμηλά" Τιμολόγια αυτοκινήτων από εταιρίες που "δείχνουν" ότι πάνε για κλείσιμο; Έχουν κάποιο πλεονέκτημα να διορθωθούν έναντι των πολλών υποχρεώσεων με λίγα χρήματα ή "αλίμονό μας"...

➔ Έλλειψη ρευστότητας υπάρχει στην ασφαλιστική αγορά και δύο τομείς που υπάρχουν και έχουν τρόπο να φέρουν "ζωντανό" χρήμα στα Ταμεία, δεν αξιοποιούνται δυστυχώς. Ο τρόπος ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ και η ΝΕΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗ είναι δύο λύσεις που οι εταιρίες έχουν σε ΧΑΜΗΛΕΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ στις στρατηγικές τους. Για δείτε πιο ζεστά το θέμα πριν πεινάσουμε!

➔ Η ανασφάλεια των ασφαλιστών είναι αντιστρόφως ανάλογη της Νέας Παραγωγής. Πολύ ανασφάλεια, λίγη παραγωγή, λίγη παραγωγή λίγη στρατηγολόγηση, λίγη διατηρησιμότητα. Ας το δουν οι υπεύθυνοι. ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ του 1995 είναι ένα ΠΡΩΤΟ ΔΕΙΓΜΑ.

➔ Το Bancassurance δεν είναι λύση για όλα τα προβλήματα. Το "Bancassurance World" όμως είναι ένα περιοδικό που μπορεί να σας ενημερώνει και για προβλήματα και να σας δίνει λύσεις που θα βρείτε εκτός Bancassurance. Γραφτείτε συνδρομητές ΤΩΡΑ! Διεύθυνση Φιλικής Εταιρίας 19-20 Πλατεία Κολωνακίου τηλ. 3620186-3609071 FAX 3611545.

➔ Σε "συμπωματική" απρογραμμάτιστη συνάντηση ολίγων λεπτών που είχα με τον κ. Πανάγο της INTERAMERICAN είχα την τύχη να γνωρίσω έναν άνθρωπο με γερό μυαλό, τεράστια εμπειρίες και περιεχόμενο μεγαλύτερο της περιγραφής των συμβατικών τίτλων που συνήθως βάζουν οι άνθρωποι για να επικοινωνούν μεταξύ τους. Γενικώς είναι

λιγομίλητος, όπως όλοι όσοι έχουν αξία, σε αντίθεση με αυτούς που "πολυμιλάνε" ως "κύμβαλα αλαλάζοντα". Ο άνθρωπος αυτός "έζησε" από κοντά το θαύμα της προόδου, αλλά και του επανασχεδιασμού των λειτουργιών της IBM στην Ευρώπη και την Ελλάδα από την σπάνια θέση του Γενικού Διευθυντού. Ο Δημ. Κοντομηνάς που τον επέλεξε και ενέταξε στη δύναμη της INTERAMERICAN, επιθυμεί να καρπωθούν τις γνώσεις και εμπειρίες του και οι "INTERAMERICANΟΙ" του, πράγμα λίγο δύσκολο, όχι όμως ακατόρθωτο. Δύο βασικές αξίες στις οποίες πιστεύει ο κ. Πανάγος είναι η πεποίθηση ότι όλοι εργάζονται για τον ΠΕΛΑΤΗ και η βαθειά πίστη στην αξία της ΟΜΑΔΟΣ, της ομαδικής εργασίας με κοινές αξίες και προσδοκίες...

➔ Το βιβλίο "IMAGE MAKING" για τον ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑ και ΠΩΛΗΤΗ εκυκλοφόρησε ο αγαπητός κ. Άκης Αγγελάκης, θέλοντας να δώσει ακόμη περισσότερη βοήθεια στον άνθρωπο - πωλητή που ένα μεγάλο μέρος της επιτυχίας του εξαρτάται από αυτά που περιγράφει στις 240 σελίδες του βιβλίου του γύρω από την "όλη εμφάνιση" κάθε πωλητή... Να το πάρετε!

➔ Πήγαμε κι εμείς για να δούμε και να ακούσουμε τα σχετικά με τη συνέντευξη Τύπου της ΕΘΝΙΚΗΣ για το νέο κτίριο στην Συγγρού... Ακολούθησαν διάφορα και... ηχηρά περί περιβάλλοντος χώρου κ.λπ., αλλά ο περιβάλλον χώρος με την Ακρόπολη μπροστά και τα 100 χρόνια βίου της ελληνικής πρώτης ασφαλιστικής εταιρίας θα περίμενε ένα ελληνικό κτίριο διαφορετικό από τα "σκουπιδοκίτριά" της περιοχής που προσβάλλουν την ελληνική αισθητική. Καλά τα επίπεδα και οι γέφυρες και τα γκαράζ, αλλά ως Έλληνες θα περιμέναμε άλλη αρχιτεκτονική για την ΕΘΝΙΚΗ. Καλές οι προθέσεις και οι αποφάσεις της ηγεσίας για νέα γραφεία, αλλά -πάντα κατά την υποκειμενική μας άποψη- η ΕΘΝΙΚΗ όφειλε να ξεχωρίζει. Κατά την γνώμη μας πάντα, η ΕΘΝΙΚΗ έπρεπε να δώσει παράδειγμα ελληνικό, εθνικό, ακολουθώντας ελληνική αισθητική, ελληνική γραμμή με χαρακτηριστικά της την απλότητα, την απλότητα, την καμπύλη και όχι τα σκούρα και μεταλλικά κρύα υλικά και χρώματα που δεν ταιριάζουν στις καμπύλες του Παρθενώνα, στους γύρω λόφους, στο χρώμα και το φως του ανατέλλοντος ή



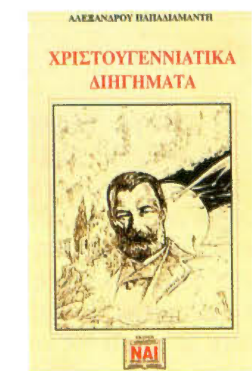
➔ Η αμερικανική εταιρία "The Safety Zone", Honover 17333, USA πωλεί από πέρυσι "έναν πιστό σύντροφο" ένα σύντροφο... μαϊμού με 99,5 δολάρια. Πολλές γυναίκες τον αγοράζουν γιατί είναι μόνες και φοβούνται. Άλλοι τον αγοράζουν για τη θέση του συνοδηγού και άλλοι για να βλέπουν "μαζί" τηλεόραση. Όπως πάνε τα πράγματα σύντομα θα δούμε και μαϊμούδες - "σύντροφους πιστούς" στα γραφεία ασφαλιστικών εταιριών που απλώθηκαν σ' όλη τη χώρα σ' όλα τα χωριά και πόλεις, βάζοντας ταμπέλες απ' έξω χωρίς παραγωγικούς ασφαλιστές μέσα... Αλλά και αυτούς που έχουν τους ξέχασαν και τους έχουν χωρίς φροντίδα, χωρίς συμβάσεις, χωρίς μόνιμη ασφάλιση, χωρίς ενημέρωση ουσίας. Και κάθε τόσο τους απειλούν και τους "κατσαδιάζουν" επαναλαμβάνοντας "θα σας κλείσουμε", θα σας διώξουμε, θα σας συγχωνεύσουμε, θα... Λες και μπορούν να βρουν άλλους...

δύοντος ηλίου περί την Ακρόπολη. Αν η ΕΘΝΙΚΗ δεν δώσει το παράδειγμα ποιός θα το δώσει;

➔ Πολλά ακούγονται κατά καιρούς για τα "φιλά γράμματα" των συμβολαίων ασφαλιστικών εταιριών. Οι ασφαλιστές μας καλούνται να λύσουν πολλές ασάφειες και διαφορές που πηγάζουν στα νομικά γραφεία και τους δικηγόρους των ασφαλιστικών εταιριών... Εκατομμύρια φεύγουν για δημόσιες σχέσεις, για διαφημίσεις, για χαριστικές αποζημιώσεις. Μήπως είναι καιρός να ξαναεξετάσουν το θέμα οι Γενικοί Διευθυντές και να ξαναδοούν "πόσο σύγχρονα είναι τα συμβόλαιά" τους;

➔ Στην αίθουσα Royal Room του ξενοδοχείου ΜΕΓΑΛΗ ΒΡΕΤΑΝΝΙΑ την Πέμπτη 21 Δεκεμβρίου 1995, η Gerling - Konzern Hellas κάλεσε φίλους και γνωστούς σε χριστουγεννιάτικο δείπνο. Συγχαρητήρια στον κ. Βασίλη Καψοκαβάδη Γενικό Διευθυντή της Gerling - Konzern Hellas για την θαυμάσια επιλογή, με "αέρα" ενός άλλου επιπέδου ποιότητας, έξω από τα συνηθισμένα. Εκτός από το υπέροχο δείπνο όσοι παραβρέθηκαν είχαν τη χαρά να μιλήσουν ήσυχα με αγάπη τους φίλους και συναδέλφους, να απολαύσουν κλασική μουσική από την ορχήστρα του Ωδείου Αθηνών, και μια ομιλία από τον Δρα Γρηγόρη Ευαγγελάτο για τις εφαρμογές των Ραδιοϊσοτόπων στη Διάγνωση ασθενειών. Μας έκανε εντύπωση ακόμα και η εμφάνιση

της πρόσκλησης που έδειχνε ότι στην Gerling - Konzern Hellas επιδιώκουν με κάθε τρόπο να ξεχωρίζουν και να σέβονται τους άλλους προσφέροντας υπηρεσίες ποιότητας.



➔ Ευχαριστούμε όλους αυτούς που είχαν την καλοσύνη, γραπτός ή προφορικός, να μας συγχαρούν για την έκδοση του ΝΑΙ "ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΙΑΤΙΚΑ ΔΙΗΓΗΜΑΤΑ" του Αλέξανδρου Πα

παδιαμάντη που με οικονομική ενίσχυση του ΑΣΤΕΡΑ και τη στήριξη της ιδέας από τον κ. Τριαντάφυλλο Λυσιμάχου, μοιράστηκε σε φίλους, πελάτες και σχολεία αυτά τα Χριστούγεννα του 1995. Το "ΝΑΙ", με την έκδοση "ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΙΑΤΙΚΑ ΔΙΗΓΗΜΑΤΑ" του Αλ. Παπαδιαμάντη, θέλησε να δείξει ότι οι ασφαλιστές μας έχουν τρόπους να επιστρέφουν στο ελληνικό κοινό μέρος της εμπιστοσύνης του και να του ανταποδίδουν την ευγνωμοσύνη τους με έργα πολιτισμού. Εκτός των άλλων είναι και μια διαφήμιση διαρκείας...

➔ Κάποιοι υπεύθυνοι Δημοσίων Σχέσεων με την συμπεριφορά τους γίνονται καταστροφικοί Δημοσίων



→ Πολλές και σωστές ενέργειες και εκδηλώσεις έκανε ο ΑΣΤΕΡΑΣ στο 1995 για να ανεβάσει ακόμα πιο ψηλά το όνομα και το κύρος της εταιρείας αυτής με την ιστορία και τις χιλιάδες πελάτες, αλλά και να διευκολύνει το έργο των ασφαλιστών του που σιγά-σιγά μεγαλώνουν την παραγωγή τους. Η κα Κάτια Ηλιοπούλου υλοποίησε με τον καλύτερο τρόπο τους σχεδιασμούς του κ. Τ. Λυσιμάχου σ' αυτόν τον τομέα και εργαζόμενη με μεράκι και όρεξη πολλές ώρες πέραν του ωραρίου της, κατάφερε ο ΑΣΤΕΡΑΣ να πει το ΠΑΡΟΝ του με το κύρος και την αξιοπρέπεια που ταιριάζουν σε μια μεγάλη εταιρεία. Πράγματι άλλος "αέρας" πνέει τελευταία στον "ΑΣΤΕΡΑ" που στοχεύει στο 1996 νέες κατακτήσεις... Η τελευταία εκδήλωση του ΑΣΤΕΡΑ, στις 12 Δεκεμβρίου '95, με έκθεση στο χώρο της με θέματα ζωγράφων κατοχής '40-'44 ανέβασε το κύρος της ασφαλιστικής αγοράς στα μάτια των χιλιάδων επισκεπτών της έκθεσης...



Η κ. Κάτια Ηλιοπούλου

Σχέσεων των εταιριών τους με λανθασμένες υποκειμενικές κρίσεις και κινήσεις οι οποίες δεν οφελούν την εταιρία τους. Η θέση υπευθύνου Δημοσίων Σχέσεων είναι θέση που απαιτεί από όσους την κατέχουν να είναι ολοκληρωμένες προσωπικότητες με όλη τη σημασία της λέξεως. Διαχειρίζονται το όνομα της εταιρείας και οφείλουν να είναι προσεκτικοί. Άλλωστε δεν είναι δική τους η εταιρεία. Οι Γενικοί Διευθυντές ας είναι προσεκτικοί και στην επιλογή, αλλά ΚΥΡΙΩΣ σε όσα τους μεταφέρουν οι άνθρωποι δημοσίων σχέσεων. Με λίγη ΣΥΝΕΣΗ και ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΤΗΤΑ πολλές φωτιές μπορούν να σβύσουν... πριν ανάψουν...

την ΙΟΝΙΚΗ ΖΩΗΣ δεν ήτο επιτυχής. Ο κ. Καπουράνης έχει σπουδαίο έργο να επιτελέσει σχετικά με την τύχη του ανθρώπινου δυναμικού και της ΙΟΝΙΚΗΣ και της METROLIFE που περιμένουν να δικαιωθούν για το έργο που έκαναν ως τώρα κάτω από δύσκολες γι' αυτούς συνθήκες. Στην ίδια ανακοίνωση εντύπωση μας κάνει η χρήση του ασφαλιστικού εντύπου FAX NEWS που ανακήρυξε τον Γιώργο Καπουράνη "άνθρωπο της χρονιάς". Στα "πέλαγα" χρειάζονται και τα καράβια, χρειάζονται και οι βαρκούλες... Κάποιοι "μελλοθάνατοι" ναυαγοί ας ψάξουν λίγο γύρω τους για σωσίβια... ΤΩΡΑ.

σμού Αμοιβαίων Κεφαλαίων, είναι ο Γενικός Διευθυντής της Διεθνικής που σίγουρα θα παίξει σημαντικό ρόλο στις εξελίξεις του θεσμού των Αμοιβαίων, αλλά και δημιουργικό ρόλο στην αναβάθμιση των αποταμιευτικών προγραμμάτων των α-



σφαλιστικών εταιριών. Το ΝΑΙ σύντομα θα παρουσιάσει το έργο της ΔΙΕΘΝΙΚΗΣ αλλά και το ρόλο του εργατικού και σεμνού πρωτεργάτη των Αμοιβαίων Κεφαλαίων κ. Παύλου Περράτη.

→ Η ανακοίνωση της METROLIFE στις 14/1/96 με ολοσέλιδη κατάχωριση στον κυριακάτικο Τύπο ενημέρωσε μετόχους, πελάτες και κοινή γνώμη για το θόρυβο που προκάλεσε η συνεργασία της με την Εμπορική Τράπεζα. Πιστεύουμε και εμείς ότι η συμφωνία είναι επωφελής και για τα δύο μέρη, όμως ο χειρισμός του θέματος από την Εμπορική Τράπεζα στο μέρος που αφορούσε

→ Μεριδίο αγοράς 21,28% έχουν τα Αμοιβαία Κεφάλαια ΔΗΛΟΣ, ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ και ΑΣΤΗΡ ΜΙΚΤΟ της ΔΙΕΘΝΙΚΗΣ του ομίλου εταιριών Εθνικής Τράπεζας. Από το 1972 δεσπόζουν στην ελληνική ασφαλιστική αγορά και διαχειρίζονται κεφάλαια ύψους 514.558.529.062 με τέλος 1995 και σημαντικές μεσοπρόθεσμες αποδόσεις. Ο κ. Παύλος Περράτης ένας έμπειρος πρωτοπόρος και πρωταγωνιστής του θε-

ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΑΥΡΙΟ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΤΑΙ ΣΗΜΕΡΑ



Το αύριο δεν περιμένει...

Να γιατί πάνω από 7.000.000 άνθρωποι σε περισσότερες από 40 χώρες σ' όλο τον κόσμο, εμπιστεύονται τη μεγάλη ασφαλιστική δύναμη. Να γιατί πάνω από 220.000 Έλληνες απολαμβάνουν καθημερινά τη σιγουριά και την ασφάλεια που εγγυάται η AGF KOSMOS. Γιατί το αύριο δεν περιμένει... Το αύριο προγραμματίζεται και αποφασίζεται σήμερα!



AGF KOSMOS



Reengineering

Ανασχεδιάζοντας τις λειτουργίες της επιχείρησης

Ψάχνοντας τους τελευταίους μήνες του 1995 να βρω κάποια ιδέα που ίσως θα βοηθούσε τις Διοικήσεις των ασφαλιστικών εταιρειών ή επαγγελματίες ασφαλιστές να βγουν από την κρίση που μαστίζει τον ασφαλιστικό κλάδο και την επιβίωσή τους έπεφτα πάντα στο ίδιο πρόβλημα. Είναι τόσο πολλά και τόσο περίπλοκα τα προβλήματα που ειλικρινά δεν ξέρεις από πού ν' αρχίσεις. Σύνθετα, αλληλένδετα, εσωτερικά και εξωτερικά του κλάδου, ομαδικά και ατομικά, βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα, θέματα νέα και παλαιά, μπήκαν σε τροχιά και στροβιλίζονται στον ελληνικό χώρο αλλά και όλα μαζί ξεκρίσαν άγνωστες διαδρομές στον ευρωπαϊκό χώρο με άγνωστες συνέπειες. Τι φταίει τελικά σ' αυτόν τον χώρο; Οι ασφαλιστές; Οι διοικήσεις; Οι πελάτες; Το υπουργείο; Το κράτος; Η πολιτεία; Λίγοι ή όλοι μαζί; Σίγουρα όμως κάτι δεν πάει καλά. Μέσα σ' αυτό τον λαβύρινθο ήρθε από τον αγαπητό κ. Νίκο Γαλαίο με το ταχυδρομείο ένα βιβλίο με την απάντηση στο πρόβλημα! Τίτλος του βιβλίου: "ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ"

Πάνω πάνω έγραφε: "Ο ανασχεδιασμός είναι το καινούργιο και πρέπει να γίνει" (PETER DRUCKER)

Στη μέση έγραφε: "Ένα επαναστατικό μανιφέστο για την επιτυχία". Στο οπισθόφυλλο είχε μία άποψη του προέδρου ΔΣ τη ΑΤ & Robert Allen που παρατηρούσε ότι "αυτό το βιβλίο είναι ένα εξαιρετικό και σημαντικό δημιούργημα, ευκολοδιάβαστο. Θα συνιστούσα θερμά το "Ανασχεδιάζοντας τις λειτουργίες της επιχείρησης" σε όλους τους ηγέτες των επιχειρήσεων - αν βέβαια είναι διατεθειμένοι να αμφισβητήσουν βασικά "δεδομένα" και να ενστερνισθούν την Αλλαγή. Η προσέγγιση του ριζικού ανασχεδιασμού των βασικών επιχειρησιακών λειτουργιών πάνω σ' ένα "λευκό χαρτί" είναι εξίσου σημαντική για τις πλέον επιτυχημένες επιχειρήσεις στην αγορά, όσο και γι' αυτές που αποτυγχάνουν".

Μπράβο! Αυτό είναι! Επανασχεδιασμός των πάντων πάνω σ' ένα "λευκό χαρτί"!

Διάβασα προσεκτικά το βιβλίο και βρήκα πως πολλά από αυτά που γράφει είναι απαντήσεις σ' αυτά που "ψάχνονται" αρκετές εταιρείες του ασφαλιστικού χώρου, οι Δ'νσεις πωλήσεων, οι Δ'ντές Μάρκετινγκ, οι Γενικές Διευθύνσεις και οι ασφαλιστές, παρ' όλο ότι το βιβλίο αναφέρεται σε αμερικανικές επιχειρήσεις.

Ευχαριστώ τον Νίκο Γαλαίο που μου έδωσε άδεια να δημοσιεύσω κάποια κομμάτια στο ασφαλιστικό ΝΑΙ, μαζί με δικές μας σκέψεις δίνοντας αφορμή αρκετοί φίλοι στην ασφαλιστική μας αγορά να ξανασχεδιάσουν τα πάντα, οδηγώντας τις εταιρείες τους σε επιτυχία. Όσοι επιθυμούν να αγοράσουν το βιβλίο μπορούν να απευθυνθούν σε οικονομικά βιβλιοπωλεία ή στις εκδόσεις ΓΑΛΑΙΟΣ, Κολοκοτρώνη 19, 105 62 Αθήνα, τηλ. 32.27.840-32.31.741.

ΤΥΠΙΚΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Ας αρχίσουμε, λοιπόν, με ένα καλύτερο ορισμό: Ο ανασχεδιασμός είναι η "θεμελιώδης αναθεώρηση και η ριζική επανασχεδίαση των επιχειρησιακών διαδικασιών (λειτουργιών), με σκοπό την επίτευξη θεαματικών βελτιώσεων σε απόλυτο συνδυασμό με τα κρίσιμα κριτήρια απόδοσης, όπως: κόστος, ποιότητα, παροχές πληροφοριών και ταχύτητα". Αυτός ο ορισμός περιλαμβάνει τέσσερις λέξεις-κλειδιά.

ΛΕΞΗ-ΚΛΕΙΔΙ: ΘΕΜΕΛΙΩΔΗΣ

Ο ανασχεδιασμός αρχίζει χωρίς υποθέσεις και χωρίς δεδομένα. Στην πραγματικότητα, οι επιχειρήσεις οι οποίες επιχειρούν να ανασχεδιασθούν πρέπει να προφυλάσσονται από τις υποθέσεις, τις οποίες οι περισσότερες κατεστημένες διαδικασίες έχουν ήδη ενσωματώσει. Η ερώτηση "Πώς μπορούμε να πραγματοποιήσουμε τον έλεγχο της πιστωτικής ικανότητας των πελατών με μεγαλύτερη αποδοτικότητα;" έχει σαν προϋπόθεση ότι η αξιοπιστία των πελατών πρέπει να ελεγχθεί. Σε πολλές περιπτώσεις, το κόστος του ελέγχου μπορεί, στην πραγματικότητα, να υπερβαίνει τις τυχόν απώλειες από κακοπληρωτές, τις οποίες ο έλεγχος θα προλάμβανε. Στον ανασχεδιασμό πρώτα καθορίζεται το τι πρέπει να κάνει η επιχείρηση και μετά το πώς πρέπει να το κάνει. Στον ανασχεδιασμό τίποτε δεν θεωρείται δεδομένο. Δεν ενδιαφέρει το τι γίνεται, αλλά το τι πρέπει να γίνεται.

ΛΕΞΗ-ΚΛΕΙΔΙ: ΡΙΖΙΚΟΣ

Η δεύτερη λέξη-κλειδί στον ορισμό μας είναι "ριζικός" που, φυσικά, προέρχεται από τη λέξη "ρίζα". Ριζικός ανασχεδιασμός σημαίνει να εισδύσουμε στη ρίζα των πραγμάτων. Να μην κάνουμε επιφανειακές αλλαγές ή μικροεπεμβάσεις, αλλά να πετάμε το παλιό στα σκουπίδια. Ριζικός ανασχεδιασμός σημαίνει να αγνοήσεις όλες τις προϋπάρχουσες δομές και διαδικασίες και να επινοήσεις εντελώς καινούργιες μεθόδους εκτέλεσης της εργασίας. Ο ανασχεδιασμός αφορά την εξ υπαρχής επινοήση της επιχειρηματικής δραστηριότητας - όχι τη βελτίωση ή την επέκταση ή την τροποποίησή της.

Παράδειγμα: "IBM Πιστωτική"

Η πρώτη μας περίπτωση αφορά την "IBM Πιστωτική Εταιρεία", μία εξ ολοκλήρου ελεγχόμενη θυγατρική της IBM, που αν ήταν ανεξάρτητη, θα βρισκόταν στον κατάλογο των εκατό μεγαλύτερων εταιρειών παροχής υπηρεσιών του περιοδικού Fortune. Η "IBM Πιστωτική" ασχολείται με τη χρηματοδότηση των υπολογιστών, του λογισμικού και των υπηρεσιών που πουλάει η εταιρεία IBM, γιατί η χρηματοδότηση των αγορών των πελατών είναι πολύ επικερδής.

Στα πρώτα της χρόνια, η λειτουργία της "IBM Πιστωτική" έμοιαζε να βρίσκεται στην εποχή του Ντίκενς. Όταν ένας πωλητής της IBM τηλεφωνούσε για μία αίτηση χρηματοδότησης, τον συνέδεαν με ένα άτομο από τα δεκατέσσερα που κάθονταν γύρω από ένα τραπέζι συνεδριάσεων, στο Ολντ Γκρίνουιτς του Κονέκτικατ. Το πρόσωπο που δεχόταν την κλήση κατέγραφε την αίτηση για τη συναλλαγή σε ένα κομμάτι χαρτί. Αυτό ήταν το πρώτο βήμα.

Στο δεύτερο βήμα, κάποιος μετέφερε αυτό το χαρτί στον πάνω όροφο, στο τμήμα πιστώσεων, όπου ένας ειδικός εισήγαγε την πληροφορία σε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή και ήλεγχε την αξιοπιστία του πιθανού δανειολήπτη. Ο ειδικός έγραφε τα αποτελέσματα του ελέγχου στο χαρτί και το έστελνε στον επόμενο κρίκο της αλυσίδας, που ήταν το τμήμα επιχειρησιακών πρακτικών.

Το τμήμα επιχειρησιακών πρακτικών - τρίτο βήμα τώρα - ήταν υπεύθυνο για αλλαγές στο τυπικό συμφωνητικό δανείων, εφόσον ζητούσε κάτι τέτοιο ο πελάτης. Οι επιχειρησιακές πρακτικές είχαν το δικό τους σύστημα υπολογιστών. Όταν τελείωναν, κάποιος από αυτό το τμήμα θα επισύναπτε τους ειδικούς όρους στην αίτηση.

Μετά η αίτηση πήγαινε σ' έναν κατάλογο - τέταρτο βήμα - που έβαζε τα στοιχεία σε ένα λογιστικό πακέτο υπολογιστή για να καθορίσει το κατάλληλο επιτόκιο για τον πελάτη. Ο κοστολόγος έγραφε το επιτόκιο σ' ένα χαρτί, που μαζί με τα άλλα χαρτικά δινόταν σε μία ομάδα γραμματέων - πέμπτο βήμα.

Εκεί, κάποιος διοικητικό στέλεχος χρησιμοποιούσε όλες αυτές τις πλη-

ΛΕΞΗ-ΚΛΕΙΔΙ: ΘΕΑΜΑΤΙΚΟΣ

Η τρίτη λέξη-κλειδί είναι "θεαματικός". Ο ανασχεδιασμός δεν αφορά οριακές ή βαθμιαίες βελτιώσεις, αλλά την επίτευξη ποσοτικών αλμάτων σε επιδόσεις. Αν μία επιχείρηση υπολείπεται κατά 10% από την κατάσταση όπου έπρεπε να βρίσκεται, αν το κόστος της είναι κατά 10% υψηλότερο από όσο έπρεπε, αν η ποιότητά της είναι χαμηλότερη κατά 10% της προβλεπόμενης, αν για την εξυπηρέτηση των πελατών της απαιτείται μία βελτίωση κατά 10%, Ο ανασχεδιασμός πρέπει να επιχειρηθεί μόνον όταν υπάρξει η ανάγκη εκρηκτικών αλλαγών. Για οριακές βελτιώσεις απαιτείται συντονισμός. Για θεαματική βελτίωση απαιτείται η εγκατάλειψη του παλαιού και η αντικατάστασή του με κάτι καινούργιο.

Από την εμπειρία μας, έχουν αναγνωρίσει τρεις τύπους επιχειρήσεων που επιχειρούν να ανασχεδιασθούν. Πρώτος τύπος: Εταιρείες που βρίσκονται σε μεγάλη κρίση. Δεν έχουν πλέον άλλες επιλογές. Η εταιρεία αυτοκινήτων "Φορντ" στην αρχή της δεκαετίας του 1980 αποτέλεσε ένα τέτοιο παράδειγμα.

Δεύτερος τύπος: Εταιρείες που δεν αντιμετωπίζουν ακόμα προβλήματα, αλλά η διοίκησή τους έχει τη διορατικότητα να διακρίνει μελλοντικές δυσκολίες. Η ασφαλιστική εταιρεία "Αίφνα" μετά το 1985 είναι ένα τέτοιο παράδειγμα.

Τρίτος τύπος: Επιχειρήσεις οι οποίες επιχειρούν να ανασχεδιασθούν ενώ βρίσκονται σε άριστη κατάσταση. Δεν αντιμετωπίζουν δυσκολίες, ούτε τώρα ούτε πρόκειται να αντιμετωπίσουν στο άμεσο μέλλον, αλλά οι διοικήσεις τους είναι φιλόδοξες και επιθετικές. Εδώ, π.χ. περιλαμβάνονται η "Χόλμαρκ" και η Wal-Mart. Οι εταιρείες του τρίτου τύπου βλέπουν τον ανασχεδιασμό σαν μία ευκαιρία για να μεγαλώσουν την απόσταση που τις χωρίζει από τους ανταγωνιστές τους.

Μερικές φορές εξηγούμε τις διαφορές μεταξύ των τριών αυτών τύπων επιχειρήσεων με τον εξής τρόπο: Επιχειρήσεις που ανήκουν στη πρώτη κατηγορία, είναι σε απελπιστική κατάσταση έχουν χτυπήσει πάνω σ' ένα τοίχο και κείτονται τραυματισμένες στο δάπεδο. Επιχειρήσεις της δεύτερης κατηγορίας, τρέχουν σταθερά με υψηλή ταχύτητα, αλλά βλέπουν κάτι μπροστά να έρχεται καταπάνω τους. Μήπως αυτό

είναι ένας τοίχος; Επιχειρήσεις της τρίτης κατηγορίας, έχουν βγει για μία βόλτα ένα ωραίο απόγευμα, χωρίς να βλέπουν κανένα εμπόδιο. Τι θαυμάσια ευκαιρία, λένε, για να σταματήσουμε και να κτίσουμε έναν τοίχο για να πέσουν πάνω του οι άλλοι;

ΛΕΞΗ-ΚΛΕΙΔΙ: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ (ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ)

Η τέταρτη λέξη-κλειδί στον ορισμό μας είναι διαδικασίες. Παρόλο που αυτή η λέξη είναι η πιο σημαντική στον ορισμό μας, είναι επίσης αυτή που προκαλεί τις μεγαλύτερες δυσκολίες στις περισσότερες μάντζερ των επιχειρήσεων. Οι περισσότεροι επιχειρηματίες δεν είναι προσανατολισμένοι στις διαδικασίες, αλλά συγκεντρώνουν την προσοχή τους σε αποστολές, σε δουλειές, σε ανθρώπους, σε δομές, αλλά όχι σε διαδικασίες.

Ορίζουμε μία επιχειρησιακή διαδικασία ως ένα σύνολο από δραστηριότητες που απαιτούν ένα ή περισσότερα είδη εισροών και αποδίδουν μία εκροή που έχει αξία για έναν πελάτη. Με άλλα λόγια, η παράδοση των αγαθών στα χέρια του πελάτη είναι η αξία που δημιουργεί η διαδικασία.

Κάτω από την επιρροή της ιδέας του Άνταμ Σμιθ για τον κατατεμαχισμό της εργασίας στα απλούστερα καθήκοντα και την ανάθεση καθενός από αυτά σε κάποιον ειδικό, οι σύγχρονες επιχειρήσεις και οι μάντζερ τους εστιάζουν την προσοχή τους στα μεμονωμένα καθήκοντα αυτής της διαδικασίας - παραλαβή του εντύπου παραγγελίας, διαλογή των αγαθών από την αποθήκη κ.λπ. - τείνουν να χάσουν από τα μάτια τους το μεγαλύτερο στόχο, που είναι να φθάσουν τα αγαθά στα χέρια του πελάτη που τα παράγγειλε.

Τα μεμονωμένα καθήκοντα μέσα σ' αυτήν τη διαδικασία είναι σημαντικά, αλλά κανένα από αυτά δεν ενδιαφέρει τον πελάτη. Ο τελευταίος ενδιαφέρεται για το αποτέλεσμα - δηλαδή αν η διαδικασία οδηγεί τα αγαθά στον προορισμό τους.

ΤΙ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Αυτοί που μόνον έχουν ακουστά τον ανασχεδιασμό και αυτοί που μόλις έχουν γνωρίσει την έννοια, πολύ συχνά σπεύδουν να βγάλουν το συμπέρασμα



ότι αυτός μοιάζει με τα άλλα προγράμματα βελτίωσης των επιχειρήσεων, που τους είναι κιάλας γνώριμα. "Ναι, καταλαβαίνω, ο ανασχεδιασμός", μπορεί να πουν, "είναι ένα άλλο όνομα για τη σμίικρυνση". Ή τον εξισώνουν με την αναδόμηση (restructuring) ή κάποιο άλλο επιχειρησιακό μπάλωμα του μήνα. Δεν είναι καθόλου έτσι. Ο ανασχεδιασμός δεν έχει σχεδόν τίποτε το κοινό με αυτά τα προγράμματα και διαφέρει σημαντικά ακόμα και από αυτά με τα οποία μοιράζεται κάποιες κοινές αρχές. Πρώτο, παρόλο τον πρωταρχικό ρόλο

που παίζει η τεχνολογία της πληροφορικής στον ανασχεδιασμό των λειτουργιών των επιχειρήσεων, πρέπει να είναι πλέον φανερό ότι ο ανασχεδιασμός δεν είναι το ίδιο με την αυτοματοποίηση. Η αυτοματοποίηση των υπαρκτών διαδικασιών με την τεχνολογία της πληροφορικής είναι κάτι ανάλογο με την ασφαλιστική των κατωκώδρων. Η αυτοματοποίηση απλώς προσφέρει πιο αποδοτικές μεθόδους για να εκτελεστούν κάποιες λανθασμένες ενέργειες. Ούτε πρέπει ο κόσμος να συγχέει τον ανασχεδιασμό των λειτουργιών με τη λεγόμενη ανασχεδίαση του λογισμι-

κού, που σημαίνει την ανακατασκευή ξεπερασμένων συστημάτων πληροφοριών με πλέον σύγχρονη τεχνολογία. Η αναδιάρθρωση του λογισμικού συχνά δεν προσφέρει τίποτα περισσότερο από κάποια πολύπλοκα συστήματα υπολογιστών που αυτοματοποιούν αναχρονιστικές διαδικασίες.

Ο ανασχεδιασμός δεν είναι αναδόμηση ή συρρίκνωση. Αυτοί είναι απλώς εντυπωσιακοί όροι για τη μείωση της δυνατότητας παραγωγής ανάλογα με την τρέχουσα μικρότερη ζήτηση. Όταν η αγορά ζητά λιγότερα αυτοκίνητα GM, η GM μειώνει την παραγωγή της για να ανταποκριθεί καλύτερα στη ζήτηση. Αλλά η συρρίκνωση και η αναδόμηση σημαίνουν μόνο να γίνεται κάτι λιγότερο με λιγότερα μέσα. Αντίθετα, ανασχεδιασμός σημαίνει να γίνονται περισσότερα με λιγότερα μέσα.

Οι επιχειρήσεις που ξεκινούν με ειλικρινή στόχο την "πάταξη" της γραφειοκρατίας έχουν αρχίσει από το λάθος μέρος. Η γραφειοκρατία δεν είναι το πρόβλημα. Αντίθετα, η γραφειοκρατία ήταν η λύση για τα τελευταία διακόσια χρόνια. Αν δεν σου αρέσει η γραφειοκρατία στην επιχείρησή σου, προσπάθησε να δεις αν τα καταφέρνεις χωρίς αυτή. Το αποτέλεσμα θα είναι χασοκό. Η γραφειοκρατία είναι η συγκολλητική ουσία που συγκρατεί τις παραδοσιακές επιχειρήσεις από τη διάλυση. Το βασικό πρόβλημα, για το οποίο η γραφειοκρατία ήταν και παραμένει η λύση, είναι οι κατατεμαχισμένες διαδικασίες. Ο δρόμος για την εξαφάνιση της γραφειοκρατίας και τη βελτίωση των επιχειρήσεων είναι ο ανασχεδιασμός των λειτουργιών-διαδικασιών ώστε να μην είναι πλέον αυτές κατατεμαχισμένες. Τότε η επιχείρηση μπορεί να τα καταφέρει καλά χωρίς τη γραφειοκρατία.

Ο ανασχεδιασμός δεν είναι το ίδιο με τη βελτίωση ποιότητας, το μανάτζμεντ ολικής ποιότητας ή οποιαδήποτε άλλη εκδοχή του σύγχρονου κινήματος ποιότητας. Σίγουρα, τα προγράμματα ποιότητας και ο ανασχεδιασμός έχουν πολλά κοινά σημεία. Και τα δύο αναγνωρίζουν τις ανάγκες του πελάτη και δουλεύουν από εκείνο το σημείο προς τα πίσω. Όμως, τα δύο προγράμματα διαφέρουν ριζικά. Τα προγράμματα ποιότητας δουλεύουν μέσα στο πλαίσιο των υπαρκτών διαδικασιών της επιχείρησης και προσπαθούν να τις ενισχύσουν με τη μέθοδο που οι Ιάπωνες ονομά-

ροφορίες για να γράψει μία προσφορά, που θα παραδινόταν στον πωλητή με "κούριερ".

Ολόκληρη η διαδικασία διαρκούσε έξι μέρες κατά μέσον όρο, όμως μερικές φορές έπαιρνε μέχρι δύο εβδομάδες. Από την άποψη του πωλητή, αυτή η διάρκεια ήταν υπερβολική, γιατί έδινε στον πελάτη έξι μέρες καιρό να βρει μια άλλη πηγή χρηματοδότησης ή να δελεασθεί από κάποιον άλλο πωλητή ή, ακόμα, και να ματαιώσει τη συμφωνία. Έτσι, ο πωλητής τηλεφώνούσε ξανά και ξανά για να ρωτήσει: "Πού είναι η προσφορά σας και πότε θα μου τη στείλετε;" Φυσικά, κανείς δεν ήξερε, γιατί η αίτηση ήταν χαμένη κάπου στην αλυσίδα.

Προσπαθώντας να βελτιώσει αυτή τη διαδικασία, η "IBM Πιστωτική" δοκίμασε διάφορες διευθετήσεις. Αποφάσισαν, προς στιγμή, να εγκαταστήσουν ένα γραφείο ελέγχου, ώστε να μπορούν να απαντούν στις ερωτήσεις των πωλητών για την κατάσταση της συμφωνίας. Αντί, δηλαδή, κάθε τμήμα να πρωθεί την αίτηση πίστωσης στον επόμενο κρίκο της αλυσίδας, θα το επέστρεφε στο γραφείο ελέγχου, όπου είχε γίνει το αρχικό τηλεφώνημα. Εκεί ένας διαχειριστής κατέγραφε την ολοκλήρωση κάθε βήματος πριν να ξαναστείλει το χαρτί στην αλυσίδα. Αυτή η διευθέτηση πραγματικά έλυσε ένα πρόβλημα: το γραφείο ελέγχου ήξερε πού βρισκόταν κάθε αίτηση μέσα στο λαβύρινθο και μπορούσε να δώσει στον πωλητή την πληροφορία που ζητούσε. Δυστυχώς, η δυνατότητα παροχής αυτής της πληροφορίας είχε κόστος την απώλεια ακόμα περισσότερου χρόνου για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Τελικά, δύο ανώτερα στελέχη της "IBM Πιστωτική" είχαν μία ιδέα. Πήρα μία αίτηση χρηματοδότησης και την πήγαν οι ίδιοι βήμα-βήμα και στα πέντε βήματα, ζητώντας από τους υπαλλήλους, σε κάθε γραφείο, να εγκαταλείψουν ό,τι άλλο έκαναν και να επεξεργασθούν αυτή την αίτηση, όπως θα το έκαναν κανονικά, αποφεύγοντας μόνο την καθυστέρηση που να παραμένει αυτή σε μία στοίβα στο γραφείο κάποιου. Από τα πειράματά τους έμαθαν ότι ο πραγματικός χρόνος εκτέλεσης της εργασίας ήταν συνολικά ενενήντα λεπτά - μιάμιση ώρα. Ο υπόλοιπος χρόνος -

ζουν "Καιζέν" ή τη συνεχή βαθμιαία βελτίωση. Ο στόχος είναι να κάνουμε ό,τι και τώρα, αλλά καλύτερα. Η βελτίωση ποιότητας ενδιαφέρεται για τη σταθερή βαθμιαία βελτίωση της απόδοσης των διαδικασιών. Ο ανασχεδιασμός, όπως είδαμε, αναζητά εντυπωσιακές καινοτομίες, όχι ενισχύοντας τις υπαρκτές διαδικασίες, αλλά εγκαταλείποντάς τες και αντικαθιστώντας τες με εντελώς καινούργιες. Ο ανασχεδιασμός περιλαμβάνει επίσης μία διαφορετική προσέγγιση στη διαχείριση της αλλαγής από αυτή που απαιτείται στα προγράμματα ποιότητας.

Τελικά, δεν μπορούμε να κάνουμε τίποτε καλύτερο από το να επιστρέψουμε στον μονολεκτικό αρχικό μας ορισμό για τον ανασχεδιασμό: "Ξαναρχίζουμε". Ο ανασχεδιασμός είναι μία νέα αρχή με ένα λευκό χαρτί. Αφορά την απόρριψη της συμβατικής σοφίας και των καθιερωμένων αντιλήψεων του παρελθόντος. Αναφέρεται στην επινόηση νέων προσεγγίσεων στη δομή των διαδικασιών που μοιάζουν πολύ λίγο με αυτές των παλαιότερων εποχών.

Βασικά, ο ανασχεδιασμός είναι η ανατροπή της βιομηχανικής επανάστασης. Απορρίπτει τις υποθέσεις που ενυπάρχουν στο βιομηχανικό πρότυπο του Άνταμ Σμιθ - τον καταμερισμό της εργασίας, τις οικονομίες μεγέθους, τον ιεραρχικό έλεγχο και όλα τα άλλα παρελκόμενα μιας αρχικά αναπτυσσόμενης οικονομίας. Ο ανασχεδιασμός είναι η αναζήτηση νέων προτύπων οργάνωσης της εργασίας. Η παράδοση δεν αξίζει τίποτε. Ο ανασχεδιασμός είναι μία νέα αρχή.

ΤΑ ΤΡΙΑ ΑΛΦΑ

Τρεις δυνάμεις, ξεχωριστά αλλά και σε συνδυασμό, οδηγούν τις σημερινές επιχειρήσεις όλο και βαθύτερα σε νερά, που στα περισσότερα διοικητικά στελέχη και στους μανάτζερ είναι άγνωστα και προκαλούν φόβο. Ονομάζουμε αυτές τις δυνάμεις τα τρία Άλφα: Αγοραστές. Ανταγωνισμός. Αλλαγή. Τα ονόματά τους, βέβαια, δεν είναι καινούργια, αλλά τα χαρακτηριστικά των τριών Άλφα είναι πολύ διαφορετικά από ό,τι ήταν στο παρελθόν.

Ας κοιτάξουμε τα τρία Άλφα και το πώς αυτά άλλαξαν, αρχίζοντας από τους Αγοραστές.

Μήπως πρέπει ν' αλλάξετε;

Στην προσπάθειά μας να δούμε πόσο ευχαριστημένοι είναι οι ασφαλιστές μας, μιλήσαμε με αρκετούς ασφαλιστές και managers καθώς και με συζύγους και παιδιά ασφαλιστών. Τα συμπεράσματα θέλαμε σ' αυτό το τεύχος μαζί με το αφιέρωμα "ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΤΕ" να τα δημοσιεύσουμε και να κλείσουμε αυτό το θέμα σ' αυτό το τεύχος. Όμως αυτά που είδαμε και ακούσαμε δεν έπρεπε να τελειώσουν σε κάποιες σελίδες. Το θέμα είναι μεγάλο και καυτό. Πιστοί στους ανθρώπους πρώτης γραμμής το θέμα θα το αφήσουμε ΑΝΟΙΧΤΟ. Ξεκινάμε σ' αυτό το τεύχος με το γενικό θέμα ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΤΕ ΤΑ ΠΑΝΤΑ που αφορά κυρίως στις στρατηγικές των εταιρειών, δηλαδή στην πηγή όλων των επιτυχιών ή αποτυχιών των ανθρώπων τους. Τι να κάνει ο ασφαλιστής όταν οι λειτουργίες και οι διαδικασίες στην εταιρεία δεν πάνε καλά; Αν αργούν τα συμβόλαια, οι αποζημιώσεις δεν είναι εύκολο ο ασφαλιστής να κάνει ή να κρατήσει πελάτες. Αν η συμπεριφορά των κεντρικών είναι προβληματική, η πρώτη γραμμή πεθαίνει. Αν η εκπαίδευση είναι ελλιπής, οι πελάτες δεν αγοράζουν... Χρειάζεται ΑΜΕΣΑ επανασχεδιασμός επειδή η Ασφαλιστική Αγορά ΚΟΥΤΣΑΙΝΕΙ. Τα "άλογα" δεν τρέχουν. Οι εταιρείες ΑΠΕΤΥΧΑΝ να διαχειρισθούν καλά και τα ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ και τα χρήματα των τρίτων, σύμφωνα με τα στοιχεία που δημοσιεύουν... Η "αντοχή" πελατών και ασφαλιστών εξαντλείται σιγά σιγά...



Η ιδιωτική ασφάλιση "χτυπιέται" με διάφορους τρόπους και η Πολιτεία ούτε καν παρακολουθεί. Αδιαφορεί. Οι ασφαλιστές μας τρέχουν σαν τον Βέγγο μέρα-νύχτα να κλείσουν δουλειές που στην πρώτη τριετία "χάνονται"... Εγκαταλείπουν κοινωνική ζωή, παιδιά, γιορτές, σπíti και όλο τρέχουν, όλο δουλεύουν, όλο με πελάτες είναι αλλά νιώθουν ότι δεν έχουν εξασφάλιση. Δεν έχουν ασφάλεια. Δεν είναι ευχαριστημένοι. Περπατάν σαν "ναρκωμένοι" και "κουρδισμένοι" σ' ένα ατέλειωτο "μπλα-μπλα" αλλά... γυρίζουν σπíti "πικραμένοι". Δεν χαιρόνται τον κόπο τους. Δεν έχουν Σαββατοκύριακο όπως ο κάθε εργαζόμενος. Πολλοί "λάθος-επικεφαλής" προπαγανδίζουν συνέχεια ότι καλός ασφαλιστής είναι αυτός που δεν έχει ωράριο, που δουλεύει 24 ώρες το 24ωρο, που φεύγει νύχτα και γυρίζει νύχτα στο σπíti... Α, όχι! Επιτέλους, τέλος! Αυτό που μετράει, είναι η ποιότητα ζωής και η αποτελεσματικότητα... Ρωτήσαμε μερικούς "ποια είναι τα τρία σημαντικότερα της ζωής σας;" και κοιτούσαν το "ταβάνι" ψάχνοντας πώς φύγαν τα χρόνια... Βγάζουν μερικά χρήματα το μήνα, όσα βγάζουν άλλοι στο εξάμηνο ή τον χρόνο και όμως δεν τα "ζουν", είναι δυστυχημένοι.... Γι' αυτό θα επανέλθουμε με "ζωντανές" περιγραφές ανθρώπων στην αγορά για το θέμα μας: "Μήπως πρέπει ν' αλλάξετε;".

E.S.

Οι Αγοραστές παίρνουν στα χέρια τους το τιμόνι

Από τις αρχές της δεκαετίας του 1980, στις ΗΠΑ και σε άλλες ανεπτυγμένες χώρες, το κέντρο βάρους στη σχέση πωλητών-αγοραστών έχει αλλάξει θέση. Οι πωλητές δεν έχουν πλέον το πάνω χέρι, το έχουν οι αγοραστές. Οι αγοραστές τώρα λένε στους προμηθευτές τι θέλουν, πότε το θέλουν, πώς το θέλουν και πώς θα το πληρώσουν. Αυτή η νέα κατάσταση αναστατώνει τις επιχειρήσεις που ξέρουν μόνο το κατεστημένο της μαζικής αγοράς.

Στην πραγματικότητα, η μαζική αγορά ποτέ δεν υπήρξε, αλλά για το μεγαλύτερο μέρος αυτού του αιώνα, η ιδέα της μαζικής αγοράς πρόσφερε στους κατασκευαστές και στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών τον χρήσιμο μύθο ότι οι πελάτες τους ήταν λίγο-πολύ όμοιοι. Αν αυτό ήταν αλήθεια ή αν οι αγοραστές συμπεριφέρονταν σαν να ή-

ταν αλήθεια, τότε οι επιχειρήσεις θα μπορούσαν να υποθέσουν ότι ένα τυποποιημένο προϊόν ή μια τυποποιημένη παροχή υπηρεσιών -ένα μαύρο αυτοκίνητο ή ένας μεγάλος ηλεκτρονικός υπολογιστής- θα ικανοποιούσε τους περισσότερους από αυτούς. Ακόμα και εκείνοι που δεν θα ήταν ικανοποιημένοι, θα αγόραζαν ό,τι τους προσφερόταν, γιατί δεν θα είχαν πολλές επιλογές. Οι προμηθευτές της μαζικής αγοράς στις ΗΠΑ είχαν σχετικά λίγους ανταγωνιστές και οι περισσότεροι από αυτούς πρόσφεραν παρόμοια προϊόντα και υπηρεσίες. Στην πραγματικότητα, οι περισσότεροι καταναλωτές δεν ήταν δυσαρεστημένοι. Δεν ήξεραν ότι υπήρχε κάτι καλύτερο ή κάτι διαφορετικό.

Τώρα όμως που έχουν επιλογές, οι αγοραστές δεν συμπεριφέρονται σαν να βγήκαν όλοι από το ίδιο καλούπι. Οι αγοραστές -καταναλωτές και εταιρείες- απαιτούν προϊόντα και υπηρεσίες ειδι-

κά σχεδιασμένα για τις δικές τους, μοναδικές, ανάγκες. Δεν υπάρχει πλέον η έννοια του "τυπικού" πελάτη. Υπάρχει μόνο αυτός ο πελάτης, αυτός με τον οποίο συναλλάσσεται ένας πωλητής αυτήν τη στιγμή και που τώρα έχει τη δυνατότητα να ικανοποιήσει τα δικά του γούστα. Η μαζική αγορά έχει γίνει κομμάτια, μερικά, μάλιστα, τόσο μικρά όσο ένας και μοναδικός πελάτης.

Στον τομέα παροχής υπηρεσιών, οι καταναλωτές προσδοκούν και απαιτούν πιο πολλά, γιατί ξέρουν ότι μπορούν να πάρουν πιο πολλά. Η τεχνολογία με τη μορφή των εξειδικευμένων, προσιτών βάσεων δεδομένων, επιτρέπει σ' αυτούς που παρέχουν υπηρεσίες και στους λιανοπωλητές όλων των ειδών, να αντλήσουν όχι μόνο βασικές πληροφορίες για τους πελάτες τους, αλλά να ανακαλύψουν και τις προτιμήσεις και τις απαιτήσεις τους και με αυτό τον τρόπο να βάλουν νέα θεμέλια στην ανταγωνιστικότητά τους.

Η απίστευτη συγκεντροποίηση των αγοραστών σε μερικές αγορές - η αύξηση του αριθμού των υπερκαταστημάτων πώλησης αυτοκινήτων, η μια χούφτα φίρμες "φασφουντάδικα" που πήραν τη θέση χιλιάδων ανεξάρτητων εστιανοτήτων και οι υπεραγορές μεγέθους ολόκληρων εμπορικών κέντρων, που έκαναν τα καταστήματα του κέντρου να κλείσουν- έχουν επιφέρει βαθιές αλλαγές στη σχέση πωλητή-αγοραστή. Αν η ταμπέλα έξω λέει "Τζο Σμιθ, Αντιπροσωπεία Αυτοκινήτων Oldsmobile, Nissan, Isuzu, Mercedes, Jeep, Honda και Saturn", τότε ο Τζο Σμιθ έχει το πάνω χέρι στις διαπραγματεύσεις του με την GM. Με τόσες φίρμες στη διάθεσή του, ο Τζο έχει λιγότερο ανάγκη την GM από όσο τον έχει ανάγκη αυτή.

Η απειλή της ολοκλήρωσης της παραγωγής των προϊόντων σε λιγότερα στάδια, συνέβαλε στη μεταβολή της ισορροπίας δυνάμεων, προς όφελος των καταναλωτών. Συχνά οι καταναλωτές μπορούν τώρα να κάνουν ό,τι έκαναν παλιότερα οι παραγωγοί γι' αυτούς. Οι εταιρείες ίσως δεν θέλουν, αλλά μπορούν να αγοράσουν τις ίδιες μηχανές και να προσλάβουν τους ίδιους ανθρώπους, όπως και οι προμηθευτές τους. "Κάνε το όπως το θέλω", μπορούν να πουν "ή θα το κάνω μόνος μου". Η φθηνή και ευκολόχρηστη τεχνολογία, που επιτρέπει τις εκδόσεις με σύστημα ηλεκτρονικών υπολογιστών, δίνει τη δυνατότητα στις εταιρείες να κάνουν οι ίδιες κάποιες δουλειές που παλιότερα θα έπρεπε να αναθέσουν σε τυπογράφους.

Αυτό που ισχύει για τις βιομηχανίες, ισχύει επίσης και για τους καταναλωτές. Όταν οι μεμονωμένοι καταθέτες κατάλαβαν ότι μπορούσαν και οι ίδιοι να αγοράζουν αυτά ακριβώς τα "ρέπος" που οι τράπεζες αγόραζαν με τις δικές τους καταθέσεις, πολλοί από αυτούς απέσυραν τις καταθέσεις τους από τους λογαριασμούς με χαμηλό επιτόκιο και στέγησαν τις τράπεζες από μια σημαντική πηγή εσόδων.

Οι αγοραστές έχουν πάρει το πάνω χέρι στη σχέση τους με τους πωλητές, κατά ένα μέρος γιατί οι αγοραστές έχουν τώρα πρόσβαση σε πολύ περισσότερα στοιχεία. Ο κόσμος που είναι γεμάτος με πληροφορίες, χάρη στις νέες τεχνολογίες επικοινωνιών, δεν απαιτεί από τον καταναλωτή ούτε καν να

περισσότερο από επτά ημέρες, κατά μέσον όρο- περνούσε με τις μεταβιβάσεις του εντύπου από το ένα τμήμα στο άλλο.

Η διεύθυνση είχε φτάσει στην καρδιά του προβλήματος, που ήταν η συνολική διαδικασία παροχής πιστώσεων. Πραγματικά αν, κουνώντας ένα μαγικό ραβδί, μπορούσε η εταιρεία να διπλασιάσει την ατομική παραγωγικότητα καθενός προσώπου στον οργανισμό, ο συνολικός χρόνος για τη διαδικασία θα είχε μειωθεί κατά σαράνταπέντε μόνο λεπτά. Το πρόβλημα δεν βρισκόταν στα καθήκοντα και τους ανθρώπους που τα εκτελούσαν, αλλά στη δομή της ίδιας της διαδικασίας. Με άλλα λόγια, ολόκληρη η διαδικασία έπρεπε να αλλάξει, και όχι ν' αλλάξουν τα μεμονωμένα βήματα.

Στο τέλος, η "IBM Πιστωτική" αντικατέστησε τους ειδικούς της -τους ελεγκτές αξιοπιστίας, τους κοστολόγους κ.λπ.- με άτομα γενικών καθηκόντων. Τώρα, αντί να πηγαίνει μία αίτηση από γραφείο σε γραφείο, ένα πρόσωπο που ονομάζεται "διαμορφωτής συμφωνίας" χειρίζεται ολόκληρη την αίτηση από την αρχή ως το τέλος, χωρίς μεταβιβάσεις. Πώς μπόρεσε ένας υπάλληλος γενικών καθηκόντων να αντικαταστήσει τέσσερις ειδικούς; Το παλιό σχέδιο της διαδικασίας ήταν βασισμένο σε μια έμμονη -αλλά καλά κρυμμένη- αντίληψη: ότι κάθε αίτηση για χρηματοδότηση ήταν μοναδική και δύσκολη στην επεξεργασία και έτσι απαιτούσε την παρέμβαση τεσσάρων ατόμων με υψηλή ειδίκευση. Στην πραγματικότητα, αυτή η αντίληψη ήταν λανθασμένη, γιατί οι περισσότερες αιτήσεις ήταν απλές και ξεκάθαρες. Η παλιά διαδικασία είχε σχεδιασθεί με υπερβολικές λεπτομέρειες για να μπορεί να αντεπεξέλθει στις πιο δύσκολες αιτήσεις που μπορούσε να φαντασθεί η διοίκηση. Όταν οι ανώτεροι μάντζερ της "IBM Πιστωτική" εξέτασαν από κοντά τη δουλειά που έκαναν οι ειδικοί, βρήκαν ότι το μεγαλύτερο μέρος της ήταν λίγο πιο δύσκολο από τη δουλειά ενός γραμματέα. Έπρεπε να βρουν κάποια εκτίμηση αξιοπιστίας σε μία βάση δεδομένων, να βάλουν αριθμούς σε ένα υπόδειγμα, να αντιγράψουν κάποιους τυποποιημένους όρους συμβολαίου από ένα αρχείο. Αυτά τα καθήκοντα

έχει έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή στο σπίτι του. Ο καθένας μπορεί, π.χ., να αγοράσει μία εφημερίδα και να συγκρίνει τα επιτόκια των καταθέσεων όλων των τραπεζών της χώρας. Οι εκδόσεις των εφημερίδων συλλέγουν αυτά τα δεδομένα με ηλεκτρονικό τρόπο και τα μεταφέρουν στους αναγνώστες τους, που ξέρουν τώρα στα σίγουρα αν η τράπεζα της περιοχής τους προσφέρει καλές ευκαιρίες και, αν όχι, τότε ποιος. Μία αντιπροσωπεία αυτοκινήτων σήμερα πρέπει να παίρνει σαν δεδομένο ότι ο οποιοσδήποτε πελάτης θα έχει διαβάσει το ανάλογο τεύχος του Consumer Report (Ενημερωτικό Δελτίο των Καταναλωτών) και θα ξέρει καλά πόσα έχει πληρώσει η αντιπροσωπεία για το αυτοκίνητο. Αυτό κάνει τη διαπραγμάτευση του αντιπροσώπου με τον πελάτη πολύ πιο δύσκολη για τον πρώτο.

Ο Ανταγωνισμός εντείνεται

Το δεύτερο Άλφα είναι ο Ανταγωνισμός. Ήταν παλιά τόσο απλά τα πράγματα: η επιχείρηση που μπορούσε να βγει στην αγορά με ένα ικανοποιητικό προϊόν ή παροχή υπηρεσιών στην καλύτερη τιμή, θα ήταν σε θέση να κάνει μια πώληση. Τώρα, όχι μόνο υπάρχει περισσότερος ανταγωνισμός, αλλά είναι και πολλών διαφορετικών ειδών. Ανταγωνιστές που απευθύνονται σε μικρά τμήματα της αγοράς έχουν αλλάξει τη μορφή σχεδόν κάθε αγοράς. Παρόμοια προϊόντα πωλούνται σε διάφορες αγορές με εντελώς διαφορετικές ανταγωνιστικές βάσεις: σε μια αγορά, με βάση την τιμή, ή που αλλού με βάση την ποιότητα και σε άλλη με βάση τις υπηρεσίες πριν, κατά ή μετά την πώληση. Με την άρση των εμπορικών φραγμών, καμιάς επιχείρησης ο εθνικός χώρος δεν προστατεύεται από τον ανταγωνισμό που προέρχεται από τον εξωτερικό. Όταν οι Γιαπωνέζοι -ή οι Γερμανοί, οι Γάλλοι, οι Κορεάτες, οι Ταϊβανέζοι και λοιποί- είναι ελεύθεροι να ανταγωνισθούν στις ίδιες αγορές, αρκεί μία εταιρεία με ανώτερη απόδοση για να ανεβάσει το επίπεδο του ανταγωνισμού για τις εταιρείες σε όλο τον κόσμο. Η "Κατέρπυλαρ" ανταγωνίζεται την "Κομάτσου", η "Ντουπόντ" τη "Χεκστ", η "Τζέξζ Μανχάταν" την "Μπάρκλες". Αυτοί που έχουν καλές επιδόσεις βγάζουν εκτός συναγωνισμού τους χειρότερους, γιατί η χαμηλότερη τιμή, η υψηλότερη ποιότητα, η καλύτερη ε-



Το νέο 10όροφο ιδιόκτητο κτίριο της Metrolife, στη Λ. Συγγρού 213-215, δημιουργήθηκε για να προσφέρει μια **διαφορετική ποιότητα** στις σχέσεις με τους ασφαλισμένους, τους μετόχους και τους συνεργάτες της. Μοντέρνο και λειτουργικό, το καινούργιο κτίριο της Metrolife συγκεντρώνει όλες τις Διοικητικές και Μηχανογραφικές υπηρεσίες σε ένα ξεστό περιβάλλον, με φιλική ατμόσφαιρα και service που δεν συναντάται σε άλλη ασφαλιστική εταιρεία. Είναι τελικά αυτή η διαφορετική ατμόσφαιρα που κάνει το νέο κτίριο της Metrolife, ειλικρινά, δικό σας.

ΝΕΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:
Λ. ΣΥΓΓΡΟΥ 213 - 215
ΝΕΑ ΤΗΛΕΦΩΝΑ:
9370120 (23 γραμμές)

ΔΙΚΟ ΣΑΣ
ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΔΙΚΟ ΜΑΣ!

METROLIFE

ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Λ. ΣΥΓΓΡΟΥ 213 - 215 • 171 21 ΑΘΗΝΑ • ΤΗΛ. ΚΕΝΤΡΟ: 9370120 (23 ΓΡΑΜΜΕΣ) • FAX: 937006

Ξυπηρέτηση που παρέχονται από οποιονδήποτε, γρήγορα γίνεται το "στάνταρ" για όλους τους ανταγωνιστές. Το ικανοποιητικό δεν είναι πια αρκετό. Αν μια εταιρεία δεν μπορεί να σταθεί στο ίδιο ύψος με τις καλύτερες του κόσμου σε μια κατηγορία ανταγωνισμού, γρήγορα δεν θα έχει κανέναν τόπο να σταθεί.

Οι καινούργιες επιχειρήσεις, που δεν κουβαλάνε το βάρος της οργάνωσης και δεν περιορίζονται από την ιστορία τους, μπορούν να μπουν στην αγορά με ένα προϊόν ή μια υπηρεσία της επόμενης γενιάς, προτού οι επιχειρήσεις που ήδη υπάρχουν μπορέσουν να πάρουν πίσω τα χρήματα που ξόδεψαν για την ανάπτυξη κάποιου προϊόντος της προηγούμενης γενιάς. "Μεγάλο", δεν σημαίνει πια "απόρθητο" και κάθε καθιερωμένη παραδοσιακή επιχείρηση σήμερα είναι υποχρεωμένη να βάλει κάποιον να παρακολουθεί σαν να ήταν σκοπός, τις καινούργιες εταιρείες - και τις ολοκαινούργιες και αυτές που υπάρχουν για κάμποσο καιρό, αλλά λειτουργούν ακόμα σύμφωνα με τις αρχές των ιδρυτών τους. Με αυτόν τον ορισμό, η Sun Microsystems είναι ακόμα μια καινούργια εταιρεία και το ίδιο είναι και η Wal-Mart (W-M). Η καινοτομία της Sun στους σταθμούς εργασίας (workstations) άλλαξε τον ρου της ιστορίας για κάθε κατασκευαστή υπολογιστών στον κόσμο. Η W-M επινόησε το λιαν εμπόριο.

Οι καινούργιες εταιρείες δεν παίζουν σύμφωνα με τους κανόνες. Γράφουν οι ίδιες νέους κανόνες για το πώς πρέπει να λειτουργεί η επιχείρηση. Η W-M δεν έφτιαξε τον εαυτό της "κατ' εικόνα και καθ' ομοίωσιν" της Sears. Χωρίς να τη βαραίνει το παρελθόν της δεύτερης, η πρώτη επινόησε νέες μεθόδους εργασίας που αποδίδουν καλύτερα αποτελέσματα. Τα φαινομενικά πλεονεκτήματα της Sears -πολλά καταστήματα με άριστα εκπαιδευμένους πωλητές, μακροχρόνιες σχέσεις με προμηθευτές, καλά συντονισμένα συστήματα λειτουργίας και διοίκησης- έχουν μεταβάλει τα αποτελέσματα που η W-M έχει καθιερώσει σαν τα νέα "στάνταρτ" ανταγωνισμού.

Η τεχνολογία αλλάζει τη φύση του ανταγωνισμού με τρόπους που οι επιχειρήσεις δεν αναμένουν. Στο εμπόριο, για παράδειγμα, η τεχνολογία επέτρεψε σε παραγωγούς και εμπόρους, ό-

ήταν σίγουρα μέσα στις δυνατότητες ενός μεμονωμένου ατόμου, με την υποστήριξη ενός εύχρηστου συστήματος ηλεκτρονικού υπολογιστή που θα παρείχε πρόσβαση σε όλα τα δεδομένα και τα εργαλεία που χρησιμοποιούσαν οι ειδικοί.

Η "IBM Πιστωτική" ανέπτυξε επίσης ένα νέο πολύπλοκο σύστημα υπολογιστών για την υποστήριξη των διαμορφωτών συμφωνίας. Στις περισσότερες περιπτώσεις, το σύστημα παρέχει στον διαμορφωτή την αναγκαία καθοδήγηση για να διεκπεραιώσει το έργο του. Σε ιδιαίτερα δύσκολες περιπτώσεις μπορεί να ζητήσει βοήθεια από μια μικρή ομάδα πραγματικών ειδικών - ειδικών στον έλεγχο αξιοπιστίας, στην κοστολόγηση κ.λπ. Αλλά ακόμα και τότε δεν υπάρχουν μεταβιβάσεις, γιατί ο διαμορφωτής συμφωνίας και οι ειδικοί που καλεί συνεργάζονται στην ίδια ομάδα.

Η βελτίωση στην απόδοση που επιτεύχθηκε με τα νέα σχέδια είναι εξαιρετική. Η "IBM Πιστωτική" περιέκοψε τον χρόνο ολοκλήρωσης της διαδικασίας από επτά ημέρες σε τέσσερις ώρες. Το έκανε αυτό χωρίς να αυξήσει το προσωπικό της - στην πραγματικότητα, πέτυχε να το μειώσει. Την ίδια στιγμή ο αριθμός των συμφωνιών που χειρίζεται αυξήθηκε κατά εκατό φορές. Όχι 100%, αλλά εκατό φορές.

Αυτό που κατόρθωσε να κάνει η "IBM Πιστωτική" -μείωση του χρόνου ολοκλήρωσης της διαδικασίας κατά 90% και εκατονταπλασιασμός της παραγωγικότητας- ανταποκρίνεται πλήρως στον ορισμό μας για τον ανασχεδιασμό. Η εταιρεία πέτυχε μία θεαματική άνοδο της απόδοσης, κάνοντας μία ριζική αλλαγή στη συνολική διαδικασία. Η "IBM Πιστωτική" δεν ρώτησε "Πώς μπορούμε να βελτιώσουμε τον υπολογισμό μιας χρηματοδοτικής προσφοράς; Πώς να ενισχύσουμε τον έλεγχο αξιοπιστίας;" Αντί γι' αυτά ρώτησε "Πώς να βελτιώσουμε τη διαδικασία παροχής πιστώσεων;" Επιπλέον, κάνοντας αυτή τη ριζική αλλαγή, η "IBM Πιστωτική" κατέρριψε την αντίληψη ότι χρειάζονται ειδικοί για να εκτελέσουν εξειδικευμένα καθήκοντα.

πως η Procter & Gamble (P & G) και η W-M, να ενώσουν τα συστήματα της διανομής και απογραφής με ωφέλιμο αποτέλεσμα και για τις δύο. Όσον αφορά τις υπηρεσίες που παρέχονται μετά την πώληση, η τεχνολογία επιτρέπει στους καινοτόμους να χρησιμοποιήσουν εντελώς νέες τεχνικές εξυπηρέτησης. Η εταιρεία ανελκυστήρων Otis,

για παράδειγμα, έχει αναπτύξει ένα πολύ έξυπνο σύστημα υπολογιστών για να επιτύχει τη διαχείριση της πολύπλοκης αποστολής του "σέρβις" κάθε ώρα και στιγμή για ενενήντα τρεις χιλιάδες ασανσέρ και κυλιόμενες σκάλες στην Αμερική. Οι τεχνίτες που κάνουν τις επιδιορθώσεις φτάνουν στον τόπο της βλάβης, ενημερωμένοι από πριν για τη φύση του προβλήματος και για το ιστορικό της συντήρησης του συγκεκριμένου μηχανήματος.

Με τις τεχνολογικές καινοτομίες, που απλοποιούν και βελτιώνουν την επικοινωνία μεταξύ των ιδίων και των πελατών τους, εταιρείες σαν την Otis ξεπερνούν τα όρια του δυνατού και έτσι μεγαλώνουν τις απαιτήσεις των πελατών για όλες τις εταιρείες σε έναν τομέα της αγοράς.

Η αλλαγή γίνεται συνεχώς

Η Αλλαγή είναι το τρίτο Άλφα. Ξέρουμε κιάλας ότι οι αγοραστές και ο ανταγωνισμός έχουν αλλάξει, αλλά το ίδιο έχει συμβεί και με τη φύση της αλλαγής. Πρώτα απ' όλα, η αλλαγή έχει γίνει συνεχής και βρίσκεται παντού. Είναι πια η φυσιολογική κατάσταση. Πριν από λίγο καιρό, για παράδειγμα, οι ασφαλιστικές εταιρείες πρόσφεραν μόνο δύο "προϊόντα" ασφάλιση με προθεσμία και ισόβια ασφάλιση. Σήμερα προσφέρουν μια συνεχώς μεταβαλλόμενη ποικιλία από προϊόντα, καθώς η ανταγωνιστική πίεση στις ασφαλιστικές εταιρείες να κάνουν νέες προσφορές, αυξάνεται συνέχεια.

Επίσης, ο ρυθμός της αλλαγής έχει επιταχυνθεί. Με την παγκοσμιοποίηση της οικονομίας, οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν ένα μεγαλύτερο αριθμό ανταγωνιστών και η καθεμία απ' αυτές μπορεί να εισαγάγει στην αγορά καινοτομίες σε προϊόντα και υπηρεσίες. Η ταχύτητα των τεχνολογικών αλλαγών προωθεί επίσης τις καινοτομίες. Οι κύκλοι ζωής των προϊόντων μετρούνται πια σε μήνες και όχι σε χρόνια. Η "Φορ-

ντ" παρήγαγε το μοντέλο T για μια ολοκληρωμένη ανθρώπινη γενιά. Ο κύκλος ζωής ενός προϊόντος της πληροφορικής που εισάγεται σήμερα στην αγορά, μπορεί με τη βία να φθάσει τα δύο χρόνια, αλλά κατά πάσα πιθανότητα δεν θα τα φθάσει. Μια εταιρεία που προσφέρει συνταξιοδοτικά προγράμματα, πρόσφατα ανέπτυξε ένα πρόγραμμα που θα εκμεταλλευόταν ένα "παραθυράκι" στη φορολογική νομοθεσία και επιτόκια καταθέσεων. Η προβλεπόμενη διάρκεια ζωής του στην αγορά ήταν ακριβώς τρεις μήνες. Αν έφθανε στην αγορά με τριάντα μόνο μέρες καθυστέρηση, ο χρόνος πώλησης του προϊόντος αυτού από την εταιρεία θα είχε μειωθεί κατά ένα τρίτο.

Το σημαντικό εδώ είναι ότι, όχι μόνο έχουν μικρύνει οι κύκλοι ζωής των προϊόντων και των υπηρεσιών, αλλά και ο διαθέσιμος χρόνος για την ανάπτυξη και την εισαγωγή στην αγορά νέων προϊόντων έχουν μειωθεί. Σήμερα οι επιχειρήσεις πρέπει να κινούνται γρήγο-

ρα, διαφορετικά δεν θα κινούνται καθόλου. Ακόμα θα πρέπει να κοιτάζουν σε πολλές κατευθύνσεις ταυτόχρονα. Τα διοικητικά στελέχη νομίζουν ότι οι εταιρείες τους είναι εξοπλισμένες με αποτελεσματικά "ραντάρ" που αντιλαμβάνονται τις αλλαγές, αλλά οι περισσότερες από αυτές δεν είναι.

Συνήθως αυτό που ανιχνεύουν είναι αυτές ακριβώς οι αλλαγές που τις περιμένουν έτσι κι αλλιώς. Οι μάντζερ μιας φίρμας παραγωγής καταναλωτικών αγαθών που γνωρίζουμε, παρακολουθούσαν με επιμέλεια τη συμπεριφορά των καταναλωτών ώστε να ανιχνεύσουν μεταστροφές που μπορεί να αφορούσαν τα προϊόντα τους. Οι έρευνες αγοράς, τους έδιναν συνέχεια καλά νέα, αλλά το μερίδιο της αγοράς που είχαν, ξαφνικά μειώθηκε δραματικά. Έκαναν κι άλλες έρευνες. Στους καταναλωτές άρεσε πολύ το προϊόν, αλλά το μερίδιο αγοράς συνεχώς μειωνόταν. Στο τέλος φάνηκε ότι το πρόβλημα ήταν, ότι η τσαπατσουλιά της εταιρείας

στη διαδικασία εκτέλεσης των παραγγελιών, έκανε τους εμπόρους να αγανακτούν και να αντιδρούν, μειώνοντας το χώρο έκθεσης του προϊόντος στα ράφια των καταστημάτων τους. Ούτε οι μάντζερ της φίρμας ούτε κανένας άλλος στην εταιρεία είχε τη διορατικότητα να αντιληφθεί και να αντιμετωπίσει αυτό το πρόβλημα.

Οι αλλαγές που θα υποχρεώσουν μια επιχείρηση να κλείσει, είναι αυτές που συμβαίνουν πέρα από το πεδίο των τωρινών προσδοκιών της. Αυτή ακριβώς είναι η πηγή των περισσότερων αλλαγών στο σημερινό επιχειρηματικό περιβάλλον.

Τα τρία Άλφα -Αγοραστές, Ανταγωνισμός και Αλλαγή- έχουν δημιουργήσει ένα νέο κόσμο για τις επιχειρήσεις. Συνέχεια γίνεται φανερό ότι οι οργανισμοί που σχεδιάστηκαν για να λειτουργήσουν καλά σ' ένα περιβάλλον, δεν μπορούν ν' αλλάξουν για να λειτουργήσουν καλά σ' ένα άλλο. Οι εταιρείες που ιδρύθηκαν για να ευδοκμήσουν σε συν-

ΕΘΝΙΚΗ ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η Εθνική Ασφαλιστική σε συνεργασία με την Eurosos Assistance δημιούργησε και προσφέρει στους πελάτες της το νέο πρόγραμμα οδικής προστασίας.

Το συγκεκριμένο αυτό πρόγραμμα παρέχει τόσο οδική όσο και ταξιδιωτική βοήθεια 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, όλες τις ημέρες του έτους.

Η "Εθνική Οδική Ασφάλεια" καλύπτει το ασφαλισμένο όχημα εφόσον υ-

ποστεί βλάβη ή ατύχημα στην Ελλάδα ή σε οποιαδήποτε Ευρωπαϊκή χώρα καθώς και σε όλες τις χώρες της Μεσογείου εξασφαλίζοντας αναλόγως της βλάβης:

- ✓ Επιτόπια επισκευή.
 - ✓ Ρυμούλκηση στο πλησιέστερο συνεργείο.
 - ✓ Μεταφορά ή επαναπατρισμό.
 - ✓ Διαμονή των ασφαλισμένων σε ξενοδοχείο εφόσον είναι αδύνατη η αυθημερόν επισκευή.
 - ✓ Αποστολή ανταλλακτικών.
- Το ίδιο πρόγραμμα καλύπτει τον ασφαλισμένο και τα άλλα μέλη της οικογένειάς του σε περιπτώσεις ασθένειας ή τραυματισμού σε οποιαδήποτε χώρα του κόσμου και αν ταξιδεύουν και με οποιοδήποτε μέσον και εάν πραγματοποιούν το ταξίδι τους εξασφαλίζοντας:
- ✓ Μεταφορά του ασθενούς με φροντίδα ιατρού σε κατάλληλο νοσηλευτικό ίδρυμα ή στον τόπο μόνιμης διαμονής του και παράλληλα μεταφορά των υπολοίπων μελών της οικογένειας που συνοδεύουν τον ασθενή.
 - ✓ Μεταφορά και διαμονή ενός μέλους της οικογένειας σε περίπτωση νοσηλείας του ασφαλισμένου μακριά από τον τόπο της μόνιμης διαμονής του.
 - ✓ Επιστροφή σε περίπτωση απώλειας μέλους της οικογένειας.

Τέλος, η Εθνική Οδική Ασφάλεια καλύπτει τις αποσκευές αν χαθούν κατά την διάρκεια του ταξιδιού φροντίζοντας για την ανεύρεση και την αποστολή τους στον τόπο μόνιμης κατοικίας ή στον τόπο προορισμού αλλά και για την χρηματική βοήθεια σε περίπτωση απώλειας των αποσκευών σε πτήσεις τακτικών δρομολογίων.

Το κόστος του προγράμματος που προσφέρεται στους ασφαλισμένους της εταιρίας είναι 12.500 δραχ.



θήκες μαζικής παραγωγής, σταθερότητας και οικονομικής άνθησης, δεν μπορούν ν' αλλάξουν για να πετύχουν σ' έναν κόσμο όπου οι αγοραστές, ο ανταγωνισμός και οι αλλαγές απαιτούν ελαστικότητα και γρήγορες αντιδράσεις. Μερικοί θεωρούν σαν υπαίτιους, για τα προβλήματα των αμερικανικών επιχειρήσεων, κάποιους παράγοντες που βρίσκονται πέραν από τη δικαιοδοσία της διοίκησης, όπως οι κλειστές ξένες αγορές, το χαμηλό κόστος του ιαπωνικού κεφαλαίου και η επιθετική πολιτική τιμών ξένων εταιρειών που επιδοτούνται από τις κυβερνήσεις τους θεωρούν υπαίτιους την κακή διαχείριση της οικονομίας από την ομοσπονδιακή κυβέρνηση, τους κανονισμούς της και την κακή χρήση φυσικών και ανθρώπινων πόρων. Κατηγορούν επίσης τα συνδικάτα ή τους Αμερικανούς εργάτες σαν αμόρφωτους και αδρανείς.

Αλλά αν αυτοί οι λόγοι εξηγούν το πρόβλημά μας, τότε όλες οι αμερικανικές εταιρείες, θα βρίσκονταν σε παρακμή. Όμως, δεν είναι όλες έτσι. Η Sears μπορεί να χάνει τους πελάτες της, αλλά η Wal-Mart και η Gap ευδοκούν. Η GM δυσκολεύεται να κατασκευάσει αρίστης ποιότητας αυτοκίνητα στην Αμερική, αλλά όχι και η "Χόντα". Ο ασφαλιστικός τομέας, συνολικά, μπορεί να χάνει χρήματα, αλλά μερικές εταιρείες, όπως η Progressive Insurance, έχουν έξοχα αποτελέσματα. Η χαλυβουργική εταιρεία Bethlehem έχει περιοριστεί στο ένα δέκατο του παλαιότερους μεγέθους της, αλλά η Nucor και άλλες μικρές χαλυβουργίες αποδίδουν καλά στην παγκόσμια αγορά. Σε κάθε σχεδόν επιχειρηματικό τομέα, με τους ίδιους κανόνες και με τους ίδιους παίκτες, οι επιτυχίες μερικών εταιρειών αντικρούουν τις δικαιολογίες των πολλών. Μερικοί νομίζουν ότι οι επιχειρήσεις θα μπορούσαν να θεραπεύσουν τα τραύματά τους αν άλλαζαν την επιχειρηματική τους στρατηγική. Θα έπρεπε να πουλήσουν κάποιον τομέα δραστηριοτήτων και να αγοράσουν κάποιον άλλο, να αλλάξουν την αγορά τους, να μπουν σ' ένα διαφορετικό τομέα. Θα έπρεπε να κάνουν διάφορα τεχνάσματα με τα περιουσιακά στοιχεία τους ή να ανασυγκροτηθούν μετά από μετοχοποίηση. Όμως, αυτός ο τρόπος σκέψης κάνει τις επιχειρήσεις ν' αποφεύγουν τις βασικές αλλαγές στις

Ποιος θα ανασχεδιάσει

Οι επιχειρήσεις δεν ανασχεδιάζουν διαδικασίες, οι άνθρωποι το κάνουν. Πριν ερευνήσουμε ακόμα περισσότερο το "τι" της διαδικασίας ανασχεδιασμού, πρέπει να ασχοληθούμε με το "ποιος". Ο τρόπος με τον οποίο οι επιχειρήσεις επιλέγουν και οργανώνουν αυτούς που κάνουν τον ανασχεδιασμό, αποτελεί το κλειδί για την επιτυχία της σχετικής προσπάθειας.

Έχουμε δει τους ακόλουθους ρόλους να αναδύονται, είτε ξεχωριστά είτε σε συνδυασμό, κατά τη συνεργασία μας με επιχειρήσεις που προχωρούν σε ανασχεδιασμό.

Ηγέτης - ένα ανώτατο διοικητικό στέλεχος, που εγκρίνει και ωθεί τη συνολική προσπάθεια.

Επόπτης διαδικασίας - ένας μάνατζερ, υπεύθυνος για μια συγκεκριμένη διαδικασία και την προσπάθεια ανασχεδιασμού της.

Ομάδα ανασχεδιασμού - ένα σύνολο ατόμων αφοσιωμένων στον ανασχεδιασμό μιας συγκεκριμένης διαδικασίας, που αναλύουν την υφιστάμενη διαδικασία και επιβλέπουν την επανασχεδίαση και την εφαρμογή της.

Οργανωτική επιτροπή - μία ομάδα από ανώτερους μάνατζερ, που παίρνει στρατηγικές αποφάσεις, αναπτύσσοντας τη συνολική στρατηγική ανασχεδιασμού της επιχείρησης και ελέγχοντας την πορεία της. "Τσάρος" του ανασχεδιασμού - ένα άτομο υπεύθυνο για την ανάπτυξη ανασχεδιαστικών τεχνικών και εργαλείων μέσα στην επιχείρηση και για την επίτευξη συνεργασίας ανάμεσα στα ξεχωριστά προγράμματα ανασχεδιασμού.

Σε μια ιδανική περίπτωση, οι σχέσεις μεταξύ όλων αυτών καθορίζονται ως εξής: ηγέτης ορίζει τον επόπτη διαδικασίας, ο οποίος συγκαλεί μια ομάδα ανασχεδιασμού για να ανασχεδιάσει τη διαδικασία, με τη βοήθεια "τσάρου" και υπό την αιγίδα της οργανωτικής επιτροπής. Ας εξετάσουμε με περισσότερες λεπτομέρειες τους συγκεκριμένους ρόλους και αυτούς που τους παίζουν.

πραγματικές τους δραστηριότητες. Είναι ένδειξη, επίσης, μιας βαθιάς περιφρόνησης για τις καθημερινές λειτουργίες της επιχείρησης. Οι εταιρείες δεν είναι χαρτοφυλάκια επενδύσεων, αλλά άνθρωποι που συνεργάζονται για να επινοήσουν, να κατασκευάσουν, να πουλήσουν και να εξυπηρετήσουν. Αν δεν πετυχαίνουν στον επιχειρηματικό τους τομέα, αυτό γίνεται γιατί οι υπάλληλοί τους δεν επινοούν, δεν κατασκευάζουν, δεν πωλούν και δεν εξυπηρετούν όσο θα έπρεπε.

Το να παριστάνουν τους μεγιστάνες, μπορεί να είναι πιο ευχάριστο για τους ανώτερους μάνατζερ από το να λερώνουν τα χέρια τους με τις κοινότυπες λειτουργικές λεπτομέρειες, αλλά δεν είναι πιο σημαντικό. "Ο Θεός", είτε ο αρχιτέκτονας Miers van der Rohe, "βρίσκεται στις λεπτομέρειες". Ο αρχιτέκτονας μιλούσε για τα κτίρια, αλλά η παρατήρησή του ισχύει το ίδιο και για τη λειτουργία μιας επιχείρησης. Μερικοί, συμπεριλαμβανομένων και πολλών μάνατζερ, θεωρούν ότι για τα προβλήματα των εταιρειών τους φταίει η ανεπάρκεια των διευθύνσεων. Αν, απλά, διευθύνονταν οι εταιρείες διαφορετικά και καλύτερα, τότε θα ευδοκίμούσαν, υποστηρίζουν. Αλλά καμιά από τις μόδες στο μάνατζμεντ τα τελευταία είκοσι χρόνια -ούτε το μάνατζμεντ με στόχους, η διαφοροποίηση, η θεωρία Z, οι προϋπολογισμοί με μηδενική βάση, η ανάλυση αλυσίδας αξιών, η αποκέντρωση, το επιτόπιο μάνατζμεντ, το μάνατζμεντ με πίνακες, εσωτερικές επιχειρηματικές δραστηριότητες ή μάνατζμεντ του ενός λεπτού- δεν ανέτρεψε την επιδείνωση της απόδοσης των αμερικανικών εταιρειών. Το μόνο που έκαναν όλα αυτά ήταν να απομακρύνουν τους μάνατζερ από την πραγματική τους αποστολή.

Το κύριο μήνυμα, λοιπόν, είναι αυτό: δεν είναι πλέον αναγκαίο ούτε επιθυμητό για τις επιχειρήσεις να οργανώσουν τη δουλειά τους σύμφωνα με τον καταμερισμό της εργασίας του Άνταμ Σμιθ. Οι δουλειές με συγκεκριμένες αποστολές είναι ξεπερασμένες στο σημερινό κόσμο των αγοραστών, των ανταγωνιστών και της αλλαγής. Αντί γι' αυτό, οι επιχειρήσεις πρέπει να οργανώσουν την εργασία με βάση τις διαδικασίες. Αυτός είναι ένας ισχυρισμός τόσο ριζοσπαστικός και τόσο μακρόπνοος σήμερα, όσο ήταν αυτός του



... Για την Ασφάλειά σας μην κάνετε περιττές κινήσεις Κάντε τη σωστή κίνηση

Η ΑΤΛΑΝΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ξεκινά από την εξασφάλιση των συνεργατών της. Προσφέρει στους Ασφαλιστές της επαγγελματική σιγουριά. Επικοινωνήστε μαζί μας στο 77 93 992 για να συζητήσουμε την κερδοφόρα πλευρά του επαγγέλματός σας



ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ:



Άνταμ Σμιθ στον καιρό του. Οι μάντζερ που καταλαβαίνουν και αποδέχονται αυτήν την έννοια της εργασίας με βάση τις διαδικασίες, θα βοηθήσουν τις εταιρείες τους να κάνουν ένα άλμα μπροστά. Αυτοί που δεν το κάνουν, θα μείνουν πίσω.

Γράφουμε για τις διαδικασίες αλλά πρέπει να είναι κιάλας φανερό το γιατί μια αντίληψη για τις διαδικασίες είναι τόσο σημαντική για κάθε επιχείρηση που θέλει να βγει από το πρόβλημα. Θα πρέπει να μπορούμε κιάλας να δούμε το γιατί επιχειρήσεις δεν μπορούν να επιδιορθωθούν και γιατί πρέπει να επινοηθούν από την αρχή.

Σήμερα στις περισσότερες επιχειρήσεις, κανένας δεν είναι υπεύθυνος για τις διαδικασίες. Στην πραγματικότητα, κανένας σχεδόν δεν υποψιάζεται την ύπαρξή τους. Έχει καμιά επιχείρηση έναν αντιπρόεδρο υπεύθυνο για την εκτέλεση των παραγγελιών, για να παραδίδονται τα προϊόντα στους πελάτες; Μάλλον όχι. Ποιος είναι υπεύθυνος για την ανάπτυξη των προϊόντων; Ο καθένας -ο τομέας έρευνας, ο τομέας παραγωγής- συμμετέχει, αλλά κανένας δεν είναι υπεύθυνος.

Οι επιχειρήσεις σήμερα χρησιμοποιούν λειτουργικές αποθήκες, κάθετες κατασκευές κτισμένες πάνω στα στενά στάδια μιας διαδικασίας. Το πρόσωπο που ελέγχει την πιστωτική ικανότητα του πελάτη αποτελεί τμήμα του πιστωτικού τομέα, ο οποίος μάλλον είναι τμήμα του οικονομικού τομέα. Ο χειρισμός της απογραφής εκτελείται από εργάτες στην αποθήκη, που μπορεί να δίνουν αναφορά στον αντιπρόεδρο παραγωγής. Οι αποστολές όμως, αποτελούν τμήμα του τομέα διοικητικής μέριμνας (εφοδιασμού). Όσοι συμμετέχουν σε μια διαδικασία κοιτάζουν προς τα μέσα, στο τμήμα τους και προς τα πάνω, προς τον προϊστάμενό τους, αλλά κανένας δεν κοιτάζει προς τα εδω, προς τον πελάτη. Τα σημερινά προβλήματα στην απόδοση των επιχειρήσεων είναι το αναπόφευκτο αποτέλεσμα του κατατεμαχισμού των διαδικασιών.

Οι κλασικές επιχειρησιακές δομές που εξειδικεύουν την εργασία και κατατεμαχίζουν τις διαδικασίες, διαιωνίζουν τον εαυτό τους, γιατί πνίγουν τις καινοτομίες και τη δημιουργικότητα. Αν κάποιος σε κάποιο τμήμα έχει μια πραγματικά καινούργια ιδέα, έναν καλύτερο

Ο ΗΓΕΤΗΣ

Ο ηγέτης του ανασχεδιασμού είναι που τον κάνει πραγματικότητα. Αυτός (ή αυτή) είναι ένα ανώτατο διοικητικό στέλεχος με αρκετά μεγάλο κύρος, ώστε να μπορεί να φέρνει τα πάνω κάτω μέσα σε μια επιχείρηση και να είναι σε θέση να πείθει τους άλλους να αποδεχθούν τις ριζικές ανατροπές που προκαλεί ο ανασχεδιασμός. Χωρίς ένα τέτοιο ηγέτη, μια επιχείρηση μπορεί να κάνει μερικές "ασκήσεις επί χάρτου", ακόμα και να φθάσει σε κάποιες νέες αντιλήψεις για τη σχεδίαση των διαδικασιών. Αλλά δεν πρόκειται να υλοποιήσει τον ανασχεδιασμό. Ακόμα και αν ξεκινήσει, μια προσπάθεια ανασχεδιασμού χωρίς ηγέτη, τελικά θα ξεφουσκώσει ή θα συναντήσει έναν τοίχο όταν έλθει ο καιρός να γίνει η εφαρμογή.

Συνήθως κανένα ανώτατο στέλεχος δεν "διορίζεται" ηγέτης. Πρόκειται για ένα ρόλο που κατακτάται από κάποιον που έχει το κύρος να τα καταφέρει. Ο ηγέτης του ανασχεδιασμού, πρέπει να είναι κυριευμένος από το πάθος να ξαναστήσει την επιχείρηση από την αρχή, να την αναδείξει την καλύτερη στον κλάδο της και να τα κάνει όλα τέλεια.

Ο πρωταρχικός ρόλος του ηγέτη είναι να ενεργεί σαν οραματιστής και παρακινήτης. Πλάθοντας και εκφράζοντας ένα όραμα για το είδος του οργανισμού που θέλει να πραγματοποιήσει, ο ηγέτης δίνει σε όλους μέσα στην επιχείρηση ένα σκοπό και μια αίσθηση αποστολής. Ο ηγέτης πρέπει να ξεκαθαρίζει σε όλους ότι ο ανασχεδιασμός απαιτεί μια σοβαρή προσπάθεια, που πρέπει να ολοκληρωθεί. Ο οργανισμός αντλεί από τις πεποιθήσεις και τον ενθουσιασμό του ηγέτη την πνευματική ενέργεια που απαιτείται για να ξεκινήσει το ταξίδι στο άγνωστο.

Ο ηγέτης επίσης δίνει "το εναρκτήριο λάκτισμα" της ανασχεδιαστικής προσπάθειας. Ο ηγέτης είναι αυτός που διορίζει τους ανώτερους διευθυντές ως "επόπτες επιχειρησιακών διαδικασιών" και τους αναθέτει την ευθύνη να επιτύχουν άλματα στην αποδοτικότητα. Ο ηγέτης εκφράζει το νέο όραμα και ορίζει τα νέα πρότυπα και, μέσω των επο-

τρόπο για να εκτελούνται οι παραγγελίες των πελατών, π.χ., αυτός ή αυτή θα πρέπει να πείσει τον προϊστάμενο, που πρέπει να πείσει τον δικό του προϊστάμενο και ούτω καθεξής, σε όλη την ιεραρχία της επιχείρησης. Για να γίνει μια ιδέα αποδεκτή, καθένας από αυτούς θα πρέπει να πει "ναι", αλλά για να απορριφθεί χρειάζεται μόνο ένα "όχι". Από την άποψη των σχεδιαστών της, αυτή η διαδικασία μείωσης των καινοτομιών δεν είναι ένα σφάλμα της κλασικής δομής, αλλά μια προφύλαξη από τις αλλαγές που μπορούν να επιφέρουν κινδύνους χωρίς λόγο.

Οι κατατεμαχισμένες διαδικασίες και οι εξειδικευμένες δομές των επιχειρήσεων, γεννημένων για μια παλιότερη εποχή, δεν επιτρέπουν αντιδράσεις στις μεγάλες αλλαγές του περιβάλλοντος της αγοράς. Ο τωρινός σχεδιασμός διαδικασιών ενσαρκώνει την υπόθεση ότι οι συνθήκες θα μεταβάλλονται μόνο μέσα σε κάποια στενά προβλεπόμενα όρια. Βγάζοντας το μάντζερ από τις λειτουργίες και διασπώντας αυτές τις λειτουργίες σε εξειδικευμένα τμήματα, οι σημερινές επιχειρήσεις εξασφαλίζουν ότι κανένας δεν θα είναι σε θέση να αντιληφθεί κάποια σημαντική αλλαγή ή κι αν ακόμα τύχαινε να την αντιληφθεί, δεν θα μπορούσε να κάνει τίποτε.

Σήμερα, οι κατακεραματισμένοι οργανισμοί φαίνονται να έχουν τεράστιες σπατάλες μεγέθους, ακριβώς το αντίθετο από αυτό που φανταζόταν ο Άνταμ Σμιθ. Οι σπατάλες εμφανίζονται όχι μόνο στο εργατικό κόστος, αλλά και τα πάγια έξοδα. Αν, για παράδειγμα, ένας οργανισμός αποδίδει 100 μονάδες έργου την ώρα και καθένας από τους εργάτες του μπορεί να παραγάγει 10 μονάδες την ώρα, η επιχείρηση θα χρειαζόταν 11 άτομα: 10 εργάτες και έναν επιστάτη. Αλλ' αν η ζήτηση για την παραγωγή της επιχείρησης δεκαπλασιαζόταν και έφτανε τις 1.000 μονάδες έργου την ώρα, τότε δεν θα χρειαζόταν μόνο 10 φορές τον αριθμό των εργατών συν ένα μάντζερ για κάθε 10 νέους εργάτες. Θα χρειαζόταν περίπου 196 άτομα: 100 εργάτες, 10 επιστάτες, 1 μάντζερ, 3 βοηθούς μάντζερ, 18 άτομα στον οργανισμό προσωπικού, 19 άτομα για τον μακροχρόνιο σχεδιασμό, 22 για τον λογιστικό έλεγχο και 23 για διεκπεραιώσεις και διευκολύνσεις. Αυτή η σπατάλη μεγέθους δεν αποτελεί απλώς γραφειοκρατικό πολλαπλα-

σιασμό και προσπάθεια δημιουργίας αυτοκρατορίας, παρόλο που μπορεί να συμβαίνει κι αυτό. Μάλλον είναι αποτέλεσμα αυτού που ονομάζουμε Σχολή Οργάνωσης και Μάντζερ "Ό,τι βρέξει ας κατεβάσει". Οι επιχειρήσεις παίρνουν μια φυσική διαδικασία, όπως είναι η εκτέλεση των παραγγελιών, και τη διασπών σε πολλά μικρά κομμάτια -τα ατομικά καθήκοντα που οι υπάλληλοι εκτελούν στα οργανικά τμήματα. Μετά, η επιχείρηση πρέπει να προσλάβει όλους τους ειδικούς επιστήμονες για να ξανασυγκολλήσουν την πολυδιασπασμένη διαδικασία. Αυτοί οι ειδικοί επιστήμονες έχουν τίτλους όπως "λογιστικός ελεγκτής", "διεκπεραιωτής", "ελεγκτής", "σύνδεσμος", "επόπτης", "μάντζερ" και "αντιπρόεδρος". Αποτελούν αυτοί, απλά, την "κόλλα" που συνενώνει τους ανθρώπους που κάνουν την πραγματική δουλειά, τους ελεγκτές πιστωτικής ικανότητας, τους διαλογείς των αποθηκών, τους αποστολές δεμάτων. Σε πολλές επιχειρήσεις, το εργατικό κόστος μπορεί να είναι χαμηλό, αλλά τα παρελκόμενα είναι υψηλά, πολύ υψηλά. Οι περισσότερες επιχειρήσεις σήμερα, με άλλα λόγια, πληρώνουν περισσότερο για την "κόλλα" από όσο για την πραγματική δουλειά - μια συνταγή για προβλήματα.

Η ανελαστικότητα, η έλλειψη αντίδρασης, η ανυπαρξία προσανατολισμού προς την πελατεία, μια μονομανία για τη δράση παρά για το αποτέλεσμα, η γραφειοκρατική παράλυση, η έλλειψη καινοτομιών, το υψηλό λειτουργικό κόστος - αυτή είναι η κληρονομιά εκατό χρόνων αμερικανικής βιομηχανικής ηγεσίας.

Αυτά τα χαρακτηριστικά δεν είναι καινούργια. Δεν εμφανίστηκαν ξαφνικά. Υπήρχαν πάντοτε. Μόνο που μέχρι τελευταία, οι επιχειρήσεις δεν ήταν υποχρεωμένες να νοιαστούν γι' αυτά. Αν το κόστος ήταν υψηλό, θα μπορούσε να φορτωθεί στους πελάτες. Αν οι πελάτες ήταν δυσαρεστημένοι, δεν είχαν πού αλλού να πάνε. Αν τα καινούργια προϊόντα αργούσαν να έλθουν, οι πελάτες μπορούσαν να περιμένουν. Το πιο σημαντικό καθήκον ενός μάντζερ ήταν να διαχειρίζεται την ανάπτυξη και τα υπόλοιπα δεν έπαιζαν ρόλο. Όμως, τώρα που η ανάπτυξη σχεδόν σταμάτησε, όλα τα υπόλοιπα παίζουν σημαντικό ρόλο.

πτών των διαδικασιών, υποχρεώνει τους άλλους να κάνουν το όραμα πραγματικότητα.

Ποιος είναι ο κατάλληλος άνθρωπος για να παίξει τον ρόλο του ηγέτη; Είναι αυτός που έχει αρκετή εξουσία πάνω σε όλους όσους αφορούν οι διαδικασίες που θα ανασχεδιασθούν, για να εξασφαλιστεί η πιθανότητα ότι ο ανασχεδιασμός μπορεί να υλοποιηθεί.

Δεν χρειάζεται να είναι ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου (ΠΔΣ). Πράγματι, σπάνια συμβαίνει να είναι αυτός. Στις περισσότερες μεγάλες επιχειρήσεις ο ΠΔΣ έχει αρμοδιότητες που εκτείνονται από την άντληση κεφαλαίων από το Χρηματιστήριο έως τον χειρισμό σημαντικών πελατών και τη διατήρηση καλών σχέσεων με την κυβέρνηση. Πολλές από αυτές τις αρμοδιότητες στρέφουν την προσοχή του ΠΔΣ έξω από την επιχείρηση, έξω από τις διαδικασίες της. Έτσι, συχνά ο ρόλος του ηγέτη ανήκει στον "προϊστάμενο επιχειρησιακών λειτουργιών", που το βλέμμα του είναι στραμμένο και προς τα έξω, προς τον πελάτη, αλλά και προς τα μέσα, δηλαδή προς τις λειτουργίες της επιχείρησης.

Αν μια επιχείρηση σκοπεύει να περιορίσει τον ανασχεδιασμό μόνο σε ένα τμήμα της, τότε ο ηγέτης μπορεί να κατέχει μια λιγότερο υψηλή θέση. Μπορεί να είναι ο διευθυντής ενός τμήματος. Αν, όμως, έτσι έχουν τα πράγματα, ο ηγέτης πρέπει να έχει δικαιοδοσία πάνω σε όλους τους πόρους τους σχετικούς με την εκτέλεση των διαδικασιών του τμήματος. Αν, π.χ., ένα τμήμα χρησιμοποιεί εγκαταστάσεις παραγωγής που "ανήκουν" στον διευθυντή παραγωγής της επιχείρησης, ο οποίος δεν αναφέρεται στον διευθυντή του τμήματος, τότε ο διευθυντής του τμήματος μπορεί να μην έχει το αναγκαίο κύρος για να κάνει αλλαγές στην παραγωγή. Έτσι, ο ηγέτης αυτής της προσπάθειας ανασχεδιασμού θα πρέπει να βρίσκεται σε μια ανώτερη θέση της ιεραρχίας. Για παρόμοιους λόγους, ο διευθυντής ενός τομέα, όπως ο αντιπρόεδρος πωλήσεων ή παραγωγής, δεν είναι συνήθως σε θέση να παίξει τον ηγετικό ρόλο στον ανασχεδιασμό, ε-

Το πρόβλημα της επιχειρηματικής δράσης είναι ότι μπαίνουμε στον εικοστό πρώτο αιώνα με επιχειρήσεις που σχεδιάστηκαν κατά τον δέκατο ένατο αιώνα για να λειτουργούν καλά κατά τον εικοστό. Χρειαζόμαστε κάτι εντελώς διαφορετικό.

Αναθεωρώντας τις Επιχειρησιακές Διαδικασίες

Πρέπει να είναι πλέον φανερό ότι μια ανασχεδιασμένη επιχειρησιακή λειτουργία-διαδικασία είναι εντελώς διαφορετική από μια παραδοσιακή. Αλλά πώς ακριβώς μοιάζει μια ανασχεδιασμένη διαδικασία;

Δεν μπορούμε να δώσουμε μία μία μόνο απάντηση σε αυτή την ερώτηση, γιατί οι ανασχεδιασμένες διαδικασίες παίρνουν διαφορετικές μορφές. Κι όμως, μπορούμε να πούμε πολλά για τα χαρακτηριστικά που αντιπροσωπεύουν τις ανασχεδιασμένες διαδικασίες.

Έχοντας παρατηρήσει και έχοντας λάβει μέρος σε ανασχεδιασμούς λειτουργιών δεκάδων επιχειρήσεων, προσέξαμε ότι υπάρχουν εντυπωσιακές ομοιότητες ανάμεσα στις διάφορες ανασχεδιασμένες διαδικασίες, ομοιότητες που ξεπερνούν το είδος της βιομηχανίας, ακόμα και την ιδιότητα της μεμονωμένης διαδικασίας. Πολλά από όσα αληθεύουν για μια αυτοκινητοβιομηχανία που ανασχεδίασε τις διαδικασίες της, αληθεύουν επίσης και για μια ασφαλιστική εταιρεία ή για μια εμπορική επιχείρηση.

Το ότι εμφανίζονται τα ίδια ζητήματα σε εταιρείες που έκαναν ανασχεδιασμό, δεν θα πρέπει να αποτελεί έκπληξη. Η μορφή της ανασχεδιασμένης εταιρείας, όπως και η μορφή του παραδοσιακού βιομηχανικού οργανισμού, προέρχεται από ένα μικρό σύνολο θεμελιωδών υποθέσεων. Το βιομηχανικό πρότυπο στηρίζεται στη βασική υπόθεση ότι οι εργάτες έχουν λίγες ικανότητες και πολύ λίγο χρόνο ή δυνατότητα για εκπαίδευση. Αυτή η υπόθεση επιβάλλει αναπόφευκτα, οι δουλειές και τα καθήκοντα που τους ανατίθενται να είναι πολύ απλά. Ακόμα, ο Άνταμ Σμιθ υποστήριξε ότι οι άνθρωποι δουλεύουν πιο αποδοτικά όταν έχουν να εκτελέσουν ένα απλό και κατανοητό καθήκον. Τα απλά καθήκοντα, όμως, απαιτούν περίπλοκες διαδικασίες για να συντονισθούν και για διακόσμια χρόνια οι επιχειρήσεις αποδέχθηκαν την ενόχληση,

τις ανεπάρκειες και τα έξοδα που συνδέονται με τις περίπλοκες διαδικασίες προκειμένου να αποκομίσουν κέρδη από τα απλά καθήκοντα.

Στον ανασχεδιασμό, αντιστρέφουμε το βιομηχανικό πρότυπο. Λέμε ότι για να υπάρξει ανταπόκριση στις σύγχρονες απαιτήσεις ποιότητας, εξυπηρέτησης, ελαστικότητας και χαμηλού κόστους, οι διαδικασίες πρέπει να είναι απλές. Αυτή η ανάγκη για απλότητα έχει τεράστιες συνέπειες στον τρόπο που σχεδιάζονται οι διαδικασίες και διαμορφώνονται οι οργανισμοί.

Να, τώρα μερικά κοινά σημεία, μερικά συχνά εμφανιζόμενα θέματα ή χαρακτηριστικά που συναντούμε συχνά στις ανασχεδιασμένες επιχειρησιακές διαδικασίες:

Πολλά καθήκοντα ενοποιούνται.

Οι εργαζόμενοι παίρνουν αποφάσεις. Τα βήματα της διαδικασίας εκτελούνται με φυσική σειρά.

Οι διαδικασίες έχουν πολλαπλές παραλλαγές.

Η εργασία εκτελείται στον πλέον λογικό χώρο.

Οι έλεγχοι και η εποπτεία μειώνονται.

Οι διευθετήσεις λογαριασμών ελαχιστοποιούνται.

Ένας υπεύθυνος ζητήματος παρέχει ένα και μοναδικό σημείο επαφής.

Τα υβρίδια συγκεντρωτικών/αποκεντρωμένων λειτουργιών κυριαρχούν.

Ο σκοπός της παρουσίασης των παραπάνω παραδειγμάτων και της επισήμανσης των κοινών χαρακτηριστικών των ανασχεδιασμένων επιχειρησιακών διαδικασιών, δεν ήταν να υποδείξουμε ότι όλες οι ανασχεδιασμένες διαδικασίες μοιάζουν ή ότι η ανασχεδιάσή τους είναι κάτι απλό. Τίποτε δεν θα ήταν λιγότερο αληθινό. Δεν έχουν όλες οι ανασχεδιασμένες διαδικασίες όλα τα χαρακτηριστικά που αναφέραμε. Μάλιστα, αυτό θα ήταν αδύνατο, γιατί μερικά από αυτά είναι αντικρουόμενα. Η δημιουργία ενός νέου σχεδίου στην πραγματικότητα απαιτεί διορατικότητα, δημιουργικότητα και κρίση. Αυτά τα συστατικά απαιτούνται επίσης και για τη σχεδίαση των εργασιών και των οργάνων που υποστηρίζουν τις ανασχεδιασμένες διαδικασίες. Σε αυτό το ζήτημα θα στρέψουμε τώρα την προσοχή μας.

κτός αν η σχετική προσπάθεια περιορίζεται στο πεδίο δικαιοδοσίας του.

Η ηγεσία δεν είναι μόνο ζήτημα θέσης στην ιεραρχία, είναι και ζήτημα χαρακτήρα. Η φιλοδοξία, η ανησυχία και η πνευματική περιέργεια είναι τα "σήματα κατατεθέντα" ενός ηγέτη του ανασχεδιασμού. Κάποιος που θέλει να διαφυλάξει το "status quo", ποτέ δεν θα μπορέσει να επιδείξει το πάθος και τον ενθουσιασμό που απαιτεί η προσπάθεια.

Ο ηγέτης πρέπει επίσης να είναι ηγέτης. Ορίζουμε τον ηγέτη, όχι σαν κάποιον που κάνει τους άλλους να εκτελούν αυτό που θέλει, αλλά σαν κάποιον που κάνει τους άλλους να θέλουν αυτό που εκείνος θέλει. Ένας ηγέτης δεν καταναγκάζει τους άλλους να κάνουν τις αλλαγές στις οποίες αντιστέκονται. Ένας ηγέτης εκφράζει ένα όραμα και πείθει τους άλλους να γίνουν τμήμα αυτού του οράματος, ώστε εθελοντικά, ίσως και με ενθουσιασμό, να δέχονται την καταπόνηση που συνοδεύει την πραγματοποίηση του οράματος.

Ο Μωυσής ήταν ένας οραματιστής ηγέτης. Έπεισε τον λαό του Ισραήλ ότι πρέπει να βαδίσουν προς ένα τόπο όπου "ρέει μέλι και γάλα", ενώ αυτό που έβλεπαν εκείνοι γύρω τους ήταν άμμος. Ένας άνθρωπος δεν μπορούσε να υποχρεώσει ένα ολόκληρο λαό να προχωρήσει μέσα στην έρημο. Έπρεπε να τους εμπνεύσει με το όραμά του. Και να τους δώσει ένα προσωπικό παράδειγμα. Όταν έφθασαν στην Ερυθρά Θάλασσα, ο Μωυσής είπε: "Αυτό είναι το σχέδιο. Θα προχωρήσουμε προς τη θάλασσα, ο Κύριος θα χωρίσει τα ύδατα και θα βαδίζουμε πάνω σε στέρεο έδαφος". Οι οπαδοί του κοίταξαν την Ερυθρά Θάλασσα και είπαν: "Προχώρει εσύ πρώτα". Αυτός προχώρησε και εκείνοι ακολούθησαν. Το να βρίσκεσαι στην πρώτη γραμμή του κινδύνου είναι μέρος της ηγεσίας. (Αυτή η ιστορία δείχνει επίσης την αξία του να έχεις το "αφεντικό" στο πλευρό σου, κάτι που σίγουρα είχε ο Μωυσής).

Φροντίδα, Προσοχή, Ικανοποίηση... Όλα μαζί.

Ο καθένας από μας είναι προσηλωμένος στο να δίνει σωστές απαντήσεις στα οικονομικά ενδιαφέροντα κάθε μέλους της οικογένειας των πελατών μας, με τους εξής τρόπους:

- Δείχνοντας μέγιστο ενδιαφέρον και κατανοώντας τα μοναδικά οικονομικά συμφέροντα κάθε μέλους.
- Παρέχοντας αξία μέσω προϊόντων και υπηρεσιών, που ανταποκρίνονται στα οικονομικά συμφέροντα κάθε μέλους.
- Απαντώντας με τις ξεκάθαρες πληροφορίες, την προσωπική ενασχόληση και τον σεβασμό που δικαιούται κάθε μέλος.
- Στηρίζοντας μια μόνιμη σχέση, που κερδίζει την αφοσίωση και τις συστάσεις κάθε μέλους.

Για να εκπληρώσουμε το όραμά μας, πρέπει:

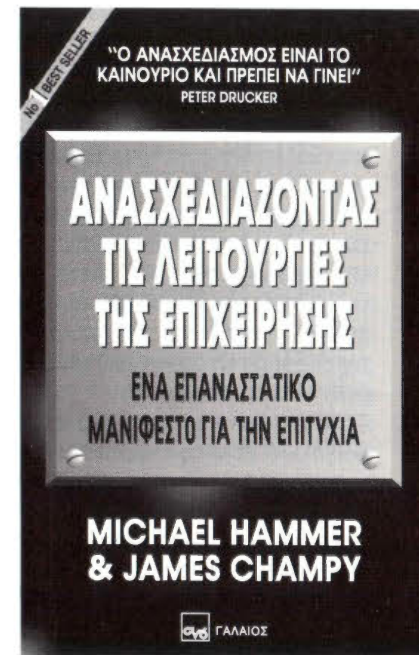
- Να βρούμε και να εξυπηρετήσουμε όσους έχουν μια ισχυρή σύνδεση μαζί μας, προσεγγίζοντάς τους μέσω νέων ή παλαιών συλλόγων μελών.
- Να παρέχουμε στα μέλη μας μια μεγάλη ποικιλία ασφαλιστικών και αποταμιευτικών προγραμμάτων.
- Να επικοινωνούμε προσωπικά με κάθε μέλος, με άμεση ανταπόκριση, δίνοντας έμφαση στο τηλέφωνο και την τεχνολογία, για να κτίσουμε μια στέρεα σχέση.

Το ασύγκριτο πνεύμα αφοσίωσής μας στην ικανοποίηση των μελών, μας κάνει να ξεχωρίζουμε. Αυτή είναι η υπόσχεση πάνω στην οποία βασίζονται τα σημερινά μέλη, με την οποία προσελκύονται τα νέα μέλη και με την οποία ζει ο καθένας από μας. Η ανάληψη της συνολικής ευθύνης για να γίνει αυτό το φιλόδοξο όραμα πράξη ήταν μια τεράστια δέσμευση. Το 1988, μου ζητήθηκε να διευθύνω μια δια-λειτουργική ομάδα μεσαίων και ανωτέρων στελεχών, που θα διέλυε τις υφιστάμενες διαδικασίες πωλήσεων, εξυπηρέτησης και μάρκετινγκ και θα τις ξανασυναρμολογούσε με διαφορετική διάταξη. Αναζητούσαμε ένα επιχειρησιακό μοντέλο, καθοδηγούμενο από τον πελάτη, που θα έκανε δύο πράγματα: Πρώτο, έπρεπε να μας δίνει την ευκαιρία να κάνουμε πωλήσεις και να ε-

No 1 BEST SELLER

Θέλετε -πολύ περισσότερο- ν'αναπτυχθείτε; Υπάρχει πλέον ένας σίγουρος τρόπος:

Ανασχεδιάστε τις λειτουργίες της επιχείρησής σας



- ▶ συντομεύοντας, συγχωνεύοντας ή και καταργώντας τις κατεστημένες διαδικασίες.
- ▶ ελαχιστοποιώντας το κόστος και βελτιώνοντας παράλληλα την ποιότητα.
- ▶ επιταχύνοντας την εξυπηρέτηση του πελάτη με το προϊόν που θέλει, στην τιμή που το θέλει και με τον τρόπο που μπορεί να το πληρώσει.
- ▶ αξιοποιώντας στο έπακρο τη νέα τεχνολογία.

Πώς θα τα επιτύχετε αυτά;

Διαβάζοντας και σεις τη "Βίβλο" του Νέου, Επαναστατικού Μάνατζμεντ, που απαιτούν οι καιροί:

Michael Hammer - James Champy

ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ (Reengineering the Corporation)

Ενα Επαναστατικό Μανιφέστο για την Επιτυχία

No 1 "μπεστ σέλλερ" στο είδος του που διάβασαν -και διαβάζουν- εκατομμύρια επιχειρηματίες και στελέχη επιχειρήσεων σε είκοσι μία (αριθ. 21) γλώσσες του πλανήτη:

ΤΩΡΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ



Κεντρική Διάθεση: "ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ" Κολοκοτρώνη 19 105 62 Αθήνα. Τηλ.: 3227-840, 3231-741

Συνεργαζόμενα βιβλιοπωλεία (κατά περιοχές και συνοικίες Αθηνών - Πειραιά και κατά πόλεις της ευρύτερης εθνικής περιφέρειας):

ΑΓΙΑ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ FORUM A.E., Μεσογείων 439 - Μαρούσι: Δημ. Φακίνος, Βασ. Όλγας 10 **ΑΛΙΜΟΣ** Γ. Ευδιάς, Ησιόδου 8 **ΓΛΥΦΑΔΑ** Ι. Βασιλόπουλος, Μεταξά 22 **ΕΛΕΥΣΙΝΑ** Γ. Κανάκη, Ερμού 21 **ΕΡΥΘΡΑΙΑ** Γ. Κυλιρίδου, Ελ. Βενιζέλου 159 **ΙΛΙΣΙΑ** Ι. Μπουλάκης & Σία Ε.Ε., Γρ. Αυθεντίου 26 - Β. Χιώτη, Παπαδιαμαντοπούλου 4 **ΚΑΛΛΙΘΕΑ** Αφοί Αλεξάνδρη Ο.Ε., Δαβάκη 42 **ΚΟΥΚΑΚΙ** Σωτ. Μακρής, Βεΐκου 51 **ΠΑΓΚΡΑΤΙ** Χ. Δημόπουλος & Υιός Ο.Ε., Χρερωνίδου 6 **ΠΕΙΡΑΙΑΣ** Π. & Ε. Καλούδης & Σία Ο.Ε., Φιλωνος 31 - Λεωτ. Μπυστάνογλου, Μπουμπουλίνας 10 **Π. ΦΑΛΗΡΟ** Αφοί Κανάτα Ο.Ε., Αγ. Βαρβάρας 53 **ΧΑΛΑΝΔΡΙ** Αφοί Βασιλόπουλοι Ο.Ε., Βασ. Κων/νου 8 **Π. ΨΥΧΙΚΟ** Δ. Ψυχιάς & Σία Ε.Ε., 28ης Οκτωβρίου 4

ΑΓΡΙΝΙΟ Π. Μοσχονάς, Πλ. Δημοκρατίας 6 **ΒΟΛΟΣ** Απόστ. Σκαφιδας, Χατζηπαργύρη 1 **ΗΡΑΚΛΕΙΟ** Μουδασάκης, Έβανς 47 **ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ** Α. Αννικούλα & Σία Ο.Ε., Εγνατίας 148 - Ν. Καρατζάς & Σία Ε.Ε., Αριστοτέλους 7 - Ε. Γ. Μπαρμπουνάκης & Σία Ε.Ε., Αριστοτέλους 4 - ΜΟΛΧΟ Α.Ε., Τσιμισκή 10 - Μαλιάρης Α.Ε., Αριστοτέλους 9 **ΙΩΑΝΝΙΝΑ** Αφοί Νταλαμάγκα Ο.Ε., 28ης Οκτωβρίου 8B **ΚΕΡΚΥΡΑ** Ε. Κάνια, Μ. Μεθοδίου 9 **ΚΟΖΑΝΗ** Γ. Αποστολίδης, Παρακειμένου 4 **ΛΑΡΙΣΑ** Βασ. Ζάχος & Σία Ο.Ε., Δευκαλίωνος 9 **ΠΑΤΡΑ** Π. Γαλιάνος, Ρ. Φεραίου 104 - Αντ. Μεθενίτης, Κανακάκη 185 - Αφοί Πανόπουλοι Ο.Ε., Κολοκοτρώνη 34 - Ανν. Παπαρηόπου. Αν. Νικολάου 32 - Κ.Σ. Ροδόπουλος Ο.Ε. Κολίμβου 274 **ΡΕΘΥΜΝΟ** Αντ. Καραγιάννης, Ποσειδάωνος 17

ξυπηρετούμε πελάτες καλύτερα από κάθε ανταγωνιστή μας. Δεύτερο, έπρεπε να μας δίνει την ευκαιρία να καταγράψουμε όσο το δυνατό περισσότερες πληροφορίες για τους σημερινούς μας πελάτες και να χρησιμοποιήσουμε αυτές τις πληροφορίες στις προσπάθειες που κάναμε στο μάρκετινγκ.

Η νέα διάταξη που δημιούργησε αυτή η ομάδα, πήρε τη μορφή του αριθμού οκτώ (8). Ονομάσαμε τον κάτω κύκλο (του αριθμού), διαχείριση πελατών. Τον πάνω κύκλο, διαχείριση αγοράς.

Ο κάτω κύκλος θα απέδιδε το νέο επίπεδο άμεσης, προσωπικής εξυπηρέτησης που θέλαμε. Οι πελάτες δεν θα παραπέμπονταν από τμήμα σε τμήμα και σε υπαλλήλους που θα είχαν τη δυνατότητα να χειρισθούν μόνο μια πλευρά του προβλήματός τους. Αντίθετα, αυτός ο κύκλος του επιχειρησιακού μοντέλου θα ήταν φτιαγμένος από ομάδες πρώτης γραμμής, που θα μπορούσαν να χειρισθούν κάθε πρόβλημα του πελάτη, χρησιμοποιώντας ολοκληρωμένα, αμφίδρομα και εύχρηστα συστήματα πληροφορικής. Οι ίδιες αυτές ομάδες θα μπορούσαν να κάνουν πωλήσεις στους τωρινούς πελάτες της εταιρείας, ενώ θα συνέλεγαν χρήσιμες πληροφορίες από αυτούς τους πελάτες με κάθε ευκαιρία.

Ο πάνω κύκλος του οκταριού -αυτό που ονομάσαμε διαχείριση αγοράς- θα χρησιμοποιούσε μια από τις μεγαλύτερες ιδιωτικές βάσεις δεδομένων στη χώρα, που περιλαμβάνει λεπτομερείς εγγραφές για δεκαπέντε εκατομμύρια καταναλωτές, ενεργούς πελάτες, παλαιούς πελάτες, παλαιούς πελάτες και άλλους, που έχουν ζητήσει πληροφορίες για τα προϊόντα της εταιρείας. Οι πληροφορίες σε αυτή τη βάση δεδομένων προέρχονται από πολλές πηγές. Μία είναι ο κάτω κύκλος του αριθμού οκτώ, οι συναλλαγές με τους πελάτες της DRG. Μια άλλη πηγή είναι οι ιδιωτικοί φορείς παροχής πληροφοριών. Επίσης, η DRG θα συνέδεε τη βάση δεδομένων της με ισχυρές κοινοπραξίες ερευνητών, που θα μας βοηθούσαν να κόψουμε τη βάση δεδομένων σε "φέτες", οι οποίες θα μας έδειχναν γρήγορα ποια προϊόντα θα προσέδελαν το ενδιαφέρον ποιων τμημάτων της αγοράς. Ο πάνω κύκλος -του οκταριού- χρησιμοποιεί τη γνώση που αποκτά, για να δημιουργήσει και να προωθήσει τα προϊόντα της εταιρείας και αποδίδει στον κάτω κύκλο υπο-

ψηφίους και νέους πελάτες.

Αυτό ήταν το στρατηγικό επιχειρησιακό μοντέλο που θέλαμε να δημιουργήσουμε. Και τώρα, μετά από τέσσερα χρόνια, έχουμε προχωρήσει πολύ στον ανασχεδιασμό της εταιρείας. Ξέραμε, όμως, τότε ότι το να μετατοπίσουμε την εταιρεία από το σημείο που βρισκόταν, στο σημείο που θέλαμε, δεν ήταν ένα απλό πρόβλημα προσαρμογής ή αναμόρφωσης των παλαιών μας συστημάτων. Έπρεπε να κτίσουμε τις νέες διαδικασίες από το μηδέν. Έπρεπε να αλλάξουμε την επιχείρησή μας, όχι όπως θα θέλαμε εμείς, αλλά όπως θα ήθελε ο πελάτης. Και έπρεπε ακόμη να κάνουμε τις αλλαγές αυτές ταχύτατα, ενώ παράλληλα οφείλαμε να διατηρούμε τα κέρδη της εταιρείας και να αποδίδουμε κάποιο μέρος στους μετόχους της "Κάπιταλ Χόντινγκ". Έπρεπε να ανασχεδιάσουμε όχι μόνο μια διαδικασία, αλλά το καθετί που έκανε η επιχείρηση.

Ο ρόλος μου ήταν αυτός του ηγέτη. Η αποστολή μου ήταν να βοηθήσω τα ανώτερα στελέχη να δημιουργήσουν το νέο επιχειρησιακό μοντέλο της DRG και μετά να ενδυναμώσω τις ομάδες -τελικά θα είχαμε μια ντουζίνα από αυτές- που θα ανασχεδίαζαν τις συγκεκριμένες διαδικασίες, με βάση αυτό το μοντέλο.

Γνωρίζαμε, από τη "διακήρυξη οραμάτων" τι θέλαμε να γίνει η εταιρεία, αλλά πώς, π.χ., θα μπορούσαμε να "απαντάμε" με τις ξεκάθαρες πληροφορίες την προσωπική ενασχόληση και τον σεβασμό που δικαιούται κάθε μέλος, όπως απαιτούσε η διακήρυξη, όταν υποφέραμε από την κατάρτη της τμηματοποίησης; Π.χ., μια από τις διαδικασίες που η DRG έπρεπε να αλλάξει, ήταν ο τρόπος που χειριζόταν τις αιτήσεις ασφάλισης. Οι υπάλληλοι προωθούσαν την αίτηση από το ένα στάδιο στο άλλο, έως ότου κάποιος ξαναμιλούσε με τον πελάτη. Η μόνη στιγμή που κάποιος είχε πράγματι την ευθύνη για την αίτηση ήταν όταν αυτή τύχαινε να φθάσει στο γραφείο του. Αν θέλαμε να φθάσουμε στο επίπεδο του οράματός μας, αυτό θα έπρεπε να αλλάξει. Έτσι, ανάμεσα σε πολλά άλλα, αναπτύσσουμε μια νέα διαδικασία, σύμφωνα με την οποία συγκεκριμένα "υπεύθυνοι περιπτώσεως" αναλαμβάνουν τον πελάτη, από τη στιγμή που θα φθάσει κάποια αίτηση έως τη στιγμή που θα ληφθεί μια σχετική α-

πόφαση.

Μας είχαν πει -και τώρα ξέρουμε ότι είναι αλήθεια- ότι πριν κάνεις οποιαδήποτε σημαντική αλλαγή, θα πρέπει πρώτα να κατανοήσεις το πνεύμα της εταιρείας. Όλοι συμπεριφέρονται λογικά μέσα στο πλαίσιο του περιβάλλοντός τους, οπότε αν θέλεις να αλλάξεις τη συμπεριφορά των υπαλλήλων σου, θα πρέπει να δημιουργήσεις ένα περιβάλλον που να ταιριάζει με την επιχειρηματική στρατηγική σου. Γι' αυτό, το πρώτο πράγμα που κάναμε πριν ανασχεδιάσουμε τη διαδικασία αιτήσεων ασφάλισης, ή οποιαδήποτε άλλη, ήταν μια "έρευνα πνεύματος" που μας βοήθησε να ανακαλύψουμε και να κατοχυρώσουμε τη στάση των υπαλλήλων μας.

Αυτό ήταν ένα σημαντικό βήμα για μας, αλλά πολλές εταιρείες μπορεί να το αποφύγουν. Ξέρουμε τώρα ότι θα ήταν αδύνατο να ανασχεδιάσουμε τα συστήματα και τις διαδικασίες μας χωρίς να κατανοήσουμε τα πνευματικά εμπόδια και τα ανθρώπινα προβλήματα που έμπαιναν μπροστά στο δρόμο μας. Η ειδική έρευνα για το προσωπικό μας έγινε σε τρία μέρη. Στο πρώτο, προσλάβαμε μια εταιρεία για να διεξαγάγε μια κανονική διερεύνηση της στάσης των εργαζομένων και να μας ανακοινώσει τα αποτελέσματα. Καταβροχθίσαμε την αναφορά τους και αναλύσαμε λεπτομερώς τα πορίσματά τους.

Στο δεύτερο μέρος, φτιάξαμε κάτι που θα μπορούσε να ονομασθεί πολυεπίπεδη, δια-λειτουργική ομάδα πολιτιστικής μεταμόρφωσης. Περιλάμβανε εικοσιπέντε εργαζομένους, από γραμματείς μέχρι αντιπροέδρους, από κάθε χώρο του υφιστάμενου οργανισμού μας.

Η αποστολή τους ήταν να βρουν όλα τα μυστικά της εταιρείας μας, συνομιλώντας με εργαζομένους της πρώτης γραμμής. Θέλαμε να ξέρουμε τους άγραφους κανόνες του οργανισμού. Έκαναν ερωτήσεις όπως, "Αν ερχόταν ο μικρός αδελφός ή η αδελφή σου να δουλέψει εδώ, τι θα του έλεγες ότι πρέπει να κάνει για να πάει μπροστά;" Αυτό που μάθαμε σε τούτο το κομμάτι της έρευνας ήταν κάπως ανησυχητικό. Πιστεύαμε ότι ήδη είχαμε έναν οργανισμό προσηλωμένο στους πελάτες αλλά, συνομιλώντας με πάνω από εκατό εργαζομένους μας, ακούσαμε τη λέξη "πελάτης" μόνο δύο φορές. Στο μυαλό

των υπαλλήλων μας, η ικανοποίηση του πελάτη δεν είχε πολλά να κάνει με την άνοδο στην ιεραρχία.

Τρίτο, προσλάβαμε μια εταιρεία απ' έξω για να διαχειρισθεί ομάδες συγκεκριμένου ενδιαφέροντος, όπου συμμετείχαν πάνω από 150 εργαζόμενοι από όλο τον οργανισμό μας. Έκαναν παρόμοιες ερωτήσεις με την ομάδα πολιτιστικής μεταμόρφωσης, αλλά είχαν μια αντικειμενική αντίληψη από τα έξω.

Έπειτα, συγκεντρώσαμε τις πληροφορίες και από τις τρεις φάσεις και μπορούσαμε να ανακαλύψουμε τους πραγματικούς κανόνες του παιχνιδιού στον οργανισμό μας. Μπορέσαμε επίσης να διακρίνουμε τις υποθέσεις που παρήγαγαν αυτούς τους κανόνες. Μάθαμε, π.χ., ότι η πληροφόρηση ήταν δύναμη, σύμφωνα με το πνεύμα που επικρατούσε, και ότι, αν οι υπάλληλοι ήθελαν να πάνε μπροστά, γίνονταν ειδικό με το να αποκρύπτουν πληροφορίες. Αυτό που μόνο εκείνοι ήξεραν, τους έκανε σημαντικούς στον οργανισμό. Αυτό φυσικά μας έδωσε να καταλάβουμε ότι έπρεπε να αλλάξουμε αυτόν τον κανόνα, γιατί μια από τις βασικές στρατηγικές μας θα ήταν η κοινοποίηση των πληροφοριών σε όλο τον οργανισμό. Μάθαμε επίσης ότι δεν μπορείς να καταστρώσεις ένα ολόκληρο πρόγραμμα ανασχεδιασμού από την αρχή, γιατί αυτά που θα ανακαλύψεις κατά τη διάρκεια του προγράμματος αλλάζουν και τα σχέδια. Κάθε αλλαγή που σχεδιάζεις είναι ένα ζωντανό πρόχειρο κείμενο και όχι μια τελειοποιημένη διαδικασία. Ο ανασχεδιασμός είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία. Τα προβλήματα που συναντάς, σε οδηγούν τα ίδια σε καλύτερες λύσεις και γι' αυτό είναι βασικό το να καταπιάνεσαι με την αλλαγή λίγο-λίγο. Μάθαμε επίσης ότι στον ανασχεδιασμό πρέπει να μεταβάλλεις και τα ανθρώπινα και τα τεχνικά συστήματα, όχι μόνο το ένα ή το άλλο, καθώς και ότι δεν μπορούν να γίνουν όλα μαζί.

Σε κάθε χρονική στιγμή, έχουμε έναν αριθμό προγραμμάτων σε διάφορα στάδια ωριμότητας. Κτίζοντας το νέο επιχειρησιακό πρότυπο, π.χ., χρησιμοποιούμε αυτό που ονομάσαμε "περιβάλλον ελεγχόμενων δοκιμασιών", το καλοκαίρι του 1991. Κάναμε κάποιες εκστρατείες μάρκετινγκ και εφαρμόσαμε ένα υπόδειγμα εξυπηρέτησης πελατών για να δούμε πώς θα δούλευε στην

πράξη το μοντέλο μας.

Το φθινόπωρο ξεκινήσαμε ένα πιλοτικό πρόγραμμα. Βγάλαμε σαράντα χιλιάδες πελάτες έξω από το κανονικό μας σύστημα και τους αναθέσαμε σε μια μικρή πιλοτική μονάδα, που ακόμα δούλευε ασύνδετα. Είχαμε στήσει ένα σύστημα με βάση προσωπικούς υπολογιστές για την υποστήριξη μιας ομάδας διαχείρισης πελατών. Αυτό τώρα εξυπηρετεί τους σαράντα χιλιάδες πελάτες. Η ομάδα αποτελείται από δέκα υπεύθυνους εξυπηρέτησης πελατών, ένα ειδικό στις λειτουργίες της εταιρείας και έναν ειδικό στα πληροφορικά συστήματα. Η συλλογική τους αποστολή είναι να εξυπηρετούν αυτούς τους σαράντα χιλιάδες πελάτες.

Ως ένα βαθμό, υπάρχει ακόμη ένας καταμερισμός της εργασίας μέσα στην ομάδα, γιατί έχουμε άτομα που είναι καλύτερα στην εξυπηρέτηση παρά στις πωλήσεις, αλλά βρίσκουμε ότι τα μέλη της ομάδας αντιλαμβάνονται ότι μάρκετινγκ και εξυπηρέτηση είναι τό ίδιο πράγμα. Οι ειδικοί στην εξυπηρέτηση ασχολούνται και με το μάρκετινγκ, αλλά και οι ειδικοί στο μάρκετινγκ απαντούν στο τηλέφωνο, εξυπηρετώντας τους πελάτες.

Αυτή είναι η ομορφιά της πιλοτικής προσέγγισης. Μας επιτρέπει να δοκιμάσουμε τις ιδέες μας πάνω σε πραγματικούς πελάτες, με πραγματικούς εργαζομένους, χωρίς να χρειάζεται να ποντάρουμε τα πάντα στο ότι όλα θα λειτουργήσουν ακριβώς όπως πιστεύουμε ότι θα λειτουργήσουν.

Έχουμε επίσης μια πιλοτική ομάδα διαχείρισης αγοράς, που πειραματίζεται με τις νέες μεθόδους μάρκετινγκ που επινοήσαμε. Αυτή η ομάδα τώρα κατευθύνει εκστρατείες, κτίζει στρατηγικές συμμαχίες με προμηθευτές και, το πιο σημαντικό, εξετάζει την αλληλεπίδραση ανάμεσα στο πάνω και στο κάτω μέρος του αριθμού οκτώ.

Ασχοληθήκαμε επίσης με διάφορους χώρους του παλιού "εργοστασίου". Κατασκευάσαμε ένα υπόδειγμα μιας ανασχεδιασμένης διαδικασίας αιτήσεων και πρόκειται να το λειτουργήσουμε σε πιλοτική βάση και πάλι χρησιμοποιώντας προσωπικούς υπολογιστές.

Έχουμε ένα υπόδειγμα αγωγών αποζημίωσης για ασφάλειες ζωής και υγείας, που είναι σχεδόν έτοιμο για να τεθεί σε πιλοτική δοκιμασία, αλλά και ένα

υπόδειγμα για περιουσία/ατυχήματα είναι τώρα στον δρόμο της εφαρμογής.

Η πολιτιστική-πνευματική έρευνα που κάναμε, είχε μεγάλη συνεισφορά σε μερικές καίριες αλλαγές που γίνονται στη διαχείριση προσωπικού - π.χ., στην επανασχεδίαση του συστήματος παραγωγών και αμοιβών.

Η νέα μας σκέψη είναι ότι θα ανταμείβουμε την απόδοση και θα προάγουμε με βάση τις ικανότητες. Στο παλιό σύστημα, μια προαγωγή ήταν ανταμοιβή για κάποιον που έκανε καλή δουλειά. Αυτό δεν είναι λογικό. Οι εργαζόμενοι πρέπει να ανταμείβονται όταν κάνουν καλή δουλειά. Θα το κάνουμε αυτό, καταβάλλοντας χρήματα. Οι προαγωγές, από την άλλη μεριά, θα πρέπει να εξαρτώνται από την ικανότητα κάποιου να κάνει τη δουλειά στην οποία προάγεται, χωρίς να υπολογίζεται η απόδοσή του στην τωρινή του θέση.

Έτσι, λοιπόν, ξανασχεδιάζουμε το πρόγραμμα εξέλιξης της απόδοσης.

Ξεχωρίσαμε τον απολογισμό αποτελεσμάτων και τον απολογισμό εξέλιξης της απόδοσης. Δίνουμε στους εργαζομένους τον απολογισμό αποτελεσμάτων και τους προσαρμόζουμε κατάλληλα την αμοιβή τους. Μετά από μερικούς μήνες, διεξάγουμε τον απολογισμό εξέλιξης της απόδοσης. Ξεχωρίζουμε τους δύο απολογισμούς, ώστε να αναγνωρίζουμε και να ανταμείβουμε τα αποτελέσματα που έφεραν, συνεχίζοντας να επιμένουμε για την ανάγκη μεγαλύτερης ανάπτυξης και εξέλιξης. Η προαγωγή δεν είναι ανταμοιβή και επειδή δεν την θεωρούμε σαν τέτοια, ελπίζουμε να εξαλείψουμε τον κανόνα αυτόν στην εταιρεία μας.

Η αμοιβή των εργαζομένων θα καθορίζεται, κατά ένα μέρος, από την προθυμία τους για μάθηση και εξέλιξη και, κατά ένα άλλο, από την ικανότητά τους να λειτουργούν μέσα σε ένα ομαδικό περιβάλλον. Αντικαθιστούμε το σημερινό σύστημα αποτίμησης της εργασίας, που εστιάζεται στην εκπλήρωση ενός μεμονωμένου καθήκοντος, με ένα άλλο που αποτιμά την απόδοση των εργαζομένων στην ανάπτυξη μιας μεγαλύτερης ποικιλίας των πλέον εξελιγμένων προσόντων, που απαιτεί το επιχειρησιακό μοντέλο μας. Νομίζω ότι αυτό είναι μάλλον ριζοσπαστικό. Πρόκειται να ανταμείβουμε τους εργαζομένους, κατά ένα μέρος για τη δουλειά

που έκαναν -για την απόδοσή τους, με άλλα λόγια- και, κατά ένα άλλο, για την προετοιμασία τους για τη δουλειά που θα τους ζητήσουμε να κάνουν στο μέλλον - για τη μάθηση. Επίσης, το 1992, ξεκινήσαμε ένα πρόγραμμα κοινών στόχων, που διαφέρει από τα άλλα. Οι αυξήσεις πάντοτε δίνονταν σύμφωνα με τις ατομικές επιδόσεις. Αυτό το χρόνο μειώσαμε τις ατομικές αυξήσεις στο μισό. Συνδέσαμε το άλλο μισό με τις ομαδικές επιδόσεις, καθώς και τη συνολική απόδοση της εταιρείας, για όλα τα επίπεδα και όχι μόνο για τους μάντζερ. Το 1993, όλες οι κανονικές αυξήσεις θα βασίζονται στην ομαδική και τη συνολική απόδοση της εταιρείας, αλλά θα έχουμε και ένα ξεχωριστό πρόγραμμα αναγνώρισης των υπηρεσιών των "αστεριών" της επιχείρησής για τις ατομικές τους επιδόσεις. Γενικά, θέλουμε να ευδοκιμούν τα άτομα όταν ευδοκιμούν οι ομάδες και η επιχείρηση.

Ξανακοιτάζουμε τώρα το πρόγραμμά μας κατάρτισης και εξέλιξης και έχουμε θέσει σαν προτεραιότητα την πλατιά και ειλικρινή κοινοποίηση των πληροφοριών. Μέσα σε δύο χρόνια, ελπίζουμε να έχουμε προχωρήσει πολύ στο δρόμο της καθιέρωσης ενός "πνεύματος συλλογισμού" στην εταιρεία. Με τον όρο "πνεύμα συλλογισμού" εννοώ ένα περιβάλλον εργασίας στο οποίο οι εργαζόμενοι, ιδίως αυτοί που είναι πιο κοντά στον πελάτη, θα έχουν την αυτονομία να παίρνουν αποφάσεις και θα τις παίρνουν σωστά.

Έχουμε συνολικά ξεκινήσει δέκα διαφορετικά προγράμματα ανασχεδιασμού και αυτά, όπως και όσοι τα χειρίζονται, αποτελούν αυτό που ονομάζω Εταιρεία Β. Η Εταιρεία Β είναι η νέα επιχείρηση που σχεδιάζουμε και κτίζουμε. Η Εταιρεία Α είναι η σημερινή επιχείρηση. Το ενδιαφέρον είναι ότι όσο δουλεύουν στην εταιρεία Α, δεν περιμένουν απλώς τη σειρά τους για να μπουν στην άλλη. Λένε ότι θέλουν να συμμετάσχουν όσο το δυνατό πιο γρήγορα, γιατί βλέπουν ότι αυτό που συμβαίνει στην εταιρεία Β είναι το κύμα του μέλλοντος.

Τίποτε από αυτά -η κατασκευή των νέων επιχειρησιακών μοντέλων, η λειτουργία των ανασχεδιασμένων διαδικασιών, η ενδυνάμωση των εργαζομένων- δεν έγινε χωρίς τη χρήση της νέας πληροφορικής τεχνολογίας, αλλά

σε αυτόν τον τομέα έχουμε πολύ δρόμο ακόμα. Στο παλαιό περιβάλλον, τύπου ιμάντα, δεν υπήρχε μεγάλη ανάγκη κοινοποίησης των πληροφοριών μέσω συνδεδεμένων συστημάτων, οπότε οι επενδύσεις στα πληροφορικά συστήματα είχαν μείνει πίσω.

Η στρατηγική μας για να κλείσουμε το πληροφορικό χάσμα επικεντρώνεται σε ένα τριετές σχέδιο, που θα συνδέσει την ανάπτυξη της τεχνολογικής μας υποδομής με την ανάπτυξη των επιχειρησιακών μοντέλων. Συνεργαζόμαστε με το προσωπικό μας των πληροφορικών συστημάτων, χρησιμοποιώντας την εξειδίκευσή τους σαν τμήμα της αναπτυξιακής διαδικασίας, αντί να τους ζητάμε λύσεις μετά την εγκατάσταση της διαδικασίας.

Μαζί θα δημιουργήσουμε τον δίαυλο πληροφοριών για τους πελάτες, που είναι καίριος για το νέο επιχειρησιακό μας μοντέλο. Αυτός ο δίαυλος πρέπει να περιλαμβάνει εύχρηστους σταθμούς εργασίας που να αποδίδουν πληροφορίες σε μια μορφή που να ικανοποιεί τις ανάγκες των χρηστών και να ευνοεί τη σωστή λήψη αποφάσεων. Αυτή η ανοικτή πρόσβαση στις πληροφορίες για πελάτες, προϊόντα και μάρκετινγκ, θα επιτρέπει στους εργαζόμενους να δουλεύουν ομαδικά και να συνδέονται με άλλα τμήματα του οργανισμού. Πιστεύουμε ότι είμαστε πέντε χρόνια μακριά από το σύστημα που χρειαζόμαστε, αλλά είναι μια προτεραιότητα-κλειδί. Η πληροφορική τεχνολογία είναι ο ενεργοποιητής του νέου επιχειρησιακού μας μοντέλου, γιατί θα δίνει πρόσβαση στις πληροφορίες που είναι το καύσιμό του.

Μας είχαν προειδοποιήσει ότι ο ανασχεδιασμός δεν ήταν κάτι που θα μπορούσε να γίνει σε μια νύχτα και ανησυχούσαμε ότι, αν χρειαζόνταν τέσσερα ή πέντε χρόνια για να κτίσουμε την εταιρεία που περιγράψαμε στο όραμά μας, το προσωπικό μας θα έχανε την υπομονή του ή το κουράγιο του. Ανησυχούσαμε επίσης στην αρχή ότι, αν χρειαζόμαστε πέντε χρόνια για να κτίσουμε την εταιρεία, μπορεί να γίνουμε ξεπερασμένοι πριν ακόμα τελειώσουμε. Τώρα ξέρουμε ότι αυτές οι ανησυχίες μας δεν αποτελούν προβλήματα. Όταν αντιμετωπίζεις τον ανασχεδιασμό μιας ολόκληρης επιχείρησης, πραγματοποιώντας τον σε μικρά κομμάτια, ο κόσμος βλέπει τα αποτελέσματα και οι

αλλαγές που φαίνονται γεννούν και άλλες. Όταν έχουμε κάποια βραχυπρόθεσμα αποτελέσματα, αυτά τα αποτελέσματα τα κοινοποιούμε σε ολόκληρη την επιχείρηση, για να δείξουμε ότι κάπως "έτσι μοιάζει η αλλαγή". Αν δεν κάνεις διαφήμιση και αν δεν κάνεις "ντόρο", οι μικρές αλλαγές μπορεί να περάσουν απαρατήρητες. Είναι σαν να βρίσκεσαι σπíti όλη την ώρα και δεν βλέπεις τις αλλαγές των παιδιών σου, αλλά αν φύγεις για δύο βδομάδες, όταν γυρίζεις δεν πιστεύεις ότι μεγάλωσαν τόσο πολύ! Στον ανασχεδιασμό, πρέπει να κάνεις αλλαγές σε κομμάτια και να δείξεις στον κόσμο πώς μοιάζει η αλλαγή, γιατί αυτό είναι μια ψυχολογική ενίσχυση, είναι το καύσιμο που έχει ο κόσμος ανάγκη για να συνεχίσει να κάνει αλλαγές.

Όσον αφορά τη δεύτερη ανησυχία, το αν, δηλαδή, κτίζουμε ένα σύστημα που θα είναι ξεπερασμένο και άχρηστο όταν τελειώσει. Καταλάβαμε από νωρίς ότι δεν κτίζαμε μια μονολιθική οργάνωση. Κτίζαμε ένα ευλύγιστο σύστημα με ξεχωριστά τμήματα. Αν ένα τμήμα αχρηστευθεί σε ένα χρόνο, μπορούμε να το πετάξουμε στα σκουπίδια. Αν δεν μπορούμε να κτίσουμε ένα σύστημα που να μπορεί να αλλάζει διαρκώς με τον καιρό, τότε δεν κάνουμε σωστή δουλειά από την αρχή, σύμφωνα με το όραμά μας".

Το πιο ζωντανό παράδειγμα που προέρχεται από την περίπτωση της DRG είναι η δύναμη του οράματος - που βοηθά τους άλλους να δουν αυτό που εννοείς. Η DRG χρησιμοποίησε τον αριθμό οκτώ. Όπως οι άνθρωποι μαθαίνουν με ιστορίες και με εικόνες, αυτή η απλή εικόνα του πέντε θα γινόταν η εταιρεία και πώς θα λειτουργούσε, ήταν ένα αποτελεσματικό εργαλείο για την επικοινωνία μέσα στην DRG. Η DRG θα μπορούσε να είχε δοκιμάσει να υλοποιήσει τον ανασχεδιασμό χωρίς την εκτεταμένη πολιτιστική έρευνα που ανέλαβε, αλλά ο κόπος της ανταμείφθηκε με το παραπάνω. Αυτά που έμαθε η DRG για τον εαυτό της με εκείνη την έρευνα, αποδείχθηκαν καίρια και τη βοήθησαν να διαμορφώσει την ανασχεδιαστική στρατηγική της. Η εμπειρία της DRG δείχνει επίσης ξεκάθαρα ότι ο ανασχεδιασμός πρέπει να είναι μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία. Σχεδόν ποτέ δεν προχωρεί σε

ευθεία γραμμή, σε κάθε του βήμα. Οι επιχειρήσεις δεν ανασχεδιάζονται με ένα τακτικό και συστηματικό τρόπο. Ξεκινούν με ένα συνολικό όραμα, αλλά το εξειδικεύουν και το τροποποιούν, όσο πλησιάζουν σ' αυτό.

Η DRG χρησιμοποίησε σωστά τα πιλοτικά σχήματα και έθεσε σε δοκιμασία τις ιδέες της για να μειώσει τον κίνδυνο από τις προτεινόμενες αλλαγές. Κάθε λογικός μάντζερ έχει ανάγκη από κάποια διαβεβαίωση ότι αυτό που προτείνει, θα λειτουργήσει σωστά, πριν "ποντάρει" ολόκληρη την εταιρεία -ή την καριέρα του- σ' αυτή την πρόταση. Εκτός από αυτά, από τα πιλοτικά σχήματα βγαίνουν χρήσιμα διδάγματα. Τα διδάγματα από ένα πιλοτικό σχήμα μπορεί να ξαναστείλουν την ομάδα ανασχεδιασμού στο στάδιο της σχεδίασης για λίγο, πριν εφαρμοσθεί κάποια αλλαγή σε ολόκληρη την επιχείρηση.

Τέλος, η εμπειρία της DRG δίνει ακόμα περισσότερη έμφαση στη σημασία του να δίνει κανείς προσοχή σε δύο στοιχεία, που αν δεν προσεχθούν, θα βραχυκυκλώσουν μια διαδικασία ανασχεδιασμού. Το πρώτο είναι το προσωπικό της επιχείρησης και η οργανωτική της υποδομή. Το δεύτερο είναι η πληροφορική τεχνολογία της επιχείρησης. Και τα δύο είναι ουσιαστικοί ενεργοποιητές της αλλαγής. Κανένα από τα δύο δεν αντιπροσωπεύει την ουσία του ανασχεδιασμού, αλλά και τα δύο πρέπει να υποστηρίξουν τον ανασχεδιασμό για να καταστεί δυνατή η επιτυχία του.

Σε μια ανασχεδιασμένη επιχείρηση, οι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν αξίες σαν τις παρακάτω:

- Οι πελάτες πληρώνουν τους μισθούς μας. Πρέπει να κάνω ό,τι χρειάζεται για να τους ικανοποιήσω.

- Όλες οι δουλειές σε αυτήν την εταιρεία είναι ουσιαστικές και σημαντικές. Αυτό που κάνω είναι σημαντικό.

- Η παρουσία και μόνο δεν αποτελεί επίτευγμα. Πληρώνομαι για την αξία όσων παράγω.

- Είμαι υπεύθυνος. Πρέπει να αναλάβω τις ευθύνες μου για τα προβλήματα και να τα επιλύσω.

- Ανήκω σε μία ομάδα. Επιτυγχάνουμε ή αποτυγχάνουμε όλοι μαζί.

- Κανείς δεν ξέρει τι θα γίνει αύριο. Η συνεχής εκπαίδευση είναι τμήμα της δουλειάς μου.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ: Η ΠΡΟΤΑΣΗ ΤΟΥ "ΝΑΙ"

Αυτό τον καιρό πολλές εταιρείες όπως η ΕΘΝΙΚΗ, η INTERAMERICAN, η METRO-LIFE, ο ΦΟΙΝΙΞ, ο ΑΣΤΕΡΑΣ κ.ά. επανασχεδιάζουν τους στόχους και όσα συμβαίνουν μέσα κι έξω απ' την εταιρεία τους.

Πολλές νέες στρατηγικές είναι επιτυχημένες άλλες όμως, δυστυχώς οι πιο πολλές, μοιάζουν με αυτό που έγινε λίγο πριν το ναυάγιο του "ΤΙΤΑΝΙΚΟΥ". Εκεί στον ΤΙΤΑΝΙΚΟ κάποιοι άλλαζαν τις καρέκλες και τα τραπέζια να δείχνουν πιο όμορφα... Όμως το πλοίο αλλού είχε πρόβλημα και βούλιαζε... μαζί με τις καρέκλες...

1. Το ΝΑΙ προτείνει να σταματήσουν την νοοτροπία του "χθες", όλοι όσοι εμπλέκονται στα ασφαλιστικά δρώμενα που δικαιολογούσε πιθανόν άλλες τακτικές. ΤΩΡΑ είναι το πρώτο βήμα. Η ασφαλιστική αγορά ΣΗΜΕΡΑ δεν αποδίδει όπως χθες απόδειξη η κάμψη νέας παραγωγής και η μετατόπιση πελατείας προς άλλες πηγές κάλυψης ασφ. αναγκών π.χ. Τράπεζες.

Λάβετε υπόψιν ότι:

Οι εργασίες άλλαξαν από απλά καθήκοντα σε πολυδιάστατη εργασία, οι εργαζόμενοι από ελεγχόμενοι έγιναν συμμετέχοντες, τα τμήματα από μονάδες εργασίας έγιναν μέρος ομάδων διαδικασιών, δεν μετρά αν εργάζεσαι μετρά αν αποδίδεις, δεν προάγεσαι επειδή απέδωσες αλλά επειδή έχεις ικανότητες, για την απόδοση αμοίβεσαι, για τις ικανότητες προάγεσαι.

Ακόμα λάβετε υπόψιν ότι τα άτομα αποδίδουν καλύτερα με "πνεύμα ομάδος" όπου τα μέλη είναι δεμένα μεταξύ τους στην υπηρεσία κοινών σκοπών και αξιών: Το ατομικό παιγνίδι τελείωσε για όλους. Τώρα πια μετρά αν νικάει η ομάδα όχι αν παίζει καλά κάποιος παίκτης...

2. Μη συνεχίζετε καμία εργασία ή συνεργασία που έχει χαμηλά αποτελέσματα.

3. Σήμερα οτιδήποτε κάνετε μοιάζει με σπορά που αργεί. Π.χ., χθες, δίνετε πτυχία σε ασφαλιστές πριν ανοίξετε σχολεία. Σήμερα δεν υπάρχουν ασφαλιστές. Αν θέλετε καλό αποτέλεσμα θα αργήσετε. Μία βελανιδιά γίνεται σε 20 χρόνια, μία κολοκυθιά σε 20 μέρες... Διαλέξτε τι θέλετε.

4. Δωρεάν και με ανειλικρίνεια δεν θα πετύχετε. Οι ανασχεδιασμοί θέλουν χρήμα, έχουν κόστος. Όσοι εμπλέκονται θα πληρωθούν.

5. Η αρχαιότητα, η φιλία, τα "καλά παιδιά" που έχουν "γλώσσα" και "κολακεία" τελείωσαν. Όσοι τους κρατάνε πεθαίνουν μαζί τους. Αυτοί που ξέρουν καλά την "αλυσίδα" αυτοί είναι χρήσιμοι...

6. Οι αλλαγές γίνονται από πάνω προς τα κάτω και πάντα ΔΥΣΑΡΕΣΤΟΥΝ κάποιους...

7. Αλλάξτε διαδικασίες για να πάτε μπροστά. Επιδιορθώσεις και "πασαλλειμματα" βλάπτουν. Κάντε αυτό που λένετε "ΥΠΟ ΝΕΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ".

8. Ξαναφτιάξτε τα πάντα από την αρχή.

9. Δώστε "ιδέες" και "αξίες" για να εργασθούν οι άνθρωποί σας. Οι άνθρωποι είναι άνθρωποι και αποδέχονται τις αλλαγές μόνο όταν "συμφωνήσουν". Κάτι άλλαξε στην εποχή μας.

10. Σεβαστείτε τους ανθρώπους σας και δείξτε ότι τους υπολογίζετε σαν "συνεταίρους" στις νέες προαθήσεις που όλοι ωφελούνται... Η προσωπική σας συμπεριφορά είναι το Α και το Ω για να πετύχει ο επανασχεδιασμός που γεννιέται και πεθαίνει στο γραφείο του ΗΓΕΤΗ. Οι πλατείες και τα πάρκα έχουν αγάλματα ΗΓΕΤΕΣ, δεν έχουν επιτροπές, ομάδες και συμβούλια. Η ασφαλιστική σας αγορά έχει ανάγκη από ΗΓΕΤΕΣ που θα τραβήξουν μπροστά στον στρατό της νίκης. Στις μάχες υπάρχουν νικητές και ηττημένοι. Δεν είναι δυνατόν όλοι να κερδίζουν κι όλοι να είναι ευχαριστημένοι... Κάποιοι έχουν λάθος. Οι ισορροπίες στην Ένωση, στο Υπουργείο, στα κομμάτια, στις εταιρείες, στους συνδικαλισμούς είναι η βλάβη του ΤΙΤΑΝΙΚΟΥ που βούλιαξε... Η ασφαλιστική κοινωνία μας θέλει το καράβι γερό στα ταξείδια του, δεν ενδιαφέρεται για το πώς είναι οι καρέκλες και για το χρώμα στις μοκέτες... Επανασχεδιάστε! Καλή επιτυχία!

Ευάγ. Σ. Σπύρου

Υ.Α.: Ευχαριστώ θερμά τις εκδόσεις Γαλαίος για την ευγενική συμπαράσταση σ' αυτό το αφιέρωμα μέσω του βιβλίου "ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ".



ΤΕΣΣΕΡΑ ΧΡΟΝΙΑ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ALLIANZ ΖΩΗΣ

Η Allianz Ζωής συμπλήρωσε τέσσερα χρόνια επιτυχημένης πορείας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά παρουσιάζοντας για το 1995 αύξηση παραγωγής, της τάξεως του 36,8% με 5 δισ. δρχ. σε καταχωρημένα ασφαλιστρα.

Η Allianz Ζωής διαχειρίζεται σήμερα 6,3 δισ. δρχ. που επενδύει κυρίως σε ομόλο-

γα του Ελληνικού Δημοσίου και σε Αμοιβαία Κεφάλαια Allianz.

Διαθέτει ακίνητη περιουσία 1 δισ. δρχ. και τα αποθεματικά της που υπολογίζονται σε 7,1 δισ. δρχ. παρουσίασαν αύξηση 1,1 δισ. δρχ. για τη χρονιά που πέρασε. Ενώ διέθεσε για τις αποζημιώσεις των πελατών της πάνω από 1,6 δισ. Σε πρόσφατη ημερίδα που πραγματοποιήθηκε για τους επίλεκτους συνεργάτες της του δυναμικού πωλήσεων, ο Γενικός Διευθυντής της Εταιρίας κ. Δημήτρης Έξαρχος μίλησε για τα επιτυχή αποτελέσματα της Εταιρίας που εκφράζονται με αριθμητικά δεδομένα που ξεπερνούν τις καλύτερες προσδοκίες για μία νεοσύστατη εταιρία όπως η Allianz Ζωής.

Αριθμητικά δεδομένα που επιβεβαιώνουν την σταθερότητα και την ποιότητα στη λήψη των αποφάσεων και που αποτελούν τα εχέγγυα για την ανοδική της πορεία στο μέλλον.

Η αύξηση του 36,8% στην παραγωγή ή-

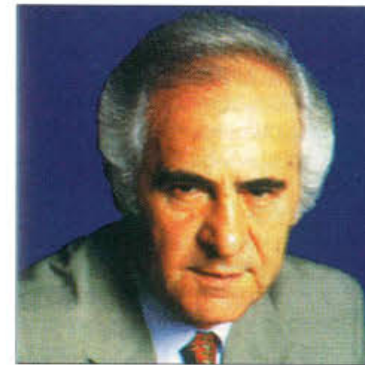
ταν ιδιαίτερα σημαντική όπως τόνισε ο Γενικός Διευθυντής, εάν αναλογιστεί κανείς τις δυσκολίες της αγοράς μίας αγοράς που επελευθερώθηκε μόλις το 1995 και που τώρα ακολουθεί τάσεις εξυγίανσης, διαφάνειας και ανάπτυξης νέων ισχυροποιημένων συνεργασιών μεταξύ Ασφαλιστικών Εταιριών και Τραπεζών, εντείνοντας έτσι τον ήδη υπάρχοντα ανταγωνισμό.

Η λαμπρή όμως εικόνα της Εταιρίας οφείλεται κυρίως στους ανθρώπους που έχει επιλέξει να την στελεχώσουν και να την εκπροσωπήσουν στην αγορά των ασφαλίσεων ζωής. Ανθρώπους που φροντίζει να τους εφοδιάζει καθημερινά με όπλα γνώσης και πίστης στο δύσκολο έργο που έχουν αναλάβει. Εφόδια που αποκτούνται με τη συνεχή εκπαίδευσή τους μέσα από τις σχολές Allianz Ζωής που δημιουργήθηκαν το 1995 και σφράγισαν την δραστηριότητα της χρονιάς που μας πέρασε.



Ο κ. Δ. Έξαρχος, Γεν. Διευθυντής της ALLIANZ ΖΩΗΣ

Πανελλαδική Συνάντηση των Ασφαλιστών της Metrolife



Το σχήμα Εμπορικής - Metrolife θα αποδειχθεί επιτυχημένο και θα φέρει οφέλη και στους δύο. Η στιγμή που επιλέχθηκε δεν είναι τυχαία και εντάσσεται σε ένα γενικότερο κλίμα ανακατάξεων που συντελούνται στην ασφαλιστική αγορά με όχι πάντα θετικά αποτελέσματα για

τις ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες". Τα παραπάνω συμπεράσματα ανήκουν στον Γενικό Διευθυντή της "Εθνικής Ασφαλιστικής" και Πρόεδρο της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών κ. Μιλτιάδη Νεκτάριο, ο οποίος μίλησε στην Πανελλαδική Συνάντηση Ασφαλιστών της Metrolife, όπου ενημερώθηκαν οι ασφαλιστές της εταιρίας για τα νέα δεδομένα που προέκυψαν μετά την ανακοίνωση της συνεργασίας με την Εμπορική Τράπεζα και την συγχώνευση με την "Ιονική Ζωής".

Ο πρόεδρος της Εμπορικής Τράπεζας κ. Παναγιώτης Πουλής τόνισε ότι τα δεδομένα στην ασφαλιστική αγορά αλλάζουν καθημερινά και η Εμπορική επέβλεπε την κίνηση αυτή θεωρώντας την ως την καλύτερη και αυτό το αναγνωρίζουν οι πάντες. Ο πρόεδρος της Εμπορικής τόνισε όμως ότι η κίνηση αυτή θα αποδειχθεί ως επιτυχημένη μόνο όταν ο πελάτης το αναγνωρίσει.

Μιλώντας για την ασφαλιστική αγορά τόνισε ότι ο πελάτης που δίνει σε μηνιαία βάση τα χρήματά του προκειμένου να του αποδώσουν σε κάποια δεδομένη στιγμή στο μέλλον, χρειάζεται ασφάλεια και σιγουριά. Αναφερόμενος στους ασφαλιστές υποστήριξε ότι οι ευκαιρίες που δημιουργούνται είναι τεράστιες και θα πρέπει να τις εκμεταλλευτούν για την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί.

Από την πλευρά του ο πρόεδρος του Ομίλου Metrolife κ. Γιώργος Καπουράνης, τόνισε ότι η συμφωνία που επιτεύχθηκε με την "Εμπορική" δημιουργεί τεράστιες προοπτικές ανάπτυξης.

Αναφερόμενος ο κ. Καπουράνης στα χαρακτηριστικά της νέας εταιρίας, τόνισε ότι τα ίδια κεφάλαια θα είναι περί τα 9 δισ. δρχ. και το σύνολο των απασχολούμενων κεφαλαίων 22 δισ. δρχ. Ήδη καταρτίζεται το Business Plan της επόμενης 5ετίας, ενώ το δίκτυο των υποκαταστημάτων θα είναι πάνω από 130 σε όλη την Ελλάδα και αρχικά ο αριθμός των ασφαλιστών 2.000. Και ο κ. Καπουράνης κατέληξε οριοθετώντας τους στόχους του νέου σχήματος με την ονομασία "Εμπορική Metrolife", που είναι η απόκτηση μεριδίου αγοράς της τάξεως του 10% στο τέλος της 5ετίας.

Στην εκδήλωση παραβρέθηκε και μίλησε για τις προοπτικές ανάπτυξης και των δύο εταιριών και ο Γενικός Διευθυντής του "Φοίνικα" κ. Γιώργος Κώτσος.

Τέλος, την εκδήλωση έκλεισε ο Γενικός Διευθυντής της Metrolife κ. Αντώνης Κατσαράς παροτρύνοντας τους ασφαλιστές να αξιοποιήσουν τα νέα δεδομένα και ευκαιρίες που παρουσιάζονται πλέον, ως αποτέλεσμα της παραπάνω συνεργασίας.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ - METROLIFE

Το 98,6% των Μετόχων της Metrolife ενέκρινε τη συμφωνία της εταιρίας με την Εμπορική Τράπεζα και μετά από αυτό συνεχίζονται με εντατικούς ρυθμούς οι διαδικασίες συγχώνευσης της Metrolife με την Ιονική Ασφαλιστική και η κατάρτιση του Business Plan.

Στη Γενική Συνέλευση, η οποία έγινε υπό το βάρος συνεχούς πολεμικής εναντίον της συνεργασίας των δύο εταιριών, συμμετείχε το 73,6% των Μετόχων της Metrolife και με συντριπτική πλειοψηφία έδωσε το "πράσινο φως" να προχωρήσει η διοίκηση της Εταιρίας στις επιλογές που έκανε, κρίνοντας ότι είναι οι σωστές για το μέλλον της εταιρίας.

Στη Γενική Συνέλευση δόθηκε επίσης η έγκριση για την αύξηση κεφαλαίου με κεφαλαιοποίηση χρέους. Η αύξηση κεφαλαίου είναι 5.920.800.000 με την έκδοση 5.418.920 νέων κοινών ονομαστικών με-

τοχών, ονομαστικής αξίας 500 δρχ. ανά μετοχή και με τιμή διάθεσης 1.092,6 δρχ. ανά μετοχή.

Από το ποσό αυτό, το 3,2 δισ. δρχ. θα αχθεί σε πίστωση του λογαριασμού "Ειδικό αποθεματικό υπέρ το άρτιο", λόγω της διαφοράς της ονομαστικής τιμής και της τιμής διάθεσης, ενώ το υπόλοιπο ποσό των 2,7 δισ. δρχ. θα είναι η αύξηση κεφαλαίου.

Μετά την απόφαση της Γενικής Συνέλευσης και με την υλοποίησή της, το μετοχικό κεφάλαιο της εταιρίας θα ανέρχεται σε 6,3 δισ. δρχ. Στο μεταξύ, σύμφωνα με την απόφαση, οι παλαιοί μέτοχοι παραιτήθηκαν του δικαιώματος προτίμησης που τους προσφέρει η αύξηση κεφαλαίου.

Ο Πρόεδρος της Metrolife κ. Γιώργος Καπουράνης, αναφέρθηκε στην ομιλία του στη νέα εταιρία που θα δημιουργηθεί και η οποία όπως τόνισε, βάση των σχεδίων, θα αποκτήσει εντός μίας 5ετίας το 10% της αγοράς. Παράλληλα τόνισε ότι

στα πλάνα είναι η συνεργασία με μεγάλη εταιρία του εξωτερικού και ήδη υπάρχουν και κάποιες συζητήσεις με ενδιαφερόμενους. Παράλληλα, ο κ. Καπουράνης καλοσώρισε στη νέα εταιρία τους συναδέλφους του που θα έλθουν από την Ιονική Ασφαλιστική και τους τόνισε ότι μαζί τους θα προχωρήσουν για να κατακτήσουν την κορυφή.

Η νέα εταιρία θα έχει ίδια κεφάλαια 9 δισ. δρχ. και το σύνολο των απασχολούμενων κεφαλαίων θα φτάσουν τα 22 δισ. δρχ.

Από την πλευρά του ο πρόεδρος της Εμπορικής Τράπεζας κ. Παναγιώτης Πουλής, τόνισε ότι είναι μία άκρως επιτυχής επιχειρηματική δραστηριότητα, η οποία θα αποδειχθεί και σύντομα στην πράξη. Τόνισε επίσης ότι η νέα "Εμπορική - Metrolife" θα αξιοποιήσει το τεράστιο δίκτυο υποκαταστημάτων της Εμπορικής και των θυγατρικών της.

– Ζουν οι ασφαλιστές της ΙΟΝΙΚΗΣ ΖΩΗΣ; – Λένε ότι ζουν και βασιλεύουν...

Στο ξενοδοχείο "ΚΑΡΑΒΕΛ" των Αθηνών και μέσα σε ενωτικό κλίμα οι άνθρωποι της ΙΟΝΙΚΗΣ ΖΩΗΣ έκοψαν την πίττα τους παρουσιάζοντας συγχρόνως και μια ενημέρωση με στοιχεία για την πορεία της εταιρίας στα 3 τελευταία χρόνια. Το περιοδικό "ΝΑΙ" παραθέτει όλα αυτά που είπε εκεί στους συνεργάτες του ο κ. Σωτ. Τσόπελας. Θα θέλαμε όμως να υπενθυμίσουμε ότι στο "ΝΑΙ" με αφορμή τα δύο τελευταία συνέδρια τονίζαμε ότι η ΙΟΝΙΚΗ ΖΩΗΣ ενώ έχει μέλλον η μητρική εταιρία ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ απουσίαζε από μία δυναμική παρουσία του κ. Π. Πουλή στις εκδηλώσεις της και την άφηγε σαν "παραπονεμένη κόρη με πλούσιο μπαμπά"...

Οι άνθρωποι της ΙΟΝΙΚΗΣ όμως δούλεψαν σκληρά, έφτιαξαν ανθρώπινο δυναμικό αντίστοιχο της αγοράς, έφτιαξαν προϋποθέσεις, έφτιαξαν συνθήκες ανάπτυξης, έφεραν πελάτες, σήκωσαν όνομα και σημαίες παντού και ήταν έτοιμοι για το μεγάλο ταξίδι του ανταγωνισμού. Με πολλά λάθη βέβαια όπως και οι ανταγωνιστές της. Πιστεύουμε ότι αυτό το ωραίο ανθρώπινο δυναμικό που ζει και βασιλεύει κι είναι έτοιμο τον κόσμο να κυριεύσει θα αξιοποιηθεί κατάλληλα και θα αναγνωρισθεί ο ρόλος του στα πλαίσια των νέων σχημάτων που δημιουργούνται.

Πιστεύουμε ότι σύντομα διάφορα που ακούγονται και λέγονται και πλήττουν ασφαλιστές, θεσμούς και εταιρίες θα είναι μακρινό παρελθόν μπροστά στις μεγάλες επιτυχίες που έρχονται...

Πιστεύουμε ότι ο κ. Καπουράνης, άνθρωπος ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ γνωρίζει να δίνει ΠΡΩΤΗ ΘΕΣΗ και ΠΡΩΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΟΣ υπηρεσίες στους ανθρώπους που διοικεί, κάτι που όλοι οι ασφαλιστές του νέου σχήματος θα απολαύσουν κατακτώντας ΠΡΩ-

ΤΕΣ ΘΕΣΕΙΣ στην αγορά...

Το "ΝΑΙ" θα είναι ΕΔΩ να περιγράψει το ΕΡΓΟ που θα συντελεσθεί και θα κάνει περήφανους τους Έλληνες ασφαλιστές. Μέσα από αυτά που είπε ο κ. Τσόπελας φαίνονται και τα απήματα που αν βγουν ο δρόμος της επιτυχίας είναι εύκολος για όλους.

Είπε ο κ. Τσόπελας:

Αγαπητοί συνεργάτες και συνεργάτισσες,

Σήμερα ουσιαστικά γιορτάζουμε τα 3 χρόνια ενεργοποίησης της ΙΟΝΙΚΗΣ ΖΩΗΣ σαν ασφαλιστική Εταιρία Ζωής σε πείσμα όλων εκείνων που θέλησαν να διοχετεύσουν στον Τύπο ότι η Εταιρία μας είναι προβληματική υπηρετώντας ίσως κάποιες σκοπιμότητες.

Το επιχείρημα ότι η ΙΟΝΙΚΗ είναι ζημιογόνα ξέρετε πολύ καλύτερα εσείς που βρίσκεστε στον ασφαλιστικό χώρο δεν ευσταθεί για τρεις βασικούς λόγους:

1) Η εντολή που πήρε η παρούσα Διοίκηση από την ημέρα που ανέλαβε ήταν "Ανάπτυξη ώστε η Εταιρία σε τρία χρόνια να είναι στις πρώτες θέσεις της ασφαλιστικής αγοράς". Η σημερινή Διοίκηση εκπόνησε αμέσως μελέτη στον κύριω μέτοχο σύμφωνα με την οποία προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος που ετέθει ήταν αναγκαία η χρηματοδότηση της Εταιρίας με 4,5 δις τουλάχιστον.

Η υπόσχεση που μας εδόθη ήταν ότι θα μας δοθεί η παραπάνω στήριξη. Μέχρι σήμερα όμως μας έχει δοθεί μόνο 1,4 δις.

2) Είναι γνωστό στην παγκόσμια Ασφαλιστική αγορά ότι μια νέα εταιρία στον κλάδο Ζωής όπως η ΙΟΝΙΚΗ (άρχισε την ανάπτυξη του Δικτύου το 1993) τα πρώτα 6-7 χρόνια εμφανίζει ζημιές.

Όποιοι λοιπόν επιχειρηματολογεί για "προβληματική ή ζημιογόνο Ιονική" ή είναι άσχετος με το αντικείμενο ή είναι κακόβουλος ή κάποιους άλλους στόχους υπηρετεί.

3) Αν εδίδετο εξαρχής η συνολική χρηματοδότηση που είχε ζητηθεί τότε μόνο θα μπορούσε να επιτευχθεί ο ωφελιμότερος τρόπος για την πορεία της Εταιρίας, όπως προέβλεπε η μελέτη. Παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά στατιστικά στοιχεία σχετικά με την πορεία της Ιονικής από τον Δεκέμβριο του 1993 έως τον Δεκέμβριο του 1995.

ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΜΕΧΡΙ 31.12 ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ ΣΕ ΔΙΣ ΔΡΑΧΜΕΣ		
ΕΤΟΣ	ΠΟΣΟ	% μεταβολή κατ' έτος
1993	1.537	—
1994	2.478	61%
1995	4.150	67,5%

Σημειώνεται ότι οι εισπράξεις από το Δίκτυο μόνο τον 12/95 ήταν 740 εκατομμύρια

ΠΡΩΤΟΕΤΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΜΕΧΡΙ 31.12 ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ ΣΕ ΔΙΣ ΔΡΑΧΜΕΣ		
ΕΤΟΣ	ΠΟΣΟ	% μεταβολή κατ' έτος
1993	0.960	—
1994	1.740	81%
1995	2.100	21%

ΕΤΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ
1993	650
1995	2.500

ΕΤΟΣ	ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
1993	28
1995	62



Περάσαμε νέο κανονισμό Πωλήσεων από τους αυστηρότερους της αγοράς μειώνοντας το κόστος των υποκαταστημάτων της Εταιρίας από 60% σε 18,5%, ενώ παράλληλα τέθηκαν τα θεμέλια του επαγγελματία ασφαλιστικού συμβούλου, χωρίς καμία αναταραχή στο Δίκτυο και αυτό επιτεύχθηκε γιατί υπήρχε αμοιβαία εμπιστοσύνη Δικτύου και Εταιρίας.

Ο ΣΤΟΧΟΣ που ετέθει από τον κυρίως μέτοχο για την εταιρία αν επετεύχθει ή όχι, το αφήνουμε στην δική σας κρίση.

Εμείς όμως πιστεύουμε ότι πετύχαμε το μέγιστο δυνατό σε ελάχιστο χρόνο, γιατί εκτός των προαναφερθέντων αποτελεσμάτων για τα οποία αξίζουν ΣΥΓΧΑΡΗΤΗΡΙΑ στο Δίκτυο της Ιονικής αλλά και στους υπαλλήλους που κατέβαλαν σημαντική προσπάθεια για να ανταπεξέλθουν στη νέα αυξημένη παραγωγή της Εταιρίας, καταρτίσαμε δύο σημαντικές για το μέλλον της Ιονικής συμβάσεις:

1) Υπογράψαμε σύμβαση με Brokers της Ν. Αφρικής, διάρκειας 4 ετών, ύψους 4,5 δις δρχ. η έναρξη της οποίας άρχισε την 1.1.1996.

2) Υπογράψαμε εμπορικό προσύμφωνο με την Scottish Amicable (εταιρία 70 ετών με 16 δις δολάρια επενδεδυμένα κεφάλαια) για ασφαλιστικοχρηματοοικονομικά προγράμματα, χωρίς κόστος και από την σύμβαση αυτή εκτιμάμε ότι η Εταιρία θα αποκτήσει έσοδα την επόμενη 5ετία ύψους 3,5-4.0 δις δρχ., ενώ παράλληλα θα ωφεληθεί και από το Know How Διεθνών Επενδυτικών Δραστηριοτήτων.

Σχετικά με το θέμα συγχώνευσης ή απορρόφησης ή όπως αλλιώς έχει διατυπωθεί μεταξύ Metrolife - Ιονικής, θα ήθελα να γνωρίζετε τα παρακάτω:

α. Η μόνη ενημέρωση που μας έγινε τόσο σε μένα όσο και στον Δ/ντα Σύμβουλο κ. Κουτσόπουλο Κων/νο, ήταν μετά τα δημοσιεύματα του τύπου ότι "έχει υπογραφεί σύμβαση μη ανατρέψιμη".

β. Υπάρχουν τρεις επιστολές δικές μου και του κ. Κουτσόπουλου πρωτοκολλημένες με τις οποίες ζητάμε από την Εμπορική Τράπεζα να μας ενημερώσει για τις υπογεγραμμένες συμβάσεις και για την μελέτη αποτίμησης της ΙΟΝΙΚΗΣ αλλά μέχρι σήμερα δεν πήραμε κανένα σχετικό έγγραφο. Αντίθετα την περασμένη εβδομάδα λάβαμε δύο εξώδικα το ένα από την Εμπορική Τράπεζα και το άλλο από την Εμπορική Κεφαλαίου (θυγατρική της Εμπορικής) που κατέχει ένα σημαντικό ποσοστό μετοχών της ΙΟΝΙΚΗΣ σύμφωνα με τα οποία μας γνωρίζουν την μεταβίβαση των μετοχών της ΙΟΝΙΚΗΣ στην Metrolife.

γ. Εμείς τουλάχιστον δεν γνωρίζουμε καμία παρόμοια περίπτωση κατά την οποία η Διοίκηση της Εταιρίας που πουλιέται δεν είναι ενημερωμένη για την όλη διαδικασία.

δ. Θεωρούμε απαραίτητο εκτός από τις συμβάσεις που έχουν υπογραφεί και θα πρέπει να μας γνωστοποιηθούν, να μας δώσουν και τη μελέτη αποτίμησης της ΙΟΝΙΚΗΣ για να διερευνηθεί εκτός των άλλων αν στην αξία αποτίμησης της ΙΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.Γ.Α. έχει συνεκτιμηθεί:

I) Η αξία του Δικτύου Πωλήσεων της ΙΟΝΙΚΗΣ.

II) Η αξία του ονόματος της ΙΟΝΙΚΗΣ, όνομα που σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να απαληφθεί από το νέο σχήμα κατά τη γνώμη μας, γιατί σε έρευνα που έγινε τον 1/96 σε ασφαλιστικό περιοδικό, όσο αφορά συνολική γνώση ασφαλιστικών εταιριών από το κοινό προκύπτει ότι η ΙΟΝΙΚΗ ΖΩΗΣ είναι γνωστή στο 69% των ερωτηθέντων 7η στη γενική κατάταξη και 4η στις αμιγείς εταιρίες Ζωής, ενώ η Metrolife είναι γνωστή στο 49% των ερωτηθέντων ήτοι 13η στην γενική κατάταξη και 8η στις εταιρίες Ζωής.

III) Η αξία του Δικτύου των Υποκαταστημάτων της Εμπορικής Τράπεζας που αριθμεί 320 Υποκαταστήματα και θυρίδες σε όλη την χώρα και 6 Υποκαταστήματα στην Γερμανία, τα οποία τίθενται τώρα στη διάθεση της Metrolife, πράγμα που σημαίνει κάτι δις δρχ.

Σημειώνεται ότι μέχρι σήμερα δεν έχει ενεργοποιηθεί η αντίστοι-

χη σύμβαση της ΙΟΝΙΚΗΣ με το ίδιο αντικείμενο.

IV) Η αξία της σύμβασης με Ν. Αφρική και

V) Η αξία της σύμβασης με την Scottish Amicable.

Κυρίες και Κύριοι

στην συνέντευξη Τύπου που είχε δοθεί από την Εμπορική Τράπεζα με θέμα την συγχώνευση Metrolife - Ιονικής σε ερώτηση που μου ετέθη για να πω την γνώμη μου για το εν λόγω εγχείρημα απάντησα επί λέξει: "Σαν επιχειρηματική κίνηση, κατ' αρχήν είναι σωστή".

Επειδή όμως η ΙΟΝΙΚΗ όχι μόνο δεν γνωρίζει τις συμφωνίες αλλά διαπιστώθηκε ότι δεν υπάρχει και επιχειρηματικό πλάνο που να εγγυάται την ορθότητα του όλου εγχειρήματος που επιχειρείται δεν ήταν δυνατό η Διοίκηση της ΙΟΝΙΚΗΣ να συμμετάσχει σε οποιαδήποτε διαδικασία που ακολούθησε για το εν λόγω θέμα.

Μετά την στάση μας αυτή σε λίγες μέρες η Εμπορική Τράπεζα μας στέλνει επιστολή στις 25/1/1996 Νο24, με την οποία ζητά να βοηθήσουμε στον διαχειριστικό έλεγχο της εταιρίας από δύο στελέχη της Επιθεώρησης της Τράπεζας στα πλαίσια των διαδικασιών ταχείας υλοποίησης της απόφασης του Δ.Σ. της Εμπορικής Τράπεζας για την συγχώνευση των εταιριών ΙΟΝΙΚΗ Α.Ε.Γ.Α. - METROLIFE. Πράγμα που κάναμε.

Διαπιστώθηκε όμως στη συνέχεια ότι άλλα έλεγε η επιστολή της Τράπεζας και άλλες εντολές ελέγχου είχαν οι επιθεωρητές της. Κατόπιν τούτου η εταιρία προκειμένου να υπάρξει αντικειμενικός, σύννομος και μη αμφισβητήσιμος διαχειριστικός έλεγχος όρισε επιπλέον δύο Ορκωτούς Ελεγκτές για διαχειριστικό έλεγχο σε βάθος από το 1992 έως και το 1995 σύμφωνα και με την επιθυμία της Τράπεζας όπως εκφραζόταν στην προαναφερθείσα επιστολή.

Κυρίες και Κύριοι,

παρόλα τα προβλήματα που δημιουργήθηκαν στην Εταιρία χωρίς την θέλησή μας,

α) Στο Δίκτυο (Παραγωγή - Εισπράξεις - Ακυρώσεις 1996).

β) Στο Διοικητικό προσωπικό (ανασφάλεια - χαλάρωση).

γ) Στις συμβάσεις που έχει συνάψει η εταιρία.

Θα ήθελα να σας διαβεβαιώσω ότι όχι μόνο η πλειοψηφία των πελατών μας εξακολουθεί να εμπιστεύεται την ΙΟΝΙΚΗ αλλά επικεντρώνονται συμφωνίες ύψους 100 και 200 εκατομμυρίων μεγάλων οργανισμών με την εταιρία μας.

ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΙΟΝΙΚΗΣ

Δεν είμαστε αντίθετοι - αν αυτό είναι προς το συμφέρον της ΙΟΝΙΚΗΣ και του κόσμου της - σε μια ορθολογική και διάφανη σε όλα τα στάδια συγχώνευση ΙΟΝΙΚΗΣ - METROLIFE, η οποία πιστεύουμε ότι θα ολοκληρωθεί σε 8-12 μήνες τουλάχιστον.

Θα επισημάνουμε όμως και θα ζητήσουμε στους υπεύθυνους

α) Την πλήρη στήριξη της ΙΟΝΙΚΗΣ στο μεσοδιάστημα.

β) Να μην απαληφθεί από τη νέα εταιρία το όνομα της ΙΟΝΙΚΗΣ γιατί είναι γνωστό στον κόσμο και θα είναι επιχειρηματικό λάθος αφού μετά μπορεί να το οικειοποιηθεί οποιαδήποτε εταιρία ανέξοδα.

γ) Να εξασφαλισθεί το υπάρχον προσωπικό της ΙΟΝΙΚΗΣ.

δ) Να εξασφαλισθούν οι αμοιβές - τα καλύτερα προϊόντα και η συνέχιση της καριέρας των ασφαλιστών μας.

Κλείνοντας θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιτροπή του Δικτύου που φιλοκερδώς δουλεύει για την στήριξη του Δικτύου και για το κοινό συμφέρον Δικτύου και εταιρίας και άμεσα θα φανεί το έργο της.

Η επιτροπή αυτή αποτελείται από τους κ.κ. Φιοράντη Σίμο, Μπουλιάκη Σταυρούλα, Σπανίδη Ιάκωβο, Λένη Σταμάτη, Σιδέρη Αλέξανδρο και Βαρδάκο Γρηγόρη.



Μερίκοι που η καλή τύχη τους έκανε να έχουν ανταγωνιστή την INTERAMERICAN το μετράνε από 'δω, το μετράνε από 'κει, αλλά όπως και να το μετρήσουν "ο μαγικός-λύκος" που τους μαγνητίζει προς την πρόοδο και ανάπτυξη πάντα είναι μπροστά τους...

Ο τζίρος της INTERAMERICAN ανήλθε στο ποσό των 76,15 δισεκατομμυρίων δραχμών το 1995 και μας κάνει να πούμε κι εμείς αυτό που πολλοί συνοετοί της αγοράς λένε "κατ' ιδίαν", το "Μακάρι να 'χαμε πέντε-έξι Κοντομηνάδες στην Αγορά!".

Από το ποσό των 76,15 δις τα 58 δις δρχ. ήταν ασφάλιστρα της INTERAMERICAN ΖΩΗΣ και τα 18,2 δις. δρχ. της INTERAMERICAN Ζημιών, Βοηθείας και Οδικής Προστασίας. Η νέα Παραγωγή Ζωής ανήλθε στα 11,02 δις και των Ζημιών 5,18 δις. Στα αποτελέσματα αυτά θα πρέπει να προστεθούν 1,9 δις των Ομαδικών και 3,25 δις νέα παραγωγή της INTERAMERICAN Διεθνείς δραστηριότητες. 150.000 νέα συμβόλαια μπήκαν στην εταιρία το 1995.

Κάτι που έχει πολύ μεγάλη σημασία (και απορούμε γιατί οι αρμόδιες υπηρεσίες της INTERAMERICAN δεν το αξιοποίησαν) είναι η κατάσταση των οικονομικών στοιχείων των εταιριών που έδωσε το Υπουργείο Εμπορίου στη δημοσιότητα απαντώντας στον βουλευτή Μ. Κεφαλογιάννη, όπου φαίνεται η πραγματική εικόνα της ασφαλιστικής αγοράς και δημοσίευσε η εφημερίδα "ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ" στις 13-1-1996. Σ' αυτή την κατάσταση η INTERAMERICAN δείχνει την οικονομική ισχύ της και την υπερκάλυψη των υποχρεώσεων της (υποχρεώσεις 1994 - 98.743.814.375 και επενδύσεις 101.923.409.511) στην ΩΡΑ ΠΟΥ ΕΠΙΡΕΠΕ, ενώ πολλοί ανταγωνιστές της δεν φαίνονται καθόλου, άλλοι εκκρεμούν, άλλοι "στον πόντο" κι άλλοι "υπό επεξεργασία". Και φυσικά δεν είδαμε ούτε μία διαμαρτυρία, επιστολή, ή εξήγηση στο ΓΙΑΤΙ το Υπουργείο πολλούς τους εκθέτει αδικαιολόγητα στα μάτια του κοινού ή που δεν πιστεύουμε πολλά είναι ακόμα κενά... Αυτή η κατάσταση πρέπει να διορθωθεί σύντομα... Ένα άλλο σημείο είναι ότι τελευταία στον Ό-

INTERAMERICAN

Όπως και "να το μετρήσεις"
τα αποτελέσματα την μετράνε

ΠΡΩΤΗ!

μιλο γίνονται πολλές στρατηγικές αλλαγές. Όσοι γνωρίζουν την πορεία του Ομίλου και τον Δ. Κοντομηνά γνωρίζουν ότι ΠΑΝΤΑ έκανε αλλαγές. Είναι προσανατολισμένος στις αλλαγές. Πολλοί προβληματίζονται και άλλοι προδικάζουν αποτελέσματα...

Σε όλα τα επιχειρήματα υπάρχουν συν και πλην και όσοι ψάχνουν τα "συν" ωφελούνται. Οι αλλαγές του Δ. Κοντομηνά έχουν παλλά "συν" και "πλην" που έχει ικανότητα στο δρόμο "να τα αλλάζει". Ας μην ανησυχούν οι ανταγωνιστές "καλά θα πάει" υγεία να έχει και όλο κάτι θα βρίσκει να "ταράζει" τα νερά της ασφαλιστικής αγοράς. Όπως με τα Αμοιβαία Κεφάλαια που έδωσε νέους ορίζοντες στις ασφαλιστικές εταιρίες και σήμερα διακινούνται αρκετά δισεκατομμύρια στα χέρια ασφαλιστών.

Στο χώρο αυτό το σταθερό της INTERAMERICAN είχε 70,7% απόδοση στην τριετία έναντι 67,9 των εντόκων γραμματίων και 47,5 του Ταμειτηρίου. Το Αμοιβαίο Ευρωπαϊκό είχε απόδοση 21,5 το 1995 καταλαμβάνοντας την πρώτη θέση μεταξύ 31 διεθνών Αμοιβαίων στην ελληνική αγορά. Το Ευρωπαϊκό ξεπέρασε κατά 10 μονάδες την προθεσμιική κατάθεση σε μάρκα, ενώ η ανατίμηση του γερμανικού νομίσματος ήταν 6,7%. Η INTERAMERICAN δολαρίου είχε απόδοση 10% το '95 και βρέθηκε κατά 5 και 3 μονάδες πάνω από την προθεσμιική κατάθεση δολαρίου και το Ομόλογο Ελληνικού Δημοσίου με ρήτρα ECU. Στο χρηματιστήριο το INTERAMERICAN δυναμικό αυξήθηκε κατά 16,1% ξεπερνώντας το γενικό δείκτη Χρηματιστηρίου κατά 11 ποσοστιαίες μονάδες.

Το συνολικό ενεργητικό Αμοιβαίων με τέλος '95 είναι 225 δισεκατομμύρια...

Μπαίνοντας στη δεύτερη 25ετία Ζωής της η INTERAMERICAN επανεξετάζει τα πάντα και τους πάντες στη μάχη για την επιβίωση στις νέες συνθήκες της ευρωπαϊκής αγοράς. Στον επανασχεδιασμό των πάντων εντάσσεται και η Νέα Διοικητική Αναδιάρθρωση του Ομίλου που ανακοίνωσε ο Πρόεδρος του Ομίλου την 1 Φεβρουαρίου 1996 που αναλαμβάνει την αποκέντρωση και αξιοποίηση των στελεχών με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Βασικοί άξονες πάνω στους οποίους κινείται το νέο διοικητικό σχήμα είναι:

- Η καλύτερη και σωστότερη εξυπηρέτηση του Πελάτη.
- Η περαιτέρω ανάπτυξη των Πωλήσεων και η ενίσχυσή τους με υπηρεσίες υποστήριξης.
- Η σωστότερη αξιοποίηση του διοικητικού προσωπικού.
- Η πληροφορική και η τεχνολογική ανάπτυξη του Ομίλου.

- Η επικέντρωση στις χρηματοασφαλιστικές δραστηριότητες.

- Η κάθετη ανάπτυξη των υπαρχουσών δραστηριοτήτων.

- Η επέκταση στα Βαλκάνια.

- Η κινητή τηλεφωνία και

- Η σωστή αξιοποίηση της επικοινωνίας.

Οι καινοτομίες που έγιναν για ν' αποδώσει το νέο σχήμα είναι:

- Η δημιουργία έξι (6) Γενικών διευθύνσεων και η ένταξη σ' αυτές όλων των άλλων διευθύνσεων και θυγατρικών Εταιριών του Ομίλου.

- Η δημιουργία Εκτελεστικής Επιτροπής. Συγκεκριμένα η νέα διοικητική δομή του Ομίλου INTERAMERICAN, διαμορφώνεται ως εξής:

Α. Πρόεδρος Ομίλου.

Β. Εκτελεστική Επιτροπή (την οποία απαρτίζουν ο Πρόεδρος και έξι (6) Γενικοί Διευθυντές).

Γ. Έξι (6) Γενικές Διευθύνσεις.

Συγκεκριμένα οι έξι (6) Γενικοί Διευθυντές με αλφαβητική σειρά είναι:

ΜΠΕΡΤΣΙΑΣ Κ.: Γενικών Ασφαλειών.

ΜΠΟΥΝΤΟΥΡΑΚΗΣ Θ.: Αμοιβαίων Κεφαλαίων.

ΜΩΥΣΗΣ Μ.: Ζωής.

ΠΑΝΑΓΟΣ Δ.: Ανθρωπίνων Πόρων και Θυγατρικών Εταιριών.

ΣΤΑΜΑΤΕΛΑΤΟΣ Κ.: Οικονομικών Υπηρεσιών.

ΨΑΡΡΑΣ Γ.: Πωλήσεων Ομίλου.

Το μεγάλο στοίχημα του νέου σχήματος είναι το δίκτυο πωλήσεων και η συμπεριφορά του στα νέα δεδομένα... Πολλά στελέχη παράγουν αποτελέσματα ισοδύναμα πολλών ασφαλιστικών εταιριών. Είναι θέμα αξιοποίησης των ΕΜΠΕΙΡΙΩΝ και ΓΝΩΣΕΩΝ τους που με τις δυνάμεις τους συνέβαλαν να δημιουργηθεί ο Όμιλος INTERAMERICAN. Αν οι 6 Γενικοί Διευθυντές ενισχύσουν το ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ και ΕΠΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΟΥΝ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΑ την πορεία του με ρεαλισμό θα πετύχουν αυτό που ονειρεύεται ο Δημ. Κοντομηνάς για το μέλλον της INTERAMERICAN, που είναι εταιρία πωλήσεων υπηρεσιών από πωλητές, κάτι που είναι δύσκολο να φτιάξεις, είναι δυσεύρετο, είναι απαραίτητο, είναι ξεχωριστό, δεν είναι ...απάλληλοι και είναι αυτό που κάνει περήφανο και με αξία τον Όμιλο.

Μένουμε λίγο περισσότερο στους ανθρώπους πρώτης γραμμής επειδή αξίζει μεγάλη ΤΙΜΗ σ' αυτούς και μεγάλη ΠΡΟΣΟΧΗ σε όσους νέους αναλάβουν την τύχη τους επειδή ούτε τα χαρτιά, ούτε τα λεφτά, ούτε τα κτίρια, ούτε τα προγράμματα, ούτε τα ακίνητα θα μιλάνε στον κόσμο για τον Δ. Κοντομηνά και την INTERAMERICAN. Μόνο αυτοί ...όπως εδώ και 25 χρόνια!
Ε.Σ.

Θέλουμε να συγχαρούμε τον κ. Μ. Νεκτάριο...



Όταν ο κ. Νεκτάριος θα φύγει από το τιμόνι της ΕΘΝΙΚΗΣ Ασφαλιστικής τότε θα μετρηθεί το έργο του ΘΕΤΙΚΟ ή ΑΡΝΗΤΙΚΟ. Τότε όμως θα μείνουν ΕΝΑ, ΔΥΟ, ΤΡΙΑ... ΤΕΣΣΕΡΑ σημαντικά και θα είναι ΑΥΤΑ για τα οποία θα κριθεί για το πέρασμά του στην ΕΘΝΙΚΗ.

Ξουν λίγο να δουν πού ασφαλιζονται γαλλικές ή γερμανικές ή αγγλικές εταιρίες που εργάζονται στην Ελλάδα και θα δουν τί λέμε... Περιμένουμε από τον κ. Νεκτάριο περισσότερο σ' αυτόν τον τομέα... Αυτό είναι το αλλά...

Ένα τρίτο που θέλουμε να επισημάσουμε είναι η ΑΠΟΦΑΣΗ του κ. Νεκτάριου να ανασυγκροτήσει τις υπηρεσίες της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος. Η τοποθέτηση της κ. Αντωνάκη είναι ένα μήνυμα αισιόδοξο ότι η Ένωση θα προχωρήσει σε δημιουργικές αλλαγές θετικές για την Ασφαλιστική Αγορά.

Τέλος, οφείλουμε να υποστηρίξουμε τις προσπάθειες που γίνονται να υλοποιηθεί η συνένωση των δυνάμεων της ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΤΕΡΑ και να αυξηθεί η ΔΥΝΑΜΗ ενός μεγάλου Ομίλου του Ομίλου Εταιριών ΕΘΝΙΚΗΣ Τράπεζας έναντι των ανταγωνιστικών και εν πολλοίς ξένων συμφερόντων ομίλων της αγοράς.

Το ΝΑΙ γνωρίζοντας το τοπίο στην ελληνική ασφαλιστική αγορά πιστεύει ότι συγχαίροντας τον κ. Μ. Νεκτάριο δεν συγχαίρει ένα πρόσωπο, αλλά συγχαίρει πολλά πρόσωπα, πολλές προσπάθειες, πολλές επιθυμίες πολλών ανθρώπων που χρόνια τώρα επιθυμούν ΔΥΝΑΤΗ και ΠΡΩΤΗ την ελληνική παρουσία στον ευρύτερο χώρο της περιοχής μας...

Όταν ο κ. Νεκτάριος θα φύγει από το τιμόνι της ΕΘΝΙΚΗΣ ασφαλιστικής τότε θα μετρηθεί το έργο του ΘΕΤΙΚΟ ή ΑΡΝΗΤΙΚΟ. Τότε όμως αφού τα ξεχάσουμε όλα όσα έχει η καθημερινότητα, τότε θα μείνουν ΕΝΑ, ΔΥΟ, ΤΡΙΑ... ΤΕΣΣΕΡΑ σημαντικά και θα είναι ΑΥΤΑ για τα οποία θα κριθεί για το πέρασμά του στην ΕΘΝΙΚΗ. Βλέποντας μ' αυτό το μάτι σήμερα την ΕΘΝΙΚΗ θα λέγαμε πως θέλουμε να συγχαρούμε τον κ. Νεκτάριο για δύο-τρία σημεία. Ένα από αυτά είναι η απόφαση να γίνει το νέο κτίριο της ΕΘΝΙΚΗΣ στην Συγγρού. Είναι ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ απόφαση για το κύρος, την εμφάνιση και την λειτουργικότητα των υπηρεσιών της πρώτης εταιρείας στην Ελλάδα. Αλλά, επειδή όλα είναι σχετικά και υποκειμενικά και μ' αυτή την άποψη η υποκειμενική κρίση μας λέει ότι το κτίριο αυτό ως εικόνα, ως εξωτερική όψη ΔΕΝ ταίριαζει στο ελληνικό χρώμα και περιβάλλον μιας κρατικής ελληνικής εται-

ρείας, θα περιμέναμε ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ, αλλά αυτό είναι ένα άλλο θέμα. Το ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ είναι ότι ΕΛΗΦΘΗ ΑΠΟΦΑΣΗ να αξιοποιηθεί ο ΧΩΡΟΣ και ΜΕΓΙΣΤΟΠΟΙΗΘΕΙ Η ΑΠΟΔΟΣΗ παροχής υπηρεσιών.

Ένα δεύτερο σημείο που θα θέλαμε να συγχαρούμε τον κ. Νεκτάριο είναι η γενική τοποθέτησή του ως Γενικού της ΕΘΝΙΚΗΣ και ως Προέδρου της Ένωσης Ασφαλιστικών εταιριών να ΤΟΝΩΘΕΙ το ΕΛΛΗΝΙΚΟ κομμάτι της ασφαλιστικής αγοράς. Είναι μεγάλο αυτό το κομμάτι και ως Έλληνες έχουμε υποχρέωση να στηρίξουμε κάθε ελληνική προσπάθεια και παρουσία στα ασφαλιστικά πράγματα όπως κάνει κάθε λαός... Αυτή η ευαισθησία είναι σημαντική και όσοι γνωρίζουν, ξέρουν ότι δεν είναι εύκολη υπόθεση. Έλληνες πελάτες, ασφαλιστές και εταιρίες ελληνικών συμφερόντων ΟΦΕΙΛΟΥΝ στον ελληνικό λαό να στηρίξουν αυτή την προσπάθεια... Όσοι διαφωνούν ας ψά-



ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗ

ΣΤΗΝ ΚΟΡΥΦΗ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ



Στη φωτογραφία διακρίνονται από αριστερά: Ο Υποδιοικητής της ΑΤΕ και Πρόεδρος της Αγροτικής Ζωής κ. Θ. Παπαγεωργίου, ο Διοικητής της ΑΤΕ κ. Δ. Κανελλόπουλος και ο Δ/νων Σύμβουλος της Αγροτικής Ζωής δρ. Κ. Λάμπος.

Σε κλίμα ιδιαίτερης ευφορίας παρουσιάστηκαν από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο Δρα Κώστα Λάμπο, τα οριστικά αποτελέσματα της νέας παραγωγής του 1995 στην πρόσφατη συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ.

Σύμφωνα με τα οριστικά στοιχεία διαπιστώνεται ότι:

1 Τα εκδοθέντα και εισπραχθέντα Ασφάλιστρα για την περίοδο 1/1-31/12/1995 είναι τα υψηλότερα που επιτεύχθηκαν στην ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ από την ίδρυσή της μέχρι σήμερα.

2 Η νέα παραγωγή του 1995 ανέρχεται στα 2,269, έναντι των 1,619 δισεκατομμυρίων δραχμών του 1994 παρουσιάζοντας μία αύξηση (95/94) της τάξης του 40,1%.

3 Με αυτή τη (νέα) πρωτοετή παραγωγή ατομικών η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ κάλυψε για πρώτη φορά τον ετήσιο προγραμματισμένο στόχο παραγωγής της.

4 Αυτός ο ρυθμός αύξησης της παραγωγής σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, κατά 40,1%, είναι ο υψηλότερος της τελευταίας πενταετίας (1881-1995) για την ίδια την Εταιρία.

5 Πιθανότατα αυτός ο ρυθμός αύξησης της παραγωγής είναι και ο υψηλότερος της Ελληνικής Ασφαλιστικής Αγοράς, στον κλάδο Ζωής, για το 1995.

6 Η χωροταξική προέλευση της νέας παραγωγής της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ το 1995 δείχνει ότι επιτεύχθηκε σε πολύ ικανοποιητικό

βαθμό και ο δεύτερος στόχος που είχε τεθεί για αποφασιστική στροφή της παραγωγής στα μεγάλα αστικά συγκροτήματα Αττικής και Θεσσαλονίκης.

Συγκεκριμένα:

α. Η νέα παραγωγή στην Αττική ήταν το 1995 κατά 60% μεγαλύτερη από αυτή του 1994,

β. η νέα παραγωγή 1995 στη Θεσσαλονίκη ήταν κατά 47% μεγαλύτερη αυτής του 1994, ενώ

γ. σε υψηλά επίπεδα διατηρήθηκε και η νέα παραγωγή στην υπόλοιπη (πλην Αττικής και Θεσσαλονίκης) χώρα, παρουσιάζοντας αύξηση το 1995 κατά 32% σε σχέση με το 1994.

7 Χαρακτηριστικό αυτών των δυναμικών διαφοροποιήσεων που μεθοδικά συντελούνται στους προγραμματισμένους παραγωγικούς αναπροσανατολισμούς της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ είναι το γεγονός πως από 37,71% / 62,29% που ήταν η σχέση παραγωγής Αττικής και Θεσσαλονίκης αθροιστικά προς την υπόλοιπη χώρα το 1994 ανατρέπεται το 1995 σε μία σχέση 41,18% / 58,82%, πράγμα που σημαίνει πως η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ ενισχύει σημαντικά την ικανότητα διεξόδου της στις αγορές των αστικών κέντρων, χωρίς ωστόσο να χάνει το προβάδισμά της στην υπόλοιπη αγορά.

8 Το μέσο Ασφάλιστρο του 1995 είναι κατά 10,77% υψηλότερου εκείνου του 1994.

9 Το πλήθος των συμβολαίων που εκδόθηκαν το 1995 είναι το υψηλότερο της τελευταίας τριετίας 1993-1995.

10 Η ένταξη, από 1.1-31.12.95, στο Δίκτυο Πωλήσεων της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ:

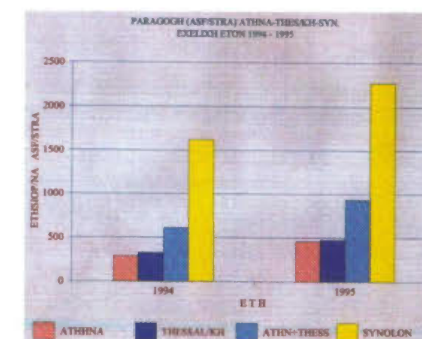
α. Τεσσάρων (4) νέων Περιφερειακών Διευθυντών.

β. Δεκαοκτώ (18) νέων Συντονιστών Διευθυντών.

γ. Σαρανταπέντε (45) νέων Συντονιστών Ομάδας και

δ. Τετρακοσίων πενήντα (450) νέων Ασφαλιστικών Συμβούλων, ξεπέρασε κάθε προηγούμενο, σημείωσε υπερβάσεις των στόχων από 100% μέχρι και 400%, αναδεικνύει την ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ σε Εταιρία πρώτης προτίμησης σοβαρών επαγγελματικών στελεχών, αποκαλύπτει ένα από τα μυστικά της επιτυχίας και παραπέμπει με αισιοδοξία στους φιλόδοξους στόχους για το 1996.

Η Διοίκηση της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ εξέφρασε την ευαρέσκειά της στα στελέχη, που δικαιώσαν τις επιλογές της για εταιριοκεντρικό Management, στο προσωπικό και στο Δίκτυο Πωλήσεων για τα θετικά αποτελέσματα της παραγωγικής προσπάθειας το 1995, εκφράζει την εμπιστοσύνη της στις δυνατότητες της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ για ακόμα καλύτερα αποτελέσματα και περιμένει το συνολικό απολογισμό του 1995 για να πάρει όλες τις αναγκαίες αποφάσεις της, που θα συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων του προγράμματος 1996 που αποτελεί και τον πρώτο χρόνο εφαρμογής του Πενταετούς Αναπτυξιακού Προγράμματος και του Δεκαπενταετούς Στρατηγικού Σχεδίου.



Στη φωτογραφία από αριστερά προς τα δεξιά: Ο Δ/νων Σύμβουλος Δρ. Κ. Λάμπος, ο Δ/ντής Πωλήσεων κ. Αγγ. Παπαστερνός, η Αναπληρώτρια Δ/νουσα Σύμβουλος κα Νάσα Σαραντοπούλου και ο Υποδ/ντής Πωλήσεων κ. Κ. Τσιπιάς.

Μανταρίνι

Σύγχρονο Ελληνικό Νηπιαγωγείο
και Βρεφονηπιακό Κέντρο
(ΠΡΩΗΝ ΑΝΤΙΓΟΝΗ ΜΕΤΑΞΑ-Θεία Λένα)



Σταθμός για τα παιδιά!



ΜΑΝΤΑΡΙΝΙ: ΛΑΜΠΡΟΥ ΚΑΤΣΩΝΗ 42 & Μ. ΜΠΟΤΣΑΡΗ, ΚΗΦΙΣΙΑ - ΤΗΛ.: 8012.761-6233.243-8067.181, FAX: 3611.545

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ



Οι άνθρωποί σας προάγονται επειδή έχουν ικανότητες ή επειδή παράγουν “κάτι”;

Στην περασμένη 20ετία όλες σχεδόν οι προαγωγές και τοποθετήσεις στην κορυφή των πωλήσεων έγιναν βάσει παραγωγής. Έκανε παραγωγή κάποιος και αμέσως γινόταν διευθυντής, επιθεωρητής, περιφερειακός, διευθυντής πωλήσεων, κ.λπ. Έτσι η αμοιβή της καλής δουλειάς ήταν η προαγωγή στο Management. Σήμερα αυτό το ΛΑΘΟΣ φαίνεται έντονα σ' όλα τα επίπεδα. Τα χρήματα και τα bonus είναι καλά για να πληρώσεις καλά αποτελέσματα. Δεν είναι προσόντα Manager. Με λεφτά δεν αγοράζεις ικανότητες και ιδέες. Σήμερα, όσοι θέλουν να επιβιώσουν, θα πρέπει να ξαναδοούν αυτό το θέμα, τις

προαγωγές, τα κίνητρα, τους κανονισμούς ανάπτυξης. Μερικοί διευθυντές πωλήσεων “εισηγούνται” ακόμα και σήμερα κίνητρα ανάπτυξης που βασίζονται στην εποχή του '70, όταν δεν υπήρχαν ασφαλιστές ούτε Managers, ούτε διευθυντές πωλήσεων και έπρεπε από κάπου να αρχίσουν... Για μας είναι ΑΠΟΤΥΧΗΜΕΝΟΙ οι κανονισμοί που προβλέπουν στο 1995-99 προαγωγές στην κορυφή της ΠΥΡΑΜΙΔΑΣ των Πωλήσεων βάσει αποτελεσμάτων παραγωγής και μάλιστα τελευταίας διατίτας... Ακόμα μεγαλύτερο ΛΑΘΟΣ είναι αυτό που κάνουν ΕΡΑΣΙΤΕΧΝΕΣ Γραφείων Πώλησης οι οποίοι αφήνουν, “δημοκρατικά” δήθεν,

μερικούς, βάσει αριθμητικής, κατάστασης παραγωγής, ανάλογα με τις “σοφίες” ή τα κέφια της στιγμής να βγάλουν κανονισμούς... Καιρός οι εταιρείες να ψάξουν να βρουν στελέχη με οράματα, με ικανότητες, με μυαλό, ΕΛΕΥΘΕΡΟΥΣ, για να τους αναθέσουν την εξελιξη τους... Πολλές εταιρείες ΕΧΑΣΑΝ πολλούς καλούς ασφαλιστές και γέμισαν με κακούς Managers. Διαχωρίστε φίλοι μου αυτούς που παράγουν να μένουν στην παραγωγή και αυτοί που έχουν ικανότητες διοίκησης να πάνε στην Διοίκηση. Υπάρχει πεδίο δράσης και διάκρισης σε όλους.
Ευάγ. Γ. Σπύρου

Ελάτε στη Μόσχα μαζί με το ΝΑΙ και πάθος Ελληνικό!



Το ασφαλιστικό ΝΑΙ καλεί όλους τους φίλους του σ' ένα πολιτιστικό ταξίδι με σκοπό την στήριξη και ενίσχυση της έδρας της Νεοελληνικής Λογοτεχνίας στο Πανεπιστήμιο Λομονόσοφ της Μόσχας. Η καθηγήτρια Ναταλία Νικολάου μας καλεί να πάμε μ' ένα βιβλίο κοντά της να βοηθήσουμε την προσπάθειά της για διάδοση της ελληνικής γλώσσας και του Ελληνικού πολιτισμού στη Ρωσία. "Σήμερα η έδρα κλασσικής φιλολογίας ουσιαστικά είναι η μοναδική στη Ρωσία, όπου προετοιμάζονται οι ειδικοί φιλόλογοι της αρχαίας Ελληνικής γλώσσας και λογοτεχνίας. Από τον Σεπτέμβριο του 1996 δημιουργείται μια ξεχωριστή πια έδρα της Νεοελληνικής Γλώσσας και Λογοτεχνίας.

Η Ναταλία Νικολάου γεννήθηκε στη Μόσχα. Από το 1982 ως τακτική καθηγήτρια του Τμήματος Κλασσικών Σπουδών δίδαξε τη νεοελληνική γλώσσα και λογοτεχνία στη Φιλοσοφική Σχολή του Παν/μίου Μόσχας.

Από το 1987 έως το 1991 καλεσμένη της κυβέρνησης της Γεωργίας και του Πρωταναίτου του Παν/μίου της Τυφλίδας (Γεωργία στον Καύκασο) διευθύνει το Τμήμα Νεοελληνικών Σπουδών. Οργάνωσε παιδικές ομάδες δωρεάν εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας για τα Ελληνόπουλα της Τυφλίδας. Εργάστηκε ως εκφωνήτρια των ελληνικών εκπομπών της Κρατικής Ραδιοφωνίας της Γεωργίας.

Το 1991 υπογράφει την συμφωνία με τον Κρατικό Εκδοτικό Οίκο Μόσχας, "Ρωσική Γλώσσα", για τη συγγραφή του Ελληνορωσικού Εγκυκλοπαιδικού Λεξικού "Ελλάς".

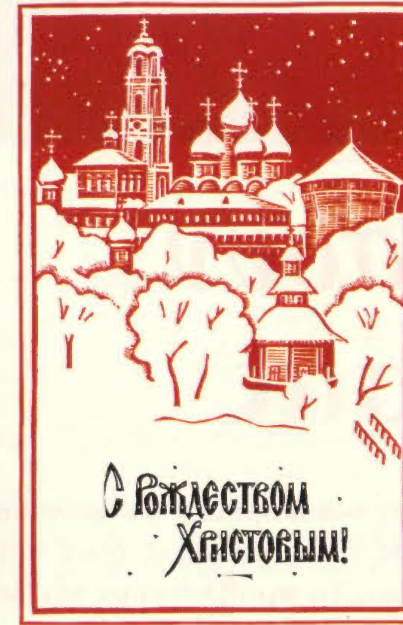
Το 1992 πήρε βραβείο Ακαδημίας Αθηνών συν 500 χιλιάδες, τα οποία έδωσε για την έκδοση του Λεξικού "Ελλάς".

Τι λέτε δεν μπορούμε να βοηθήσουμε; Ας ξεκινήσουμε τώρα, Χριστούγεννα '95, κι ας προσπαθήσουμε να συλλέξουμε αυτά που χρειάζεται μέχρι το Πάσχα!

Αν ξεκινήσουμε για τη Μόσχα αυτά τα Χριστούγεννα το Πάσχα θα φθάσουμε στο σκοπό μας...

Το ασφαλιστικό περιοδικό "ΝΑΙ" ξεκινά πολιτιστικό ταξίδι συλλογής ελληνικών βιβλίων για το Πανεπιστήμιο της Μόσχας και ζητά τη βοήθεια και συμμετοχή όλου του ασφαλιστικού ελληνικού κλάδου από 25.12.95 έως τις 14.4.1996 για τους εξής 7 λόγους.

1 Επειδή είμαστε Έλληνες Ορθόδοξοι Ασφαλιστές και εκεί γίνεται μια Ελληνική προσπάθεια που αξίζει τον κόπο να την ενθαρρύνουμε.



2 Επειδή πιστεύει ότι ο Πολιτισμός είναι η καλύτερη επένδυση, το "ΝΑΙ" ζητάει Βιβλία Νεοελληνικής λογοτεχνίας, και Αρχαίους συγγραφείς που θα βοηθήσουν την Ελληνική παρουσία στη Ρωσία.

3 Πολλές Ελληνικές εταιρίες θα ξεκινήσουν "δουλειές" εκεί. Ο Σεφέρης, ο Ελύτης, ο Παλαμάς, ο Ρίτσος, ο Καζαντζάκης κ.ά. είναι οι καλύτεροι πρεσβευτές μας μαζί με τους Αρχαίους συγγραφείς.



4 Στη Ρωσία υπάρχουν πολλοί Έλληνες που για διάφορους λόγους κατέφυγαν εκεί. Η αποστολή βιβλίων μας θα είναι μια ζεστασιά στην παγωμένη ξένη χώρα...

5 Η "Φιλική Εταιρία" που ξεσήκωσε το Έθνος μας το 1821 και πολλοί μεγάλοι ευεργέτες του Ελληνικού Έθνους εκεί "πρόκοψαν" και μας άφησαν τόσα και τόσα κι απολαμβάνουμε εμείς σήμερα...

6 Με τη συμπαράστασή μας θα γίνει η Νεοελληνική Βιβλιοθήκη στο Πανεπιστήμιο Μόσχας και η Αγορά φωτοτυπικών, fax, computer με printer, κασέτες γλώσσας, video, διδακτικό υλικό κ.ά. απαραίτητα για την παρουσία με κύρος της Ελλάδας μας εκεί. Μπορείτε να συμβάλλετε αγοράζοντας εσείς αυτό το υλικό.



7 Επειδή υπάρχουν νέα παιδιά της Ρωσίας που θέλουν να γνωρίσουν την Ελλάδα μας και είναι μια ευκαιρία να βοηθήσουμε την πατρίδα μας που βάλλεται "πανταχόθεν" κάνοντας φίλους-συμμάχους που θα τους "βρούμε μπροστά μας".

Για περισσότερες πληροφορίες απευθυνθείτε στο περιοδικό "ΝΑΙ", Φιλικής Εταιρίας 19-20, στην Πλ. Κολωνακίου, τηλ. 3620.186, 3609.071. Fax 3611.545.



Παραλαβή βιβλίων στα γραφεία του περιοδικού για το κέντρο της Αθήνας και στον χώρο του νηπιαγωγείου ΜΑΝΤΑΡΙΝΙ, για τα Βόρεια Προάστεια Α. Κατωήνη 42, Ν. Κηφισιά, τηλ. 8012.761 (κ. Μαρία Σπύρου).

Ραντεβού στην Μόσχα!

ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ



ή πώς θα ανθίσουν οι πωλήσεις σας

Η παρακίνηση είναι το βασικό συστατικό για τις πωλήσεις οικονομικών υπηρεσιών και αυτό το θέμα για την Παρακίνηση θα σου δείξει πώς να παρακινήσεις τους πωλητές και πώς να οργανώνεις διαγωνισμούς και συνέδρια. Το πρόβλημα με πολλά άρθρα και βιβλία σχετικά με αυτό το θέμα, είναι ότι είναι δυσχερή με λέξεις όπως ο "ικανοποιών" και ο "ανικανοποίητος", "θετική ενίσχυση" και "εμπλουτισμό εργασίας". Το θέμα αυτό όμως, είναι γραμμένο για τους πωλητές και δεν περιέχει τεχνικές έννοιες. Ο στόχος του είναι να εκθέσει την παρακίνηση σαν μια δύναμη που μπορεί να διεγερθεί από επιθυμία για ανταμοιβή και αναγνώριση, για αυτο-ικανοποίηση και αλτρουισμό. Υπάρχουν δύο είδη παρακίνησης - ομαδική παρακίνηση και ατομική παρακίνηση. Και τα δύο αυτά είδη αναλύονται. Η ομαδική παρακίνηση βασίζεται στην επιθυμία να δουλεύουν οι άνθρωποι σε ομάδες. Και συχνά χαρακτηρίζεται από εκφράσεις όπως πνεύμα συνεργασίας και αποκτάται με πολλούς τρόπους. Τα μέσα της ομαδικής παρακίνησης είναι τα δελτία γραφείου, συγκεντρώσεις προσωπικού και φυσικά οι διαγωνισμοί. Η ατομική παρακίνηση είναι αναγκαία γιατί κάθε πωλητής είναι πρόκληση στο management. Πάντα πρέπει να κάνεις την ερώτηση "Ποία ιδέα θα ερεθίσει αυτόν τον πωλητή για να επιτύχει περισσότερο;"

ΤΙ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ

Υπάρχει μια δημοφιλής ιστορία εμπνευσμένη από τις ανακαλύψεις του Β.Φ. Σκίνερ πάνω στη ψυχολογική συμπεριφορά, η οποία σκιαγραφεί μια συνηθισμένη μέρα εργασίας.

Η ιστορία αναφέρεται σε τέσσερις ανθρώπους: έναν υπάλληλο, έναν διευθυντή, έναν αντιπρόεδρο, και έναν CEO. Όλοι εκτός από τον υπάλληλο έχουν από μια διπλωμένη εφημερίδα. Η διεύθυνση γνωρίζει τι πρέπει να κάνει ο υπάλληλος, αλλά δεν βρίσκει χρόνο να του εξηγήσει τι περιμένει από αυτόν.

Αντιθέτως, ο διευθυντής τον αφήνει να καταλάβει ότι κάτι πηγαίνει λάθος χτυπώντας τον με τη διπλωμένη εφημερίδα. Όταν ο ρυθμός της δουλειάς πέφτει, ο αντιπρόεδρος χτυπάει τον διευθυντή. Όταν ο αντιπρόεδρος δεν παρουσιάζει αποτελέσματα, ο CEO του τη φέρνει στο κεφάλι. Το είδος αυτό της παρακίνησης είναι διασκεδαστικό όσο και διαφωτιστικό. Όλοι τρέχουν πέρα δώθε εξοντώνοντας ο ένας τον άλλον με την εφημερίδα. Ο υπάλληλος στο μεταξύ αποκτά ανεπιθύμητες συνήθειες. Αποφεύγει τη διεύθυνση, αγανακτεί και καταλήγει να μπήγει τις φωνές και να εξαφανίζεται. Και η δουλειά δεν τελειώνει ποτέ.

Αλλά τι συμβαίνει όταν ο διευθυντής πανηγυρίζει κάθε φορά που ο υπάλληλος κάνει κάτι σωστά; Ο υπάλληλος συνεχίζει την δουλειά του με περισσότερο ζήλο, νεοτερισμούς και πρωτοβουλία. Οι περισσότεροι διευθυντές τα τελευταία χρόνια διαπίστωσαν ότι η θεωρία της παρακίνησης "χτύπα στο ψαχνό" δεν επιτυγχάνει πλέον. Οι άνθρωποι προσπαθούν να αποφύγουν την τιμωρία αλλά δεν παρακινούνται για να φθάσουν στην επιτυχία. Οι προϊστάμενοι που χρησιμοποιούν αυτήν την τακτική αμοιβονται με ελάχιστη παραγωγή και αδιάφορους υπαλλήλους. Ο φόβος δεν είναι το καλύτερο κίνητρο για τους πωλητές.

Τα αμοιβαία κίνητρα μπορεί να δημιουργήσουν κάποια κίνηση αλλά όχι παρακίνηση - ένα σημείο που έχει ξεχαστεί από αυτούς που χρησιμοποιούν την τεχνική του "καρότου και της ράβδου", όπου το καρότο παριστάνει ένα αδύναμο κίνητρο και η ράβδος παρι-



στάνει την τιμωρία.

Η παρακίνηση πρέπει να γίνει από μέσα μας και όχι να είναι εξωτερική δύναμη. Το κίνητρο έχει οριστεί σαν "μια ανάγκη, μια επιθυμία, μια ορμή που προέρχεται μέσα από το άτομο και το θέτει σε κίνηση".

Η παρακίνηση είναι η διαδικασία που χρειάζεται για να δώσεις αυτά τα κίνητρα, που θα σου αποφέρουν τα επιθυμητά αποτελέσματα". Γενικά, οι πωλητές οικονομικών υπηρεσιών είναι άνθρωποι που χρειάζονται να παρακινούνται. Αν και μερικές φορές χάνουν την επιθυμία για επιτυχία. Τα συμπτώματα της απάθειας και της έλλειψης παρακίνησης συμπεριλαμβάνουν την αδυναμία για μελέτη, ξοδεύοντας περισσότερο χρόνο στο γραφείο, παρά στο "πεδίο μάχης".

Είναι στο χέρι σου, σαν manager, να βοηθήσεις τους ανθρώπους σου να εξωτερικεύσουν αυτή την ορμή και να συνεχίσουν τον αρχικό τους σκοπό για να επιτύχουν. Πολλά γραφεία έχουν καταπληκτικά αρχεία για τη συνοχή του προσωπικού και την αύξηση της παραγωγής κατά άτομο, που αποδεικνύει ότι αυτές είναι περιοχές που ελέγχονται από τον manager.

Το Ηθικό

Οι καλοί managers είναι καλοί αρχηγοί. Επίσης είναι αυτοί που θα εξασφαλίσουν το υψηλό ηθικό του γραφείου, εφόσον το ηθικό είναι στενά συνδεδεμένο με την παρακίνηση.

Το ηθικό και η παρακίνηση δεν είναι το ίδιο πράγμα. Το ηθικό είναι μια κατάσταση του μυαλού, μια συμπεριφορά, ενώ η παρακίνηση είναι μια διαδικασία. Το ηθικό μπορεί να παρομοιαστεί με ένα γόνιμο χώμα και η παρακίνηση με το σπόρο που θα καταλήξει σε φρούτο. Εάν το χώμα δεν έχει προετοιμαστεί καλά, η παρακίνηση είναι κατά πο-

λύ άρχρηστη. Σε μια μελέτη της Limra, οι ερευνητές θα μπορούσαν να πουν πολλά για τη διάθεση του πωλητή από τις απαντήσεις του σε δύο βασικές ερωτήσεις: (1) Πιστεύεις ότι ο manager σου προσπαθεί να σε βοηθήσει πραγματικά; (2) Πιστεύεις ότι ο manager σου ενδιαφέρεται για την επιτυχία σου πραγματικά;

Το ηθικό αναπτύσσεται βασιζόμενο στο πραγματικό ενδιαφέρον του manager για το άτομο, και όχι στην ελπίδα ή στην επιθυμία του manager για προσωπικά οφέλη.

Μελέτες έδειξαν, ότι οι manager που θέλουν δουλειά με υψηλό ηθικό πρέπει να βοηθήσουν τους πωλητές να επιτύχουν χωρίς να τους παραφορτώνουν ή να τους πιέζουν. Αυτό συνδέεται με το γεγονός ότι το υψηλό και το χαμηλό ηθικό δημιουργούνται από διαφορετικές αιτίες. Σε αυτές τις μελέτες όταν οι άνθρωποι μιλάνε για υψηλό ηθικό, αναφέρονται σε εμπειρίες σχετικά με το επάγγελμά τους όπως το αίσημα της υπερηφάνειας που ένιωσαν κάνοντας μια καλή δουλειά, στιγμές που δέχθηκαν επαίνους, μια προαγωγή ή αύξηση, στιγμές που ωρίμασαν επαγγελματικά.

Το χαμηλό ηθικό, από την άλλη, φαίνεται να πηγάζει από συνθήκες που υπάρχουν στην δουλειά όπως άδικη συμπεριφορά από τον προϊστάμενο, από την τακτική της εταιρείας να πνίγει τις πρωτοβουλίες, ή να κάνει τη δουλειά δυσκολότερη, άδικη μισθοδοσία, ή δυσχερείς συνθήκες εργασίας.

Το παράξενο είναι ότι οι ιδανικές συνθήκες που υπάρχουν στη δουλειά σπανίως αναφέρθηκαν ως ένας λόγος για υψηλό ηθικό, αντιθέτως οι καλές συνθήκες εργασίας θεωρούνται αναμενόμενες.

Βασικά δεν μπορείς να παρακινήσεις έναν πωλητή. Επειδή η παρακίνηση πηγάζει από εσωτερικές καταστάσεις, πρέπει να ανακαλύψεις τι θα υποκινήσει κάποιον σε δράση.

Ενθουσιασμός

Τα προσόντα μόνα τους είναι άχρηστα για έναν πωλητή εκτός και αν τα συνδυάσεις με κάτι επίσης σπουδαίο όπως ο ενθουσιασμός. Ο ενθουσιασμός είναι η πιο ουσιαστική ιδιότητα για να

πετύχεις στις πωλήσεις. Είναι το σημαντικότερο στοιχείο σε κάθε επιτυχημένη ανθρώπινη προσπάθεια. Όσοι αμφιβάλλουν για αυτό, θα πρέπει να αναρωτηθούν δύο πράγματα:

1) Γνωρίζεις ανθρώπους που χωρίς ενθουσιασμό για την δουλειά τους, για την εταιρεία τους, για τις υπηρεσίες που πουλάνε, έχουν επιτύχει εν σχέσει με τις ικανότητές τους; Οι άνθρωποι μπορούν να επιτύχουν σε λογικά πλαίσια χωρίς συνήθειες πάνω στη δουλειά τους, χωρίς τεχνικές πωλήσεως, ή ικανότητες αναζήτησης πελατών, αλλά ποτέ χωρίς ενθουσιασμό.

2) Θα συμφωνήσεις ότι ο ενθουσιασμός παροτρύνει τους νέους πωλητές και τους ανταμοίβει για την έλλειψη εμπειρίας. Οι νέοι πωλητές έχουν λίγους πελάτες, περιορισμένες γνώσεις, καθόλου εμπειρία στις εξυπηρετήσεις και πιθανώς καθόλου εμπειρία πωλήσεων. Αλλά αν είναι αποφασισμένοι να επιτύχουν, συνήθως τα πάνε καλά μέσα σε μερικές εβδομάδες. Δεν



είναι φανερό, ότι η επιτυχία τους πηγάζει από τον ενθουσιασμό για τη νέα τους δουλειά, το νέο τους γραφείο και τη νέα τους εταιρεία;

Καθώς περνάει ο καιρός, οι νεοσύλλεκτοι γίνονται απόμαχοι. Έρχονται τόσο στενά σε επαφή με τα συμβόλαια και τα προϊόντα που φθείρονται. Η φθορά ελαττώνει τον ενθουσιασμό με τον ίδιο ρυθμό που αποκτάνε εμπειρίες, γνώσεις και προσόντα.

Δική σου ευθύνη είναι να ξαναδυναμώσεις εσκεμμένα, συνειδητά και συστηματικά τη φλόγα του ενθουσιασμού. Θυμήσου ότι το νερό στους 99 βαθ-

μούς είναι απλώς καυτό και παράγει ελάχιστη ενέργεια, ενώ νερό στους 100 βαθμούς είναι ατμός που παρέχει απεριόριστη ενέργεια και ορμή.

Μοιράσου Εμπειρίες

Το να ακούς ιστορίες εμπειριών μπορεί να ξυπνήσει την παρακίνηση. Η κάτωθι ιστορία έχει ειπωθεί από έναν απόμαχο πωλητή και επομένως δεν είναι καινούργια, αλλά όπως λένε η καλή ιστορία αξίζει να λεχθεί δύο φορές. "Κάποτε πούλησα μια ασφάλιση ζωής και μερικά χρόνια αργότερα ο άντρας πέθανε, και ήταν νέος 27 χρόνων. Πήγα στο σπίτι του, επισκέφτηκα τη σύζυγό του και συμπληρώσαμε τα αναγκαία χαρτιά. Την άλλη μέρα πήγα να της δώσω την επιταγή.

Εσείς που έχετε παιδιά θα ξέρετε ότι όταν τα βάζετε να κοιμηθούν, αυτά δεν κοιμούνται αμέσως. Κάθε φορά που θα ακούσουν κάτι θέλουν να ξέρουν τι συμβαίνει. Λοιπόν, είχα την επιταγή

ΜΑΡΙΑ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ ΤΟ BANKASSURANCE στην πράξη!

Εντυπωσιακή ήταν η χρονιά που πέρασε για τον Όμιλο Interam erican από πλευράς νέας παραγωγής ασφαλειών Ζωής, Γενικών Ασφαλίσεων και Αμοιβαίων Κεφαλαίων. Εντυπωσιακό ήταν επίσης το 1995 και για την κυρία Μαρία Παπαδοπούλου η οποία αναδείχθηκε πρώτη διευθύντρια σε Νέα Καθαρή Παραγωγή Ζωής με 788.000.000 δρχ. "Η κυρία των Αμοιβαίων Κεφαλαίων" όπως πια την αποκαλούν, διατήρησε φυσικά την πρωτοκαθεδρία της και στα Αμοιβαία Κεφάλαια Interamerican με νέες πωλήσεις 8,5 δισ. που μεταφράζεται στο 13% της συνολικής παραγωγής της Intertrust.

Το μυστικό της επιτυχίας της; Απλό όσο και η φιλοσοφία της δουλειάς της. Ολοκληρωμένες χρηματοασφαλιστικές λύσεις, μέσα από την πλήρη ανάλυση αναγκών του πελάτη. Ο στόχος διπλός: Η όσο το δυνατόν μεγαλύτερη απόδοση των χρημάτων αλλά πρώτα απ' όλα η διασφάλιση της περιουσίας από τους κινδύνους που ελλοχεύουν καθημερινά.

Πλαισιωμένη από 55 εξειδικευμένους συνεργάτες, εκ των οποίων σημειώστε, ότι οι 13 (αριθμός που δεν αποδείχθηκε γρουσουζίκος) έλαβαν φέτος την ανώτερη τιμητική διάκριση της Interamerican, αυτήν της "Λέσχης Προέδρου". Μέσα από την άρτια μηχανογραφική υποστήριξη του Υποκ/τός της, οι άνθρωποι αυτοί "της πρώτης γραμμής", διαχειρίζονται με απόλυτη επιτυχία τα χαρτοφυλάκια των 5.500 και πλέον πελατών τους στα Αμοιβαία Κεφάλαια και προσφέρουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες σε περίπου 9.000 πελάτες στον κλάδο ασφαλειών Ζωής, προσφέροντας τις γνώσεις τους και την πρόθυμη εξυπηρέτηση. Θα ήθελα να κλείσω τη σύντομη αυτή αναφορά στην κυρία Μαρία Παπαδοπούλου, τον άνθρωπο που βλέπει πέρα από το 2000, και έχει να κάνει το "Bankassurance" πράξη, με τις τρεις λέξεις κλειδιά που χρησιμοποιεί πάντοτε η ίδια και τη συνοδεύουν στην πολυχρόνη καριέρα της: Ποιότητα, ποιότητα, ποιότητα!



στα χέρια μου και δεν ήξερα τι να πω, - "Λυπάμαι πολύ... Τον συμπαθούσα τόσο πολύ... Μήπως μπορώ να σας βοηθήσω;" Τότε αυτή είπε, "Εκτιμώ όλα όσα έχετε κάνει. Αν και εύχομαι να ήταν περισσότερα, αυτά ήταν Θείο Δώρο για μένα τώρα". Καθώς της έδινε την επιταγή, μια φωνούλα ακούστηκε, "Μαμά, ο μπαμπάς είναι;" Η γυναίκα κοιτάζοντας την επιταγή και μετά έμεγα είπε: "Ναι χρυσό μου. Ο μπαμπάς ήταν εδώ!"

Δημιούργησε Ομάδες

Η προσπάθεια να βάλεις σε ομάδες τους πωλητές μπορεί να φέρει αποτελέσματα. Για παράδειγμα, ένας manager ανακάλυψε ότι ζευγαρώνοντας μια πενήνταχρονη ήπια γυναίκα που ξεκινάγε πολλές πωλήσεις αλλά που δεν μπορούσε να πιέσει για να καταλήξουν σε πώληση, με ένα νεαρό πωλητή περισσότερο επιθετικό αύξησε την παραγωγή και για τους δύο. Ο νεαρός δυσκολευόταν να αναζητήσει υποψήφιους πελάτες και ωφελήθηκε από τις ικανότητες της ηλικιωμένης γυναίκας. Αυτή από την άλλη, επωφελήθηκε από τις ικανότητες του κλεισίματος που είχε ο νεαρός. Στον πρώτο χρόνο της συνεργασίας τους, η παραγωγή και των δύο πωλητών αυξήθηκε ουσιαστικά. Ακόμα κι οι προμήθειες μοιράζονταν στη μέση και οι δύο πωλητές ήταν ευχαριστημένοι με την συνεργασία τους.

ΠΑΡΑΚΙΝΩΝΤΑΣ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΟΥ

Κάθε manager πρέπει να βοηθήσει τους πωλητές να αναγνωρίσουν τις επιθυμίες τους και να βρουν τρόπους να τις ικανοποιήσουν. Μπορείς να κάνεις τους σκοπούς αυτούς πραγματικούς, υπαρκτούς και ζωτικούς ακολουθώντας τα επόμενα βήματα.

Πρώτον, καθόρισε τους στόχους και κάνε τους συγκεκριμένους, μετά γράψε τους. Για παράδειγμα: "Αύξησε τις πωλήσεις κατά 12 τοις εκατό μέχρι 31 Δεκεμβρίου" ή "Κάνε X αριθμό τηλεφωνημάτων." Οι στόχοι πρέπει να είναι λογικοί και να κανονίζονται με τη συμμετοχή του πωλητή. Θέσε τους στόχους με προτεραιότητα έτσι ώστε να μη νιώσουν καταπιεσμένοι. Επίσης, ε-



νημέρωσε το προσωπικό σου από πριν για τη συγκέντρωση που θα έχετε πάνω στον καθορισμό των στόχων ώστε να είναι προετοιμασμένοι. Ακόμα, δώσε τους ουσιαστικές πληροφορίες για τις αλλαγές του εφοδιασμού, των λειτουργιών, του προσωπικού, των προϊόντων και των υπηρεσιών που θα επηρεάσουν τους στόχους. Δεύτερον, βάλε διορία για την εκπλήρωση κάθε στόχου. Ο στόχος δεν είναι παρά μια ελπίδα μέχρι να καθοριστεί μια ορισμένη μέρα εκπλήρωσης. Τρίτον, προσεκτικά προσαρμόσε μεθόδους και τεχνικές ανάλογα με τις ικανότητες του καθενός.

Τέταρτον, χώρισε κάθε στόχο σε ενδιάμεσους - κατά χρόνο, μήνα εβδομάδα ακόμα και μέρα και κατά ενέργειες (τηλεφωνήματα, συνεντεύξεις, νέοι υποψήφιοι πελάτες κ.λπ.).

Η δουλειά σου είναι να βοηθάς, να καθοδηγείς και να διορθώνεις λάθη. Είσαι ο προπονητής - εξήγησέ τους το παιχνίδι αλλά μείνε μακριά από το "πεδίο μάχης".

Πέμπτον, ανακοίνωσε τους στόχους τους. Πίεσέ τους ψυχολογικά. Συνήθως οι άνθρωποι προσπαθούν να κάνουν κάτι όταν άνθρωποι που τους εκτιμούν το περιμένουν. Εάν θέλεις να σταματήσεις το τοιγάρο, ένας σίγουρος τρόπος είναι να το ανακινώσεις στους γνωστούς σου. Έτσι γίνεσαι το επίκεντρο προσοχής και δεν θέλεις να απογοητεύσεις τους φίλους σου καπνίζοντας.

Κτίζοντας Εμπιστοσύνη

Το προσωπικό σου πρέπει να είναι πεπεισμένο ότι έχεις πάρει στα σοβαρά την ιδέα να τους βοηθήσεις.

Οι πωλητές είναι καθημερινά εκτεθειμένοι σε αρνητικότητα που κλονίζει την εμπιστοσύνη στον εαυτό τους. Στο χέρι σου είναι να διορθώσεις αυτή την

κατάσταση. Χρόνια πριν ένας manager προσέλαβε τον καλύτερο πωλητή της Cadillac. Αυτός ο πωλητής ήταν από τη φύση του αρχηγός, και ο manager έτρεφε μεγάλες ελπίδες γι' αυτόν. Ο πωλητής κέρδιζε αρκετά αλλά δεν έβαζε όλο τον εαυτό του στη δουλειά όπως όταν δούλευε στην Cadillac. Δεν ήταν έλλειψη εμπειριών, δεν ήταν έλλειψη εμπιστοσύνης. Προφανώς, το πρόβλημα ήταν ότι ποτέ ο πωλητής αυτός δεν είχε φανταστεί ότι θα μπορούσε να γίνει ένας εκατομμυριούχος στην αγορά οικονομικών υπηρεσιών.

Μία μέρα ο manager είπε, "Πάντα ήσαν ένας πρωταθλητής. Εάν ήσουν ο καλύτερος πωλητής της Cadillac, σίγουρα είσαι ικανός να διευθύνεις αυτό το γραφείο και την εταιρεία επίσης".

Τελικά ο πωλητής αυτός κατέληξε να διευθύνει το γραφείο πωλήσεων, την εταιρεία και να έχει τα προσόντα για την λείαση των Επιτυχημένων Ασφαλιστών. Η πρόκληση για ανάπτυξη μπορεί να πάρει πολλές μορφές. Μια καλή πρόκληση είναι να δείξεις στους ανθρώπους σου το ρεκόρ τους στις καλύτερες 60 μέρες τους ή στους καλύτερους έξι μήνες και να τους παρακινήσεις να φθάσουν στην κορυφή.

Ένας σίγουρος τρόπος να καλλιεργήσεις την εμπιστοσύνη τους είναι να τους αποδείξεις τα προσόντα τους. Μια αλήθεια στην ανθρώπινη συμπεριφορά είναι ότι ψάχνουμε να βρούμε ευκαιρίες να εκθέσουμε τα προσόντα μας, είτε αυτά είναι για το τένις είτε για το γκολφ είτε για το μπριτζ. Το ίδιο συμβαίνει και στη δουλειά. Μπορείς να παρακινήσεις το προσωπικό σου να δημιουργήσει τέτοια προσόντα με γυμνάσια, με πρόβες και με προπόνηση πάνω στη δουλειά ώστε να αποκτήσει εμπιστοσύνη στον εαυτό του.

Η ανεύρεση προσόντων βοηθάει στη μάχη κατά της τεμπελιάς. Η τεμπελιά δεν είναι μια αιτία αποτυχίας ή μετριότητας. Είναι ένα σύμπτωμα άλλων προβλημάτων. Ο γνωστός Βιενέζος ψυχίατρος Dr. Alfred Adler είπε ότι δεν υπάρχει τεμπελιά αλλά ο φόβος της ήττας. Όταν χαλιναγωγείς αυτόν το φόβο δίνοντας στον άνθρωπο προσόντα που υποστηρίζονται από τις γνώσεις αυτού του ανθρώπου, τότε τον βοηθάς να ξεχάσει την αιτία της τε-

μπαλιάς του.

Αναζήτηση Στόχων

Οι ψυχολόγοι λένε ότι οι άνθρωποι είναι αναζητητές στόχων. Οι άνθρωποι προορίζονται να κατακτήσουν το σύμπαν, να λύσουν τα προβλήματα, να κατορθώσουν στόχους. Παράδειγμα η ιστορία του Μεγάλου Αλεξάνδρου, που θρηνούσε επειδή δεν είχε νέους τρόπους να κατακτήσει.

Μια πλειάδα από επιτυχημένους manager πιστεύει ότι είναι σημαντικό για τους πωλητές να μεγαλώσουν και να αναπτυχθούν σε μια αξιόλογη κατεύθυνση. Πολλοί πωλητές χρειάζονται βοήθεια ακόμα και αν δεν το καταλαβαίνουν. Μπορεί να διατάζουν να ζητήσουν βοήθεια γιατί δεν ξέρουν τι συμβαίνει. Πρέπει να ξοδέψεις χρόνο, για να μελετήσεις έναν-έναν τους ανθρώπους σου, τις ανάγκες τους και τα προβλήματά τους.

Να Συνδυάζεις Ανάγκες με Σκοπούς

Ο σκοπός σου είναι να συνδυάζεις τις ανάγκες σου με τις ανάγκες κάποιου άλλου - αυτός είναι ο στόχος των γραφείων πωλήσεων. Οι πωλητές οικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων, βρίσκουν και δημιουργούν ανάγκες και τις δυναμώνουν. Πρέπει να ακολουθήσεις τις ίδιες διαδικασίες διότι όταν οι επιθυμίες και οι ανάγκες των ανθρώπων γίνονται έντονες, αυτοί συνήθως ενεργούν.

Όταν ο John H.Patterson ήταν ο αρχηγός της National Cash Register Company είχε αποκτήσει την συνήθεια να γνωρίζει τους υπαλλήλους του. Τους επισκεπτόταν στα σπίτια τους με σκοπό να γνωρίζει τις συζύγους τους και τις οικογένειές τους. Κατόπιν ο Patterson χρησιμοποιώντας τις γνώσεις που είχε αποκτήσει από τις επισκέψεις του, προσπαθούσε να δημιουργήσει ερεθίσματα για φιλοδοξίες στους υπαλλήλους του. Αγόραζε ακριβά δώρα για τις συζύγους τους και με λίγα λόγια τους έδινε μια γεύση από την πολυτέλεια της ζωής, έτσι ώστε οι θαμμένες επιθυμίες τους να μετατραπούν σε έντονες ανάγκες.

Κάθε πωλητής - κάθε άνθρωπος - έχει ριζωμένη μέσα του την επιθυμία να



φαίνεται στους άλλους σπουδαίος. Επομένως, εάν είσαι έξυπνος, πρέπει να εκδηλώσεις την αναγνώρισή σου στους πωλητές που έχουν καλές επιδόσεις στην δουλειά τους. Όπως λέει ένας manager τις περισσότερες φορές, η διαφορά μεταξύ ενός παραγωγού των \$300.000 και ενός κορυφαίου είναι ο manager. Οι top manager γνωρίζουν ότι εάν δώσεις στους πωλητές μια χρέωση τους παρακινείς για μια μέρα. Αλλά αν τους δώσεις την δικιά τους γεννήτρια, τους παρακινείς για όλη τους την ζωή. Λοιπόν, πρέπει να ξεχωρίσεις μεταξύ κινητήρων τα οποία παρακινούν κάποιον για λίγο και τεχνικές παρακίνησης που λειτουργούν επάπειρον. Η παρακίνηση δεν μπορεί να αποκτηθεί με φόρμουλες ή διά μαγείας. Το χρήμα είναι ένας περιορισμένος τρόπος παρακίνησης. Δεν παρακινεί όλους τους ανθρώπους ούτε και όλη την ώρα. Όταν οι υλικές ανάγκες κάποιου ελαττωθούν, τότε το χρήμα παύει να έχει πρώτη σημασία, και τότε εμφανίζονται άλλες ανάγκες που προηγουμένως έρχονταν σε δεύτερη μοίρα όπως

οι ανάγκες για επιτυχία, για γόητρο, για δύναμη.

Οι Ανάγκες

Οι κοινωνιολόγοι έχουν τοποθετήσει τις ανάγκες σε μια πυραμίδα. Θα καταλαβαίνεις ότι μια ικανοποιημένη ανάγκη δεν μπορεί πλέον να παρακινεί. Οι ανικανοποίητες ανάγκες κάνουν τους ανθρώπους να ενεργούν.

Στην πυραμίδα, οι φυσιολογικές ανάγκες είναι σημαντικές για την επιβίωση του ανθρώπου. Όλοι χρειαζόμαστε φαγητό, νερό και καταφύγιο. Οι μισθοί βοηθούν να ικανοποιήσουμε αυτές τις ανάγκες. Μετά, οι άνθρωποι χρειάζονται προστασία - ασφάλεια δουλειάς - και το αίσθημα ότι ανήκουν κάπου, και είναι αποδεκτοί από μια ομάδα ανθρώπων. Η ικανοποίηση του Εγώ ή η αυτοεκτίμηση, αφορούν την ανάγκη του τόμου να το σέβονται και να το αναγνωρίζουν σαν σημαντικό. Ένα κατόρθωμα στην κοινότητα ή μια προαγωγή είναι δύο είδη της αναγνώρισης που θα μπορούσαν να ικανοποιήσουν αυτή την ανάγκη.

Στο ψηλότερο μέρος της πυραμίδας βρίσκεται η ανάγκη για αυτοεκπλήρωση, και σπάνια ικανοποιείται. Η ικανοποίηση αυτής της ανάγκης προϋποθέτει ότι έχεις φθάσει στην κορυφή. Στις σπάνιες φορές που έχει συμβεί αυτό, το άτομο βάζει περισσότερους στόχους για κατάκτηση ή ξαναεκτιμά τους στόχους του για να δει αν ταιριάζουν με τις προσωπικές του αξίες.



Στη Μαίρη Λίντα με τον Δημ. Κελεσιόδη



Φέτος, ο Δημήτρης Κελεσιόδης, ο Επιθεωρητής Πωλήσεων της ΕΘΝΙΚΗΣ έκοψε την πίττα της Επιθεώρησης στο κέντρο "ΣΤΡΑΤΟΣ", που τραγουδά η Μαίρη Λίντα και ο Αντύπας με πολλές καλές φωνές νέων παιδιών του τραγουδιού.

Εκατόν ογδόντα άτομα παραβρέθηκαν εκεί, άνθρωποι της ΕΘΝΙΚΗΣ και φίλοι του Δημ. Κελεσιόδη του αγαπητού Επιθεωρητού που ξέρει με τον τρόπο του να δημιουργεί πωλήσεις αναπτύσσοντας ανθρώπους που επιλέγει να κάνουν καριέρα στις ασφάλειες.

Ένιωθα παντού την επίδρασή του στην πρόοδο των ανθρώπων που βράβευσε, έβλεπα την διακριτική παρουσία της Βασιλείας Κελεσιόδη, κι ευχόμουν να σύντομα η ΒΑΣΙΛΕΙΑ της ΕΘΝΙΚΗΣ να βασιλεύσει στα ασφαλιστικά πράγματα της Ελλάδας γιατί έχουμε ανάγκη σαν Έλληνες να βλέπουμε να βασιλεύει η ΕΘΝΙΚΗ παντού. Κάτι που θέλω να επισημάνω από την εκδήλωση είναι το ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ και η ΕΥΓΙΝΩΜΟΣΥΝΗ που εξέφρασαν οι άνθρωποι που πρωταγωνίστησαν στην επιθεώρηση, κάτι που ΠΑΝΤΑ αποτελεί γερό θεμέλιο για μεγάλη ανάπτυξη. Ακόμα μας έκανε εντύπωση η κυριαρχία των γυναικών στις



πρωτιές και η ξεχωριστή βράβευσή τους που έκανε τον Δ/ντή Δημοσίων Σχέσεων κ. Βαγγέλη Τριανταφύλλου να πει για την τιμή που του γίνεται "να βραβεύσει γυναίκες σ' ένα ανδροκρατούμενο δίπτιο". Με την ευκαιρία θα ήθελα να τονίσω ότι ο θεσμός των Επιθεωρητών πωλήσεων είναι πολύ σημαντικός για τις εταιρίες επειδή οι επιθεωρητές ξέρουν καλύτερα να είναι με την εταιρία και τους ανθρώπους τους και να αποβούν χρήσιμοι και στις δύο πλευρές. Ειδικά άνθρωποι πρώτης γραμμής που ξεκίνησαν με την τσάντα κι έφθασαν να γίνουν επιθεωρητές αποτελούν τις "κολώνες" που στηρίζεται το οικοδόμημα για τις πωλήσεις. Είναι δύσκολο να κτίσεις γερή οικοδομή χωρίς θεμέλια και κολώνες...

Έκατσα ως αργά κι άκουσα την Μαίρη Λίντα στα όμορφα τραγούδια της κι έφυγα όταν βγήκε ο Αντύπας γιατί ήθελα να μείνω με τις μελωδίες αυτής της μεγάλης κυρίας που χόρευε κι έκανε σκέρτσα στην πίττα σαν μικρή παιδούλα...

Ήταν μια αναδρομή και στα δικά μου παιδικότερα χρόνια τότε που τραγουδούσα το "πάρε με στο τηλέφωνο, κι απ' το δικό σου στόμα, θέλω ν' ακούσω να μου πεις..." κι ακόμα εκείνο το ωραίο: "Περασμένες μου αγάπες του καιρού χαλάσματα..." και το άλλο που

έλεγε "Απόψε είναι πια για μας η νύχτα η τελευταία... Απόψε φίλα με κι αγκάλιασέ με..." και το "Εσύ είσαι η αιτία που υποφέρω..." και "Όλοι το ίδιο είμαστε ...λαός και Κολωνάκι..." και το "Ηλιοβασιλέματα, ηλιοβασιλέματα γεμάτα αναμνήσεις...". Φεύγοντας η καρδιά μου ήταν γεμάτη τραγούδι και οι σκέψεις μου στο έργο που κάνουν οι ασφαλιστές μας προσφέροντας βοήθεια σε τόσες δύσκολες στιγμές των συνανθρώπων μας μέσα από μία καριέρα γεμάτη όνειρα και προσπάθεια να υπηρετήσεις τους άλλους.

Στο γκαράζ της οδού Ξενοφώντος μπήκα στ' αμάξι, άναψα το φως του αυτοκινήτου μου και διάβασα πριν ξεκινήσω τα λόγια που έγραφε σ' ένα απλό χαρτί (που ζήτησα) η κ. Διαμαντοπούλου την στιγμή της βράβευσής της. Έγραφε το χαρτί:

"Είναι όμορφο να έχεις όνειρα, έλεγα πιο μικρή. Είναι όμορφο να περιμένεις κάτι που θα σου αλλάξει τη ζωή. Και ακόμη πιο όμορφο είναι να είσαι σημαντικός, ξεχωριστός. Όλα αυτά πλανιόντουσαν πάντα στον αέρα μέσα στο μυαλό μου χωρίς να ξέρω αν ποτέ θα μπορούσαν να πάρουν σάρκα και οστά. Χωρίς να ξέρω αν θα μπορούσα να τα αισθανθώ, να τ' ακουμπήσω.

Ώσπου κάποια στιγμή, όταν βρέθηκα σ' αυτήν τη δουλειά μαζί με όλους εσάς που με εμπιστευθήκατε, είδα ότι όλα όσα φαντάστηκα είναι πολύ κοντά μου, μπορώ να τ' αποκτήσω. Βάζοντας απλά στόχους. Κάθε φορά και υψηλότερους. Στόχους μέσα στις δυνάμεις μου. Και καμιά φορά πιο πάνω κι απ' αυτές.

Και μετά από όλα αυτά η αναγνώριση, η δικαίωση, η επιβεβαίωση ότι τελικά αν μάθει κανείς να πιστεύει πραγματικά σ' ό,τι αγαπάει είναι σίγουρο ότι κάποια μέρα θα το κατακτήσει, θα το κάνει κτήμα του, δικό του.

Και είμαι σίγουρη ότι όλοι γνωρίζετε τι νιώθουν οι πολεμιστές όταν κατακτούν τα φρούρια".

Δημήτρη Κελεσιόδη συγχαρητήρια για το έργο που κάνεις, συγχαρητήρια στους ανθρώπους σου, φίλοι ασφαλιστές σας αγαπώ γιατί κρύβετε μέσ' την καρδιά σας μια άνοιξη... για κάθε χειμώνα που ίσως παγώσει κάποιον από μας...

Ευάγ. Σπίθου

ΦΟΙΝΙΞ-MOTOR CLUB

Συνέντευξη με τον Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή της εταιρείας Ευάγγελο Αλεξάκη

Στην τελευταία διετία έγιναν πολλές προσπάθειες στον Φοίνικα για αλλαγή εταιρικής κουλτούρας, έγιναν αρκετές συκινήσεις για επανασχεδιασμό λειτουργιών έγιναν αλλαγές σε συμβούλια, αλλαγές ακόμα και στο εξωτερικό σχήμα των συμβολαίων αλλά και στη διατύπωση, έγιναν προσπάθειες να ανασυνταχθούν οι ανθρώπινες δυνάμεις αλλά και να βγουν προς τα έξω τα πλεονεκτήματα αυτής της εταιρείας και μπορούμε να πούμε πως γενικώς σήμερα ο ΦΟΙΝΙΞ έχει ΠΡΟΤΑΣΗ για τον πελάτη. Μπορεί να καλύπτει ανάγκες, μπορεί να εξειδικεύεται. Ένα από τα προγράμματα-ΠΡΟΤΑΣΗ στον πελάτη είναι το πρόγραμμα ΦΟΙΝΙΞ-MOTOR CLUB, για το οποίο ζητήσαμε πληροφορίες από τον κ. Βαγγέλη Αλεξάκη, Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή. Ο στόχος μας είναι διπλός. Με αφορμή το προϊόν, γνωρίζουμε και τους ανθρώπους που κρύβονται πίσω από τα προϊόντα. Θα συνεχίζουμε τη γνωριμία μας με το ΦΟΙΝΙΚΑ, συζητώντας και με τους άλλους δύο Αναπληρωματικούς Γενικούς στα αμέσως επόμενα τεύχη μας.

Πριν ασχοληθούμε με το αυτοκίνητο μιλήστε μας λίγο για σας και την διεύθυνση που ηγείσθε στο Φοίνικα.

Γεννήθηκα στο Ρέθυμνο της Κρήτης το 1942. Τελειώνοντας το Γυμνάσιο το 1960 ήρθα στην Αθήνα και το Σεπτέμβριο του 1961 προσλαμβάνομαι στο Φοίνικα, από τον κ. Γ. Βογιατζάκη, τότε Γενικό Διευθυντή του, τον οποίο και δημόσια ωφείλω να ευχαριστήσω.

Η οικονομική μου κατάσταση την εποχή εκείνη δεν μου επέτρεψε να συνεχίσω ανώτερες σπουδές, αλλά με τη βοήθεια του Φοίνικα μπόρεσα να τελειώσω το τμήμα Προγραμματιστών και Αναλυτών του ΕΛΚΕΠΑ και το Ζετές Ινστιτούτο Τραπεζικής Επιμόρφωσης των Τραπεζών Εμπορικής και Ιονικής - Λαϊκής, καθώς και να παρακολουθήσω πάρα πολλά εκπαιδευτικά σεμινάρια στην Ελλάδα και το εξωτερικό, μαθαίνοντας συγχρόνως και την αγγλική γλώσσα.

Εργάστηκα σε όλους τους κλάδους και τις διοικητικές υπηρεσίες του Φοίνικα και τα 15 τελευταία χρόνια ασχολήθηκα με τη μηχανογράφηση του, αποκτώντας έτσι μία ολοκληρωμένη γνώση των εργασιών της Ασφαλιστικής Επιχείρησης.

Εξαντλώντας βήμα με βήμα όλα τα στάδια της ιεραρχίας του Φοίνικα ορί-



Ο κ. Ευάγ. Αλεξάκης

στηκα στις 03.01.1994 Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής με αρμοδιότητα και ευθύνη στα θέματα που αφορούν τα προϊόντα ιδιωτών του Φοίνικα, καθώς και στα θέματα των Διευθύνσεων Μηχανογράφησης και Οργάνωσης της Εταιρείας.

Στα προϊόντα ιδιωτών του Φοίνικα περιλαμβάνονται κυρίως οι ασφαλίσσεις Αυτοκινήτων, οι ασφαλίσσεις Πυρός που αφορούν κατοικίες, καταστήματα, γραφεία, ιδρύματα, σχολεία, εργαστήρια κ.λπ., οι Προσωπικές ασφαλίσσεις, οι ασφαλίσσεις Σκαφών αναψυχής και οι ασφαλίσσεις Νομικής Προστασίας και Οδικής Βοήθειας.

Τα προϊόντα αυτά αποτελούν, σύμφωνα με τη νέα στρατηγική του Φοίνικα, τη βάση για την παραπέρα ανάπτυξη του. Για το λόγο αυτό δίνω μεγάλη σημασία και εντείνω τις προσπάθειές μου στην κατάρτιση και εφαρμογή των σχετικών προγραμμάτων δράσης του Φοίνικα, τα οποία επεξεργαζόμαστε με τους συνεργάτες μου στη Διεύθυνση Ιδιωτών. Κατά γενική ομολογία και σύμφωνα με τα αποτελέσματα των δύο τελευταίων ετών η προσπάθεια αυτή έχει στεφθεί με επιτυχία και έχει αποδώσει σε πολύ μεγάλο βαθμό. Κυρίως δε κινείται προς τη σωστή κατεύθυνση της ανάπτυξης του Φοίνικα, σύμφωνα με το στρατηγικό σχεδιασμό του.

Θα πρέπει πάντως να επισημάνω ότι στην προσπάθεια αυτή συμβάλλουν αποτελεσματικά και με κυρίαρχο ρόλο οι περιφερειακές μας μονάδες και τα δίκτυά μας, χωρίς την υποστήριξη των οποίων θα ήταν αδύνατη η επιτυχία των προγραμμάτων αυτών.

Τι διαφορετικό έχει το πρόγραμμα ΦΟΙΝΙΞ - MOTOR CLUB από τα συνηθισμένα προγράμματα που κυκλοφορούν.

Η ιδέα του προγράμματος ΦΟΙΝΙΞ - MOTOR CLUB ξεκίνησε κατ' αρχήν με στόχο την αλλαγή της φιλοσοφίας μας στις ασφαλίσσεις Αυτοκινήτων, σύμφωνα

με την οποία δίνουμε πλέον μεγάλη σημασία και στην εξασφάλιση του οδηγού ή ιδιοκτήτη από τους κινδύνους που διατρέχει, πέραν της κάλυψης της ευθύνης του έναντι των τρίτων. Έτσι δημιουργήσαμε ένα δυναμικό - συνδυαστικό προϊόν με το οποίο ο ασφαλιζόμενος μπορεί με χαμηλό συνολικό κόστος να εξασφαλιστεί από ένα πλήθος κινδύνων, τους οποίους όμως ο ίδιος επιλέγει.

Σε γενικές γραμμές ποιές είναι οι καλύψεις που περιλαμβάνει το πρόγραμμα αυτό;

Το πρόγραμμα αυτό μπορεί να καλύπτει:

- Την αστική ευθύνη έναντι Τρίτων για Σ.Β. και Υ.Ζ.
- Τις Ζημιές από φωτιά του οχήματος.
- Τις Ζημιές από Κλοπή του οχήματος (μερική ή ολική)
- Το Προσωπικό Ατύχημα του Οδηγού και του Ιδιοκτήτη του οχήματος, οι οποίοι είναι οι μόνοι που δεν καλύπτονται από τις Σ.Β.
- Τις Ζημιές από τρομοκρατικές και κακόβουλες ενέργειες.
- Τις ζημιές από θεομηνίες, πλημμύρες κ.λπ.
- Τη Νομική Προστασία του οδηγού και του οχήματος.
- Την Οδική Βοήθεια, καθώς και ένα πλήθος άλλων κινδύνων.

Το πρόγραμμα αυτό θα εμπλουτίζεται συνεχώς με νέες καλύψεις, πάντοτε μέσα στο πνεύμα ότι ο οδηγός και ο ιδιοκτήτης αποτελούν το επίκεντρο του ενδιαφέροντός μας.

Γιατί επιλέξατε τώρα να το κυκλοφορήσετε;

Από την μακροχρόνια εμπειρία μας έχουμε διαπιστώσει ότι οι συνθήκες στην ασφαλιστική αγορά και η ασφαλιστική συνείδηση του Έλληνα καταναλωτή έχουν πλέον αλλάξει. Οι ανάγκες των ασφαλιζομένων δεν περιορίζονται μόνο στην υποχρεωτική από το Νόμο ασφάλιση. Ζητούν και έχουν ανάγκη από κάτι περισσότερο. Το γεγονός αυτό έχει εντείνει τον ανταγωνισμό μεταξύ των Ασφαλιστικών Εταιρειών τόσο στα προϊόντα που προσφέρουν, όσο και στο κόστος των προϊόντων αυτών. Παρακολουθώντας λοιπόν αυτές τις εξελίξεις της αγοράς, κυκλοφορήσαμε

αυτό το πρόγραμμα, το οποίο βέβαια δεν είναι το μόνο. Έχουν προηγηθεί άλλα και ετοιμάζονται συνεχώς νέα προγράμματα για όλα τα είδη ασφαλίσεων, ώστε να παραμένουμε πάντοτε ανταγωνιστικοί τόσο σε προϊόντα, όσο και σε κόστος.

Ποια είναι η γνώμη σας για τις εξελίξεις στον Κλάδο Αυτοκινήτων;

Οι εξελίξεις στον Κλάδο Αυτοκινήτων επηρεάζονται από το άγχος της αγοράς λόγω επικείμενης πλήρους απελευθέρωσής της στον Κλάδο αυτόν και από την αδυναμία των ασφαλιστικών επιχειρήσεων να συμφωνήσουν σε ορισμένα βασικά πράγματα γύρω από τη δομή του τιμολογίου και τους κανόνες δεοντολογίας που πρέπει κανονικά να διέπουν τον ευαίσθητο αυτό χώρο. Επίσης η μακροχρόνια εφαρμογή ενός υποχρεωτικού τιμολογίου δεν είχε επιτρέψει στις ασφαλιστικές εταιρείες να προετοιμαστούν για τις συνθήκες ελεύθερης αγοράς στις ασφαλίσσεις αυτοκινήτων. Δεν υπάρχουν τα απαραίτητα στοιχεία βάσει των οποίων θα μπορούσε η κάθε εταιρεία να εφαρμόσει δική της πολιτική και δικό της τιμολόγιο που θα κάλυπταν τις πραγματικές της ανάγκες, ανάλογα και με τα δικά της αποτελέσματα στον Κλάδο Αυτοκινήτων. Η προσπάθεια αυτή ξεκινάει τώρα. Θα χρειαστεί να καθοριστούν οι παράγοντες εκείνοι βάσει των οποίων θα γίνεται η τιμολόγηση, αλλά και η συγκέντρωση ικανοποιητικών στατιστικών στοιχείων. Προς το παρόν όλοι κινούνται γύρω από την υπάρχουσα δομή του τιμολογίου και το κύριο βάρος ρίχνεται στον καθορισμό του ασφαλίστρου.

Πόσο επηρεάζει τη Γενική Παρουσία μίας ασφαλιστικής Εταιρείας στην αγορά, ο Κλάδος Αυτοκινήτων;

Η γενική παρουσία στην αγορά μιας ασφαλιστικής Εταιρείας Γενικών Κλάδων, σίγουρα επηρεάζεται από τον Κλάδο Αυτοκινήτων. Ανέφερα παραπάνω για την αλλαγή της ασφαλιστικής συνείδησης του Έλληνα καταναλωτή προς το καλύτερο, αλλά δεν νομίζω ότι έχει φτάσει σε τέτοιο σημείο, ώστε να μην θεωρεί ακόμα ασφάλιση μόνον την

ασφάλιση του Αυτοκινήτου του, την οποία και εντάσσει σαν άμεση προτεραιότητα στις ασφαλιστικές του ανάγκες και στο ασφαλιστικό του ενδιαφέρον. Με τα δεδομένα αυτά σχηματίζει γενικότερη άποψη για την ασφαλιστική του Εταιρεία από την συμπεριφορά του Κλάδου Αυτοκινήτων της.

Ποιες είναι οι ενέργειές σας ώστε ο ΦΟΙΝΙΞ να ανταποκριθεί στα νέα δεδομένα της αγοράς;

Τα νέα προϊόντα μας, η στενή παρακολούθηση του ανταγωνισμού, η ανάπτυξη των δικτύων μας, η συνεχή και σε πολύ μεγάλο βαθμό εκπαίδευση και μετεκπαίδευση του προσωπικού και των συνεργατών μας, η συνεχιζόμενη αποκέντρωση των εργασιών της Εταιρείας, η μεγάλη επένδυση που έχει αποφασίσει ο ΦΟΙΝΙΚΑΣ για την εφαρμογή πλήρους μηχανογραφικού συστήματος, η προσπάθεια για βελτίωση της προσφερόμενης εξυπηρέτησης προς τους ασφαλισμένους μας, αλλά και προς τους τρίτους συναλλασσόμενους μαζί μας, είναι μερικές από τις ενέργειες που κάναμε και συνεχίζουμε να κάνουμε, ώστε ο ΦΟΙΝΙΚΑΣ να μπορέσει να ανταποκριθεί στα νέα δεδομένα της Αγοράς.

Πώς βλέπετε το μέλλον του ΦΟΙΝΙΚΑ;

Όλα αυτά που ανέφερα και με την προϋπόθεση ότι θα συνεχιστεί αυτή η προσπάθεια στον ίδιο έντονο ρυθμό οι προοπτικές του Φοίνικα διαγράφονται άριστες για το μέλλον του. Η αξιοποίηση της συνεργασίας μας με αρκετά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, τα συνεχώς αυξανόμενα δίκτυά μας, η νέα στρατηγική μας και οι ενδιαφέρουσες, πιστεύω, ιδέες μας για νέες δραστηριότητες, είναι μερικά από τα στοιχεία στα οποία βασίζεται η πρόβλεψη αυτή. Σε όλα τα παραπάνω θα πρέπει να προσθέσω και το πάθος με το οποίο οι άνθρωποι του Φοίνικα, στη συντριπτική τους πλειοψηφία, έχουν αγκαλιάσει την προσπάθεια που κάνουμε για να φέρουμε τον ΦΟΙΝΙΚΑ και πάλι στη θέση που του αξίζει στην Ασφαλιστική Αγορά.

ΣΟΦΙΑ ΡΑΤΣΙΑΤΟΥ

Νέα, με νέες ιδέες ...και δισεκατομμυριούχος!



Η Σοφία Ρατσιατού η επιτυχημένη και αγαπητή Διευθύντρια Ασφαλιστών της Nationalen-Nederlanden είναι η πρωταγωνίστρια της Ελληνοκυπριακής αγοράς στο 1995 πετυχαίνοντας το ρεκόρ παραγωγής στις ασφαλίσεις ζωής με παραγωγή 1.040.000.000 δρχ. (ένα δισεκατομμύριο σαράντα εκατομμύρια δραχμές).

Η Σοφία Ρατσιατού του Νικοδημητρίου γεννήθηκε το 1961, είναι πτυχιούχος του Παντείου Πανεπιστημίου, μιλά αγγλικά και γαλλικά, κυρίως όμως μιλά τη γλώσσα της καρδιάς, γεμάτη αγάπη στους συνεργάτες και φίλους της, μιλά τη γλώσσα της επιτυχίας, μιλά τη γλώσσα της νίκης.

Η επιτυχία της ανεβάζει τον μέσο όρο της εταιρίας της, τραβώντας την πρώτη δεκάδα προς τα πάνω, αλλά και όλη την ασφαλιστική αγορά που παρακολουθεί με κομμένη την ανάσα τις επιτυχίες της και κάνει της καρδιάς τους χτύπους γρηγορότερους, καθώς το ένα μετά το άλλο τα ρεκόρ καταρρίπτονται.

Για τη Σοφία Ρατσιατού το {ΝΑΙ} έγραψε και πρόβλεψε την επιτυχία της στο τεύχος 14 του Νοεμβρίου 1991, γράφοντας πως είναι ένα από {τα συν ένα} της ΝΝ. Πέσαμε όμως έξω! Η Σοφία είναι "πολλά" για τη ΝΝ και σε νέα μας συνέντευξη θα τα περιγράψουμε επειδή τιμά το επάγγελμά μας.

Σοφία, συγχαρητήρια σε σένα, τους ανθρώπους σου και την εταιρία σου. Υγεία και... πολλές επιτυχίες!

Ευάγ. Γ. Σπύρου

ΓΡΑΦΕΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ: Το πιο σύγχρονο Design με την πιο σύγχρονη εργονομία για τους πιο σύγχρονους ασφαλιστές

Στις 13 Οκτωβρίου έγιναν τα εγκαίνια των νέων Γραφείων της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ στην οδό Καλλιρόης 23 στον Ν. Κόσμο. Στα εγκαίνια των νέων Γραφείων παραβρέθηκαν ο Δ/νων Σύμβουλος Δρ. Κώστας Λάμπρος, η Αναπλήτρια Δ/νουςα Σύμβουλος κα Νάσα Σαραντοπούλου, ο Δ/ντής Πωλήσεων κ. Άγγελος Παπαστερνός, διευθυντικά στελέχη της εταιρίας και του Δικτύου Πωλήσεων, το Δ.Σ. του Συλλόγου των εργαζομένων και πολύς κόσμος.

Την εκδήλωση τίμησαν επίσης με την παρουσία τους εκπρόσωποι του κλαδικού τύπου.

Μετά το καλωσόρισμα του Περιφερειακού Διευθυντή κ. Κώστα Λαιμού και του Δ/ντή Πωλήσεων κ. Α. Παπαστέρνου, ο Δρ. Κώστας Λάμπρος σε σύντομη ομιλία του αναφέρθηκε στην πορεία των πωλήσεων της Εταιρίας, υπογράμμισε δε ιδιαίτερα το ενδιαφέρον του για τον εκ-

συγχρονισμό των Γραφείων Πωλήσεων, πρότυπο των οποίων αποτελεί το Γραφείο της Περιφερειακής Δ/σης του κ. Κώστα Λαιμού.

Τα νέα γραφεία καταλαμβάνουν τον 4ο και 5ο όροφο του κτιρίου της οδού Καλλιρόης 23. Στον 4ο όροφο στεγάζονται ο Συντονιστής Δ/ντής κ. Γ. Αναστασόπουλος με τους συνεργάτες του, ο Συντονιστής Δ/ντής κ. Γ. Αποστολόπουλος με

τον συντονιστή Ομάδας κ. Δ. Τζανέτο και τους συνεργάτες του και ο Συντονιστής Ομάδας κ. Σ. Ανδρούτσος με τους συνεργάτες του.

Στον 5ο όροφο λειτουργεί η Περιφερειακή Δ/ση με επικεφαλής τον Δ/ντή κ. Κώστα Λαιμό. Επίσης στον 5ο όροφο στεγάζεται ο Συντονιστής Δ/ντής κ. Π. Βουρνάζος με τον Συντονιστή Ομάδας κ. Κ. Μπενή και τους συνεργάτες τους.



Η ΖΩΗ ΜΟΥ
ΕΙΝΑΙ
ΣΤΟ ΧΕΡΙ ΜΟΥ.
ΚΑΙ ΔΕΝ ΣΤΑΜΑΤΑΕΙ
ΣΤΗΝ ΤΡΙΤΗ ΗΛΙΚΙΑ.
ΑΡΚΕΙ
ΝΑ ΥΠΑΡΧΕΙ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ.
Η ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ.

ΣΥΝΤΑΞΗ ALLIANZ

Allianz 

Η ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ

Κεντρικά γραφεία: Κηφισίας 124, Τηλ. 692 5205, Fax 692 3446.

me
moi
io
me
mim
me fein
moi
mij
ik
jeg
ich
εγώ

ΔΥΝΑΜΙΣ ΚΑΙ ΓΕΝΚΑ

Στόχος 4 δισ. για το 1996



Στη φωτογραφία διακρίνουμε από αριστερά προς τα δεξιά τον κ. Γ. Χριστόπουλο, Γενικό Διευθυντή των Εταιρειών Ασφαλιστικό Συγκρότημα ΓΕΝΚΑ Α.Ε. και ΔΥΝΑΜΙΣ ΑΕΓΑ, τον κ. Π. Καρακώστα, Πρόεδρο των Εταιρειών και τον κ. Ν. Σταματόπουλο, Διευθύνοντα Σύμβουλο των Εταιρειών.

Ο κ. Ν. Σταματόπουλος με την ευκαιρία της κοπής της πίτας της εταιρείας "ΔΥΝΑΜΙΣ και ΓΕΝΚΑ" έκανε μια σύντομη περιγραφή της ασφαλιστικής αγοράς και έδωσε πληροφορίες για το μέλλον και τους στόχους τους. Είπε μεταξύ άλλων:

«Στον ελλαδικό χώρο είναι πια δεδομένο ότι η οικονομική ύφεση των τελευταίων ετών συνεχίστηκε και το 1995 επηρεάζοντας ουσιαστικά την ασφαλιστική δραστηριότητα του τόπου μας.

Ορισμένοι κλάδοι όπως π.χ. ο κλάδος Πυρός, Ατυχημάτων, Γενικός και Μεταφορών, είναι αμφίβολο αν παρουσιάζουν μία αύξηση που θα κυμαίνεται γύρω στο ποσοστό του πληθωρισμού. Άλλοι κλάδοι όπως π.χ. ο κλάδος Ζωής ενδέχεται να παρουσιάσουν αύξηση χαμηλότερη του πληθωρισμού. Μόνο ο κλάδος Αυτοκινήτων θα έχει υψηλότερο ποσοστό αύξησης, αλλά είναι γνωστό ότι τα αποτελέσματά του είναι τόσο τραγικά, ώστε η αύξηση αυτή απλώς θα μειώσει το έλλειμμα του κλάδου.

Βέβαια και η κατάργηση του τιμολογίου Πυρός επηρέασε άμεσα την στασιμότητα των ασφαλιστών αυτού του κλάδου. Ο ανταγωνισμός μεταξύ των ασφαλιστικών επιχειρήσεων προκειμένου να κρατήσουν το μερίδιό τους στην αγορά ήταν οξύτερος τη χρονιά που μας πέρασε.

Είναι λυπηρό το φαινόμενο πολλές εταιρείες εν γνώσει τους να προβαίνουν σε τέτοιες ανταγωνιστικές ενέργειες με απώτερο σκοπό την εξόντωση και εξαφάνιση των πιο μικρών και αδύνατων εταιρειών από την Αγορά μας. Βέβαια οι προσπάθειες αυτές πολλές φορές αποβαίνουν εις βάρος τους και αργά ή γρήγορα θα πληρώσουν το τίμημα των ενεργειών τους αυτών.

Ήδη ο αριθμός των Εταιρειών που εργάζεται στην Αγορά μας αρχίζει να μειώνεται για πολλούς λόγους, ενώ είναι σε όλους μας γνωστό ότι ένας αριθμός εταιρειών που πλησιάζουν τις 15 αντιμετωπίζουν δύσκολες μέρες και πρόβλημα επιβιώσεως.

Παρατηρούμε ακόμα μία εντατικότερη προσπάθεια από πολλές ασφαλιστικές επιχειρήσεις να διευρύνουν την ποικιλία

των ασφαλιστικών προϊόντων που διαθέτουν στην αγορά.

Ένα άλλο σημείο που αξίζει να αναφέρουμε είναι η προετοιμασία της αλλαγής της ελληνική νομοθεσίας από την πλευρά της Πολιτείας σε συνεργασία με τον ασφαλιστικό κόσμο για την προσαρμογή της στις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Τέλος, θα ήταν παράλειψη αν δεν ανέφερα και τις δυσκολίες που αρχίζουν να αντιμετωπίζουν οι ελληνικές ασφαλιστικές επιχειρήσεις στην αντασφαλιστική τους κάλυψη.

Όσον αφορά τις δραστηριότητες των εταιρειών μας θα ήθελα πολύ σύντομα να αναφέρω τα εξής:

Η "ΔΥΝΑΜΙΣ" λειτουργεί επί 19 χρόνια μέσα σ' ένα πλαίσιο συντηρητικής πολιτικής με αποτέλεσμα όλα αυτά τα χρόνια να παρουσιάζει κέρδη.

Η Εταιρεία μας ιδρύθηκε το 1977 από έμπειρους ασφαλιστές εγνωσμένης αξίας και οικονομικής επιφάνειας που γνωρίζουν καλά την ασφαλιστική αγορά και που είχαν εξασφαλίσει την τεχνική υποστήριξη γνωστών ασφαλιστικών καλοσώων της Ευρώπης.

Οι ραγδαίες εξελίξεις των τελευταίων χρόνων μας υποχρέωσαν να αναπροσαρμόσουμε κι εμείς τον τρόπο της εργασίας μας προσπαθώντας να ανταποκριθούμε τόσο στον ανταγωνισμό, όσο και στην σωστότερη παροχή των ασφαλιστικών μας υπηρεσιών.

Οι δραστηριότητες της "ΔΥΝΑΜΙΣ" επεκτείνονται σε όλους τους κλάδους των Γενικών Ασφαλειών. Είναι χαρακτηριστικό ότι έχουμε τη δυνατότητα να καλύπτουμε μεγάλα ποσά με την υποστήριξη των συμβατικών και προαιρετικών αντασφαλιστών μας.

Προοπτική της Εταιρείας μας είναι η επέκτασή της και η αντιπροσώπευσή της πρωτίστως σε όλες τις πόλεις του ελλαδικού χώρου, αλλά και στον διεθνή χώρο βασιζόμενη πάντοτε στα μεγάλα και σύγχρονα ασφαλιστικά συγκροτήματα με τα οποία συνεργάζεται.

Είναι εντυπωσιακή η αύξηση της παραγωγής της Εταιρείας μας σε σύγκριση με το 1994 που ξεπέρασε το 27% όταν α-

ναλογιστούμε ότι ο μέσος όρος αύξησης της παραγωγής της Αγοράς μας θα κυμανθεί σε μονοψήφιο αριθμό.

Το συγκρότημα "ΓΕΝΚΑ" λειτουργεί στην αγορά μας από το 1877 και όπως είναι γνωστό πολύ σύντομα, μεταξύ των άλλων δραστηριοτήτων του, συμπεριέλαβε και την εκπροσώπηση σοβαρών ασφαλιστικών εταιρειών.

Οι δραστηριότητες της Εταιρείας μας και ο γρήγορος ρυθμός ανάπτυξης, πάντοτε μέσα σε συντηρητικά πλαίσια, είχαν σαν αποτέλεσμα το ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑ ΓΕΝΚΑ να εκπροσωπεί στην Ελλάδα ως Νόμιμος και Αποκλειστικός Αντιπρόσωπος ένα μεγάλο αριθμό αλλοδαπών ασφαλιστικών εταιρειών και ταυτόχρονα να παρέχει την τεχνική υποστήριξη προς την ασφαλιστική εταιρεία "ΔΥΝΑΜΙΣ".

Η Εταιρεία GUARDIAN συμπλήρωσε 100 χρόνια δραστηριότητάς της στην Ελλάδα και εκπροσωπείται από την ΓΕΝΚΑ τα τελευταία 50 χρόνια. Η Εταιρεία MALAYAN INS. Co. έχει δραστηριότητα στην Ελλά-

δα περίπου 30 ετών και η "ALBINGIA" VERSICHERUNGSGRUPPE που ανήκει στον όμιλο των εταιρειών της GUARDIAN παρέχει την υποστήριξη της σε όλο το φάσμα των τεχνικών ασφαλειών τα τελευταία χρόνια.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο μεγάλος αυτός αριθμός εταιρειών μάς δίνει τη δυνατότητα να μπορούμε να αναλαμβάνουμε κάθε ασφαλιστικό κίνδυνο, ενώ ταυτόχρονα να έχουμε ένα μεγάλο όριο αποδοχής κινδύνων (CAPACITY) που μας επιτρέπει να αντιμετωπίζουμε κάθε πρόβλημα που μας παρουσιάζεται.

Οι Εταιρείες μας διαθέτουν ανεπτυγμένο δίκτυο πρακτορείων σε όλες σχεδόν τις πόλεις της Ελλάδας και τα τελευταία χρόνια διευρύνουμε τη συνεργασία μας με τους BROKERS της αγοράς μας.

Είμαι πράγματι ευτυχής να σας ανακοινώσω ότι μέσα στο 1995 ξεκινήσαμε καινούργιες συνεργασίες με αξιόλογα μέλη της ασφαλιστικής μας οικογένειας που τα διέπει το ήθος, η γνώση του αντικείμενου, η φερεγγυότητα και γενικά η έξω-

θεν καλή μαρτυρία.

Κλείνοντας το σύντομο αυτό απολογισμό του 1995 θα ήθελα να σας γνωρίσω ότι παρ' όλες τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει η αγορά μας, μπορούμε να πούμε ότι πλησιάσαμε το στόχο μας παρουσιάζοντας μία αύξηση του κύκλου εργασιών μας 25% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος.

Για το 1996, τον χρόνο που καλωσορίζουμε σήμερα, οι προοπτικές μας είναι αισιόδοξες.

Βασιζόμενοι πάντοτε στην ειλικρινή συνεργασία των φίλων και συνεργατών μας τους οποίους παροτρύνουμε να καταβάλουν προσπάθειες επεκτάσεως των εργασιών τους και σε νέους τομείς δραστηριότητας, αλλά προσβλέποντας και στη σύμφιση των σχέσεών μας και στη βελτίωση της συνεργασίας μας το νέο θεσμό των BROKERS όπως και με τους συναδέλφους άλλων ασφαλιστικών εταιρειών ελπίζουμε ότι ο στόχος του κύκλου εργασιών μας για το 1996, που θα είναι 4 δισ. δρχ., θα πραγματοποιηθεί.



ΤΟ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΔΩΡΟ ΠΟΥ ΔΙΑΡΚΕΙ έναν ολόκληρο χρόνο!

Θέλω να προσφέρω ως δώρο μία ετήσια συνδρομή στο περιοδικό ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ "ΝΑΙ"

Εσωτερικό & Κύπρος Δρχ. 6.000

Θα πληρώσω με ταχυδρομική τραπεζική επιταγή εισπράκτορα στο νομό Αττικής

Η επιταγή να είναι πληρωτέα προς: Ευάγγ. Γ. Σπύρου-Φιλικής Εταιρίας 19-20 Κολωνάκι Αθήνα

Όνομά μου:

Δώρο για:

ΕΤΑΡΙΑ

ΕΤΑΡΙΑ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΙΑΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΙΑΣ

ΤΗΛ ΟΙΚΙΑΣ

ΤΗΛ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΤΗΛ ΟΙΚΙΑΣ

ΤΗΛ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Υπογραφή

ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ "ΝΑΙ": Φιλικής Εταιρίας 19-20, Κολωνάκι Αθήνα τηλ. 3620186-3609071 fax: 3221525, 3611545

ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΟ ΖΩΗΣ

από την SCOPLIFE σε συνεργασία με την ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ

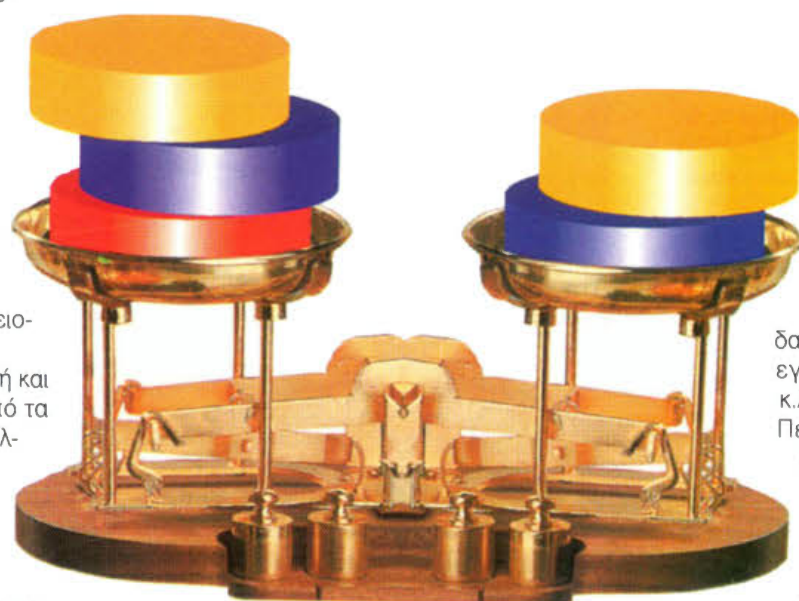
Το Στεγαστικό Ζωής είναι ένα νέο είδος στεγαστικού δανείου που δημιουργήθηκε από τη συνεργασία της SCOPLIFE και της ΕΓΝΑΤΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ στα πλαίσια του Bancassurance και σκοπό έχει να προσφέρει τη δυνατότητα απόκτησης στέγης, προσφέροντας απαλλαγή από ένα μεγάλο βάρος: την εξόφληση του κεφαλαίου του δανείου μιας και η SCOPLIFE εξοφλεί το κεφάλαιο του δανείου στη λήξη του, από την ασφάλεια ζωής του πελάτη, ο οποίος εξοφλεί μόνο τους τόκους του δανείου.

Το "Στεγαστικό Ζωής" παρουσιάζει τα παρακάτω πλεονεκτήματα στους δανειολήπτες:

- Αυξημένη φοροαπαλλαγή και από τους τόκους και από τα ασφάλιστρα που καταβάλλονται.
- Ακόμα και σε περίπτωση θανάτου ή μόνιμης ολικής ανικανότητας, από οποιαδήποτε αιτία, του δανειολήπτη / ασφαλιζόμενου η Τράπεζα εισπράττει το κεφάλαιο του δανείου από τη SCOPLIFE και τον απαλλάσσει ή τους κληρονόμους του από τη φροντίδα εξόφλησης του δανείου.
- Ο επενδυτικός χαρακτήρας του ασφαλιστικού προγράμματος δημιουργεί προϋποθέσεις συγκέντρωσης κεφαλαίου το οποίο μπορεί να υπερβεί το ποσό του δανείου. Το επιπλέον αυτό ποσόν επιστρέφεται στον πελάτη με τη λήξη του δανείου ή μπορεί να εξοφλήσει το δάνειο του νωρίτερα από τη λήξη του.
- Απαλλάσσει τον πελάτη σε σημαντικό βαθμό από τη διαδικασία για την προσκόμιση των διαφόρων δικαιολογητικών, αφού οι ασφαλιστικοί σύμβουλοι της SCOPLIFE φροντίζουν γι' αυτό.

ΥΨΟΣ ΔΑΝΕΙΟΥ

Το ύψος της χρηματοδότησης, για αγορά έτοιμης ή υπό ανέγερσης πρώτης, δεύτερης ή εξοχικής κατοικίας και για αγορά οικόπεδου, φθάνει το 75% της αξίας του ακινήτου και όχι πέρα



της τιμής που αναγράφεται στο συμβόλαιο, με ελάχιστο ποσό χρηματοδότησης 5 εκατομμύρια δραχμές.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΔΑΝΕΙΟΥ

Όλα τα στεγαστικά δάνεια χορηγούνται με ακέραιο αριθμό ετών και με διάρκεια που κυμαίνεται από 10 έως και 20 χρόνια.

ΕΠΙΤΟΚΙΟ ΔΑΝΕΙΟΥ

Το επιτόκιο των στεγαστικών δανείων είναι κυμαινόμενο και ίσο με το εκάστοτε ισχύον βασικό επιτόκιο, συν ΕΦΤΕ (4%). Το επιτόκιο αυτό προσαυξάνεται με την εισφορά του Ν.128/75, δηλαδή κατά 1%.

ΔΟΣΕΙΣ ΔΑΝΕΙΟΥ

Οι τόκοι του δανείου καθώς και τα ασφάλιστρα καταβάλλονται ταυτόχρονα κάθε μήνα στα ταμεία της Εγνατίας Τράπεζας. Το πρώτο ετήσιο ασφάλιστρο καταβάλλεται εφ' άπαξ την ημέρα που χορηγείται το δάνειο.

ΕΞΟΔΑ - ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

Για τη χορήγηση του δανείου εισπράττεται από τον δανειζόμενο:

- αμοιβή προέγκρισης 1% επί του ύψους του δανείου
- 80.000 δρχ. ως έξοδα εκτίμησης, ελέγχου τίτλων, εγγραφής προσημείωσης κ.λπ.

Πέρα από την ασφάλεια του δανειζόμενου που καλύπτει την πλήρη αποπληρωμή του κεφαλαίου του δανείου και συμπίπτει με τη λήξη του ασφαλιστηρίου, ασφαλιζείται και το ακίνητο,

στο σύνολο της αξίας του, για φωτιά ή σεισμό, σε εταιρεία αποδοχής της Τράπεζας. Σε περίπτωση που το δάνειο χορηγείται σε περισσότερους του ενός, τότε ασφαλιζονται υποχρεωτικά όλοι οι αναφερόμενοι στη σύμβαση δανειολήπτες.

ΕΓΚΡΙΣΗ

Α' Φάση - Προέγκριση

Για την φάση αυτή θα πρέπει να προσκομισθούν τα εξής:

- Αίτηση δανειολήπτη (η δανειολήπτων) ή τυχόν εγγυητού
- Φωτοτυπία ταυτότητας (2 όψεις) - διαβατηρίου
- Φωτοτυπία τελευταίας απόδειξης μισθοδοσίας

- Φωτοτυπία φορολογικής δήλωσης
- Φωτοτυπία τελευταίου εκκαθαριστικού σημειώματος
- Πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας

Β' Φάση - Έγκριση

Για την οριστική έγκριση του δανείου θα πρέπει να προσκομισθούν τα εξής:

- Επικυρωμένος τίτλος ιδιοκτησίας Άδεια οικοδομής από το πολεοδομικό γραφείο
- Σχέδιο κάτοψης του ακινήτου
- Τοπογραφικό διάγραμμα του οικοπέδου που είναι κτισμένο το ακίνητο
- Βεβαίωση αντισεισμικής κατασκευής (αν ζητηθεί από τον μηχανικό)
- Σε περίπτωση ανέγερσης κατοικίας τότε θα πρέπει να προσκομισθεί θεωρημένος από πολιτικό μηχανικό ή αρχιτέκτονα πίνακας προϋπολογισμού / προόδου προβλεπόμενων εργασιών (εφ' όσον ζητηθεί από τον μηχανικό - εκτιμητή της Τράπεζας).
- Εκτίμηση της αξίας του ακινήτου.

Γ' Φάση - Υπογραφή και Εκταμίευση

Για την εκταμίευση του δανείου απαιτούνται τα παρακάτω:

- Έγκριση του δανείου
- Έγκριση τίτλων που καλύπτει εισοσασετία. Εφόσον πρόκειται για δάνειο μέχρι του ποσού των 15.000.000 δρχ. και αφορά αγορά διαμερίσματος σε πολυκατοικία, αρκεί ο τίτλος αγοράς του διαμερίσματος με όλα τα παραπάνω πιστοποιητικά.
- Νόμιμα επικυρωμένος τίτλος κτήσης του χρηματοδοτούμενου ακινήτου. Σε περίπτωση διαμερίσματος με όλα τα παραπάνω πιστοποιητικά.
- Νόμιμα επικυρωμένος τίτλος κτήσης του χρηματοδοτούμενου ακινήτου. Σε περίπτωση προσημείωσης στο χρηματοδοτούμενο ακίνητο, το συμβόλαιο αγοράς θα πρέπει να προβλέπει την καταβολή (εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος) πέρα από τον αγοραστή του υπολειπόμενου τμήματος, η οποία θα γίνει από το προϊόν του δανείου.
- Πρόσφατο πιστοποιητικό μεταγραφής τίτλου κτήσης από το αρμόδιο υποθηκοφυλακείο.
- Πρόσφατο πιστοποιητικό ιδιοκτησίας από το αρμόδιο υποθηκοφυλακείο.
- Πρόσφατο πιστοποιητικό βαρών (υποθηκών, αγωγών και διεκδικήσεων από το αρμόδιο υποθηκοφυλακείο).
- Υπογραφή Σύμβασης δανείου
- Εγγραφή Προσημείωσης - Η εγγραφή γίνεται με απόφαση του Μονομελούς Πρωτοδικείου και εγγράφεται στο αρμόδιο υποθηκοφυλακείο με έξοδα του δανειολήπτη, ο οποίος προσκομίζει τα σχετικά πιστοποιητικά εγγραφής, βαρών, ιδιοκτησίας και μη διεκδίκησης.
- Προσκόμιση Ασφαλιστηρίου Ζωής της SCOPLIFE.
- Υπογραφή σύμβασης εκχώρησης ή ενχυρίσσης των δικαιωμάτων του Ασφαλιστηρίου Ζωής της SCOPLIFE και νομότυπη επίδοση αυτής προς την εταιρεία.
- Εκταμίευση (Πηγή: ON LINE της SCOPLIFE)

Η ΒΡΑΔΙΑ ΤΩΝ "ΠΡΩΤΑΘΛΗΤΩΝ" ΤΟΥ ΠΡΩΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΤΗΣ INTERNATIONAL LIFE

Σε μια εξαιρετική βραδιά με πάνω από 100 προσκεκλημένους που έγινε την Παρασκευή 10/1/1996 στους χώρους του γραφείου τους, ο κ. Πεφάνιος και οι συνεργάτες του έκοψαν την πίττα για το 1996.

Στην εκδήλωση παραβρέθηκαν ο κ. Φωκίων Μπράβος, Διευθύνων Σύμβουλος του ΟΜΙΛΟΥ INTERNATIONAL, ο κ. Περικλής Λίβας, Γενικός Διευθυντής των εταιριών καθώς και πολλοί προσκεκλημένοι των διοικητικών υπηρεσιών.

Ακολούθησαν οι βραβεύσεις των πρώτων ασφαλιστών του γραφείου για το 1995.

Ο κ. Πεφάνιος τόνισε στην ομιλία του, ότι η πολλή πετυχημένη συνεργασία των ανθρώπων του με την INTERNA-



TIONAL είναι ο βασικός λόγος που οδήγησε το γραφείο του για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά στην πρώτη θέση σε παραγωγή στην εταιρεία.

Χαρακτηριστικά τόνισε: "Το 1996 είναι ένας σταθμός για όλους εμάς γιατί καλούμαστε να ξεπεράσουμε τα 100.000.000 νέα παραγωγή, να διπλασιάσουμε τους συνεργάτες αυτού του γραφείου, να έχουμε τις πρωτιές σε όλες τις βαθμίδες των πωλήσεων και να βοηθήσουμε και εμείς την INTERNATIONAL ν' ανεβεί ακόμα πιο ψηλά και να κατακτήσει την θέση που της αξίζει". Το γραφείο του κ. Πεφάνιου αν και μόλις 2 ετών, έχει ένα στελεχιακό δυναμικό που αποτελείται από 5 UNIT Managers και πάνω από 30 συνεργάτες.

με τις πρωτιές σε όλες τις βαθμίδες των πωλήσεων και να βοηθήσουμε και εμείς την INTERNATIONAL ν' ανεβεί ακόμα πιο ψηλά και να κατακτήσει την θέση που της αξίζει". Το γραφείο του κ. Πεφάνιου αν και μόλις 2 ετών, έχει ένα στελεχιακό δυναμικό που αποτελείται από 5 UNIT Managers και πάνω από 30 συνεργάτες.

Γωνία

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ & ΣΙΝΑ

κάποιες φορές περνώντας κάνω το σταυρό μου...



Γωνία, στην οδό Πανεπιστημίου και Σίνα στην Αθήνα είναι το Οφθαλμιατρείο Αθηνών. Έχει είσοδο από την οδό Σίνα, αλλά και από την μεγαλοπρεπή ξύλινη πόρτα της οδού Πανεπιστημίου. Εκεί, Πανεπιστημίου 26 στην πόρτα του Οφθαλμιατρείου πριν πολλά χρόνια το 1968-69 δούλεψα θυρωρός μια εποχή που φοιτούσα στην Πάντειο Σχολή Πολιτικών Επιστημών, Πάντειο Πανεπιστήμιο σήμερα...

Το κτίριο αυτό τότε ήταν η Πανεπιστημιακή Οφθαλμολογική Κλινική στην οποία καθηγητής ήταν ο ακαδημαϊκός Ιωάννης Χαραμής. Η δουλειά που έκανα ήταν να προσέχω να μην ενοχλούν τον κ. καθηγητή, κανόνιζα να τον δουν μόνο 4-5 άτομα ημερησίως και σπανίως κάποιοι επιμελητές οφθαλμίατροι ή βοηθοί. Με πολλή ευγνωμοσύνη θυμάμαι αυτά που διδάχτηκα σε αυτόν το χώρο και το ωραίο περιβάλλον αγάπης με το οποίο διήθυσε ο Ιωάννης Χαραμής, μεγάλος επιστήμων και μεγάλος ηγέτης που άφησε εποχή. Δημιούργησε ένα περιβάλλον αγάπης όπου οι ασθενείς νοσηλεύονται όπως αρμόζει σε ανθρώπους, και οι αδελφές, το προσωπικό, οι γιατροί, οι πάντες έκαναν το καθήκον και επάγγελμά τους στο ακέραιο, με μεράκι με συνέπεια, με ήθος, με τάξη και πειθαρχία... Πολλοί σημερινοί μεγάλοι γιατροί ήταν μαθητές του όπως ο Γ. Θεοδοσιάδης, ο Γιάννης Κολλιόπουλος, ο Αλ. Παπαγεωργίου, ο Ι. Τσαμπιρλάκης κ.ά.

Ήξερε ότι είμαι φοιτητής και φρόντισε να

έχω ένα καμαράκι με τζάμι δίπλα στα σκαλιά (υπάρχει ακόμα) για να διαβάζω. Στην πόρτα φτιάξαμε ένα τετράγωνο παραθυράκι ν' ανοίγουμε να βλέπω να μη κρυώνω... ή να προστατεύομαι από απαιτητικούς που ήθελαν να παραβιάσουν κανόνες πειθαρχίας που προστατεύουν τους ασθενείς...

Πώς να ξεχάσω αυτούς τους ευεργέτες μου που πάνω στην βοήθειά τους στηρίχτηκα και πήρα πτυχίο για ένα καλύτερο αύριο... Κάθε φορά που περνάω από κει γυρίζω το βλέμμα μου στο πορτάκι και την αυλή με τις λεμονιές που μοσχομύριζαν σαν έμπαινε άνοιξη. Κάπου-κάπου κάνω και τον σταυρό μου. "Δόξα τω Θεώ" λέω και γεμίζει η καρδιά μου ευγνωμοσύνη.

Στο διάβα της ζωής μας της μικρής πολλοί κάπου, κάποτε μας στάθηκαν φίλοι και ευεργέτες.

Φίλοι ασφαλιστές να θυμάστε με ευγνωμοσύνη αυτούς που κάποια στιγμή σας στηρίξαν, σας ενθάρρυναν, σας εκπαίδευσαν, σας έμαθαν τέχνη. Μη "θαμπώνετε" από τις επιτυχίες σας ή αποτυχίες σας και ξεχνάτε... Να τους θυμάστε και να το λέτε με ευγνωμοσύνη. Να αυτός με βοήθησε, εκείνος με εκπαίδευσε, εκείνος μου έκανε αυτό ή το άλλο καλό.

Φίλοι Γενικοί Διευθυντές ή ιδιοκτήτες ε-

ταιρειών. Να θυμάστε αυτούς που έβαλαν τη ζωή τους για να γίνετε, να μεγαλώσετε, να αποκτήσετε δύναμη. Κάποτε "δεν σας ήξερε η μάνα σας"... Μην καβαλάτε καλάμι και ξεχνάτε τους ανθρώπους σας... Κάποιοι σας "ξελάσπωσαν", σας στήριξαν, σας θαύμασαν, σας πίστεψαν... Δείτε την ευγνωμοσύνη σας με όποιο τρόπο μπορείτε. Κι αν αγαπητοί φίλοι δεν μπορεί κά-

ποιος να δείξει ευγνωμοσύνη στους άλλους πώς θα χαρεί τη ζωή του και πως θα πει "Δόξα τω Θεώ" με ευγνωμοσύνη που είναι γερός, που βλέπει, που ακούει, που τρώει, που περπατά, που ζει στα "ηλιοβασιλέματα", στις "ανατολές", που ταξιδεύει, που χαίρεται, που ζει; Να είστε ευγνώμονες!

Ευάγ. Γ. Σπύρου

Υ.Γ. Μια όμορφη απόφαση για το "μέσα σας" που μπορείτε να αρχίσετε, είναι να μετρήσετε πόσοι σας βοήθησαν μέχρι σήμερα και να επιδιώξετε να τους βρείτε, να τους ευχαριστήσετε. Ειδικά οι ασφαλιστές, να βρουν τον "δάσκαλό" τους αυτόν που τους έμαθε την "τέχνη". Μη κοιτάτε τις παραγωγές και τα νούμερα... Οι άνθρωποι μετρούνται με άλλα κριτήρια. Να είστε ευγνώμονες. Φίλοι ασφαλιστές και οι διευθυντές σας "περνάνε λούκια". Είναι πολύ πικραμένοι άνθρωποι. Τράβηξαν πολλά. Δείτε λίγο συμπόνια και κατανόηση στα λάθη τους. Δεν είναι "δικά τους", φταίνει η άλλοι... Να είστε ευγνώμονες, ακόμα και λάθη μέσω "της ευγνωμοσύνης" μπορούν να διορθωθούν. Το παιδί όμως συνήθως πιο πολύ το αγαπάει η μάνα κι ο πατέρας... Οι "τρίτοι" είναι πάντα "τρίτοι". Να είστε ευγνώμονες γενικώς σε όλους τους ανθρώπους που σας στηρίξαν. Και στους πελάτες πάνω απ' όλα που με τα "λεφτά" τους ζήσατε, διακριθήκατε, και ίσως ζείτε ακόμα... Να είστε ευγνώμονες... ε-μείς θα τα ξαναπούμε, αλλά ως τότε εκφράζουμε την ευγνωμοσύνη μας στο ΝΑΙ στο οποίο μας διαβάζετε και είστε συνδρομητές. Να είστε καλά, σας ευχαριστούμε.



Έχει να επιδείξει επιτεύγματα στην πρώτη πενταετία της!



Το 1995 υπήρξαν πολλές αλλαγές στον ασφαλιστικό χώρο της Κύπρου και αναμένονται ακόμα μερικές. Μία νέα δύναμη η EUROLIFE, κοντά στην Τράπεζα Κύπρου αναπτύσσεται δημιουργικά στον Κυπριοελλαδικό χώρο με πολλές επιτυχίες προς μίμηση. Ζήτησαμε από τον Γενικό Δ/ντή Λάμπρο Προδρόμου, άνθρωπο με γνώσεις και αρκετή πείρα της αγοράς, στα χρόνια 1955-1996, ευγενικό και σεμνό Κύπριο, πατέρα 2 παιδιών και ηγέτη 374 ανθρώπων στην EUROLIFE να μας πει τις απόψεις του για την πορεία της EUROLIFE στην πρώτη πενταετία της, αλλά και γενικότερα για τις εξελίξεις της ασφαλιστικής κοινωνίας στην Κύπρο.

Σε κάποια ταξίδια στην Κύπρο είχαμε την ευκαιρία να δούμε από κοντά "το προοδευτικό κίνημα επιτυχίας" αυτής της εταιρίας και πιστεύοντας ότι αξίζει να μοιραστούμε με τους αναγνώστες μας κάποια μηνύματα από τον τρόπο εργασίας των ανθρώπων της EUROLIFE, παραθέτουμε αυτή τη συνέντευξη με τον κ. Λ. Προδρόμου.

Κύριε Προδρόμου η Εταιρία σας συμπλήρωσε το 1994 την πρώτη πενταετία της. Επιτεύχθηκαν οι στόχοι που θέσατε σ' αυτή την περίοδο. Μας δίνετε παρακαλώ μια περιγραφή της Εταιρίας σας σήμερα;

Με τη λήξη του 1994, η EuroLife συμπλήρωσε 5 χρόνια ζωής. Πέντε χρόνια ομαδικής προσπάθειας, δημιούργησαν μία Εταιρία με 55.000 πελάτες, με παραγωγή καινούργιων ασφαλιστών σχεδόν 4 εκατομμύρια λίρες το χρόνο, με αποθεματικά που ξεπερνούν τα 1.5 εκατομμύρια λίρες, και που χαρακτηρίζεται από τις επιτυχημένες Ασφαλιστικές Εταιρίες Ζωής στον Κυπριοελλαδικό χώρο. Αυτό οφείλεται σε πολλούς παράγοντες, τόσο στο επιχειρησιακό περιβάλλον, στις διαδικασίες και λειτουργικότητα, όσο και στη συμπεριφορά:

Το Σύστημα Τραπεζοασφάλειας (Bancassurance)

Στις πλείστες χώρες της Ευρώπης, Τρά-

πεζες και Ασφαλιστικές Εταιρίες συνεργάζονται για την προώθηση ασφαλείων. Το σύστημα απεδείχθηκε πολύ επιτυχημένο, διότι περιέχει πολλά πλεονεκτήματα για το κοινό. Χαμηλότερα έξοδα πρόσκτησης εργασίας με αποτέλεσμα τη δυνατότητα καλύτερης των ωφελημάτων στους ασφαλισμένους, μεγαλύτερη ασφάλεια, εξυπηρέτηση του κοινού για όλες τις χρηματοοικονομικές του ανάγκες από ένα κέντρο, κ.ο.κ. Γι' αυτό η EuroLife και η Τράπεζα Κύπρου ανέπτυξαν ένα επιτυχημένο σύστημα αμφίδρομης συνεργασίας, αποτέλεσμα του οποίου είναι το 40% της παραγωγής της EuroLife να προέρχεται από αυτή τη συνεργασία. Τα σχόλια του κοινού για τις πωλήσεις που προέρχονται από συστάσεις της Τράπεζας είναι άριστα, πρώτα γιατί αποφεύγονται πιεστικές πωλήσεις που καμιά φορά συμβαίνει στην περίπτωση ανεξάρτητου ασφαλιστή, και ύστερα το προσφερόμενο σχέδιο βασίζεται πάνω στις πραγματικές ανάγκες του ασφαλισμένου, λόγω της εμπλοκής της Τράπεζας που είναι γνώστης των οικονομικών υποχρεώσεων και δυνατοτήτων του ασφαλισμένου.

Τα Ασφαλιστικά μας Προγράμματα

Το 1994 με γνώμονα πάντοτε την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, εμπλουτίσαμε τα ασφαλιστικά μας προγράμματα με δύο καινούργια, την Κάρτα Ζωής – το νοσηλευτικό μας σχέδιο που απευθύνεται σε μεσαίες και υψηλές εισοδηματικές τάξεις – και το δεκάχρονο σχέδιο αποταμίευσης/επένδυσης με αυτόματο δανεισμό. Με την προσθήκη των σχεδίων αυτών διαθέτουμε σήμερα όλα τα σύγχρονα ασφαλιστικά προγράμματα Ζωής, Υγείας και Ατυχημάτων. Τα προγράμματά μας είναι απλά, σε γλώσσα κατανοητή και με το στοιχείο να προσαρμόζονται στις εκάστοτε ανάγκες του ασφαλισμένου. Στοχεύουν σε υψηλή επενδυτική απόδοση και πράγματι τα αποτελέσματα των τελευταίων πέντε ετών δικαίωσαν τη φήμη μας.

Τεχνολογία

Η τεχνολογία είναι καθοριστικής σημασίας για την επιτυχία. Χωρίς σύγχρονα μηχανογραφικά συστήματα, συστήματα λογιστικά, συστήματα αναλογιστικά, συστήματα εξυπηρέτησης πελατών, δεν είναι δυνατόν να επιβιώσει καμία Εταιρία στο συναγωνιστικό περιβάλλον του 21ου αιώνα. Αναγνωρίσαμε νωρίς αυτές τις ανάγκες και επενδύσαμε αρκετά σ' αυτόν τον τομέα, με αποτέλεσμα η EuroLife να διαθέτει σήμερα τεχνικούς με γνώσεις και ικανότητες υψηλών επιπέδων και μηχανικό εξοπλισμό σύγχρονο, για να φέρει σε πέρας την αποστολή της, τώρα και εις το μέλλον.

Επενδυτική Πολιτική

Πολιτική μας στις επενδύσεις του χαρτοφυλακίου των ασφαλισμένων είναι η μακροπρόθεσμη απόδοση. Γι' αυτό η ακύρωση συμβολαίων στα πρώτα χρόνια ισχύος του Ασφαλιστηρίου δεν αποβαίνει προς όφελος του ασφαλισμένου. Η επενδυτική ομάδα της EuroLife συμπληρώνεται και από επαγγελματίες επενδυτές (CISCO και BOC Global Equity) και έχει αποδειχθεί πολύ αποτελεσματική. Το 1994 π.χ. η μονάδα του ταμείου των ασφαλισμένων αυξήθηκε για το χρόνο κατά 11,74% και είναι από τις καλύτε-

ρες επιδόσεις στη χώρα μας.

Ανθρώπινο Δυναμικό

Ίσως το πιο σημαντικό επίτευγμα της EuroLife είναι οι άνθρωποί της. Με τον απaráμιλλο επαγγελματισμό τους, το ήθος τους και την αφοσίωσή τους στην Εταιρία, έχουν ανεβάσει το θεσμό της ασφάλισης και δημιούργησαν φήμη για τη σοβαρότητα, την εμπιστοσύνη και την ασφάλεια που προσφέρει η Εταιρία. Μέσω της σχολής Εκπαίδευσης που έχει δημιουργηθεί και με τα εξωτερικά σεμινάρια, η Εταιρία κάλυψε σχεδόν όλες τις ανάγκες γνώσεων και δεξιοτήτων του Διεύθυνσης Πωλήσεων και του Διοικητικού Προσωπικού και πιστεύεται ότι σήμερα η EuroLife διαθέτει το πιο ικανό σύνολο στην κυπριακή αγορά. Στη λήξη του 1994 η Εταιρία απασχολούσε 114 υπαλλήλους και 260 άτομα στο Δίκτυο Πωλήσεων.

Ακεραιότητα

Στην ασφαλιστική βιομηχανία του κλάδου ζωής, χρησιμοποιούνται γραπτές προτάσεις σε υποψήφιους πελάτες. Οι μηχανογραφικές προτάσεις που γίνονται από την Εταιρία μας δείχνουν με ακρίβεια όλες τις χρεώσεις των συμβολαίων και τα ποσά που ο ασφαλισμένος λογικά θ' αναμένει να πάρει. Η ενέργειά μας αυτή συνάδει με τους ηθικούς κανόνες της βιομηχανίας μας που ο υποψήφιος α-

σφαλισμένος δικαιούται να γνωρίζει πριν τη σύναψη συμβολαίου, τα ωφελήματα από τα ασφαλιστικά προγράμματα που του προτάθηκαν αλλά προπάντων δικαιούται να έχει την εκλογή σύγκρισης των ωφελημάτων αυτών με παρόμοια προγράμματα άλλων Ασφαλιστικών Εταιριών. Με αυτό τον τρόπο και με τη συνέπειά μας στις επιδόσεις των επενδύσεων, εξασφαλίζουμε την απόλυτη ακεραιότητα της Εταιρίας.

Κοινωνική Προσφορά

Η ανάμειξη μας στις κοινωνικές και πολιτιστικές δραστηριότητες του τόπου μας ήταν πολύ έντονη. Στη διάρκεια της λειτουργίας μας προσφέραμε πολλά, στον αγώνα ενάντια του AIDS, στα παιδιά με ειδικές ανάγκες, στα τυφλά, στους εγκλωβισμένους μας, στα νοσοκομεία, στα άτομα της τρίτης ηλικίας, στον πολιτισμό, στη διατήρηση του περιβάλλοντος, κ.ο.κ.

Κεντρικά Γραφεία της EuroLife

Τέλος, θα 'θελα να πω ότι στα πλαίσια απόκτησης ιδιόκτητων κεντρικών γραφείων, η Εταιρία αγόρασε έκταση γης 13 οικοπέδων, σε κεντρικό σημείο της Λευκωσίας. Άρχισε ήδη η εκπόνηση των σχεδίων και πιστεύω το έργο θα συμπληρωθεί σε δύο χρόνια και θα στοιχίσει περίπου 5 εκατομμύρια λίρες.

Πώς αξιολογείτε τα αποτελέσματά σας το 1995;

Όσον αφορά το 1995, μόλο που τα αποτελέσματα της βιομηχανίας δεν είναι ακόμα γνωστά, από πλευράς της η EuroLife συνέχισε και μέσα σ' αυτό τον χρόνο την ανοδική της πορεία. Διατηρώντας πάντοτε αυστηρά κριτήρια ανάληψης κινδύνων και τιμολόγησης οι πωλήσεις της Εταιρίας αναμένεται να ξεπεράσουν πολύ τα 3,5 εκατομμύρια σε καινούργια ασφάλιστρα. Το ίδιο αναμένεται και για το σύνολο των ασφαλιστρών Ζωής που οπωσδήποτε θα παρουσιάσουν σημαντική αύξηση.

Μέσα στο 1995 εισήξαμε το νέο μας προϊόν Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης – την Κάρτα Ζωής. Κρίνοντας από την πολύ θετική ανταπόκριση του κοινού, αισιοδοξούμε για ακόμη ένα επιτυχημένο προϊόν από την EuroLife.

Σημαντική επιτυχία θα έχουμε μέσα στο 1995 και στις επενδύσεις μας. Η αύξηση της μετοχικής μονάδας του ταμείου των ασφαλισμένων μας θα κυμαίνεται γύρω στο 18% και πιστεύουμε θα είναι από τις υψηλότερες της αγοράς.

Από τον τρίτο κιάλας χρόνο λειτουργίας της, η EuroLife, παρουσίασε κέρδη όταν άλλες Εταιρίες για την ίδια περίοδο δημιουργούσαν ζημιές. Αυτό οφείλεται στη σωστή επενδυτική μας πολιτική και στη

συνέχεια στη σελ. 74

Οικονομικά στοιχεία της Εταιρίας

	1994	1993	1992	1991	7/89 + 1990
Οικονομική Κατάσταση					
Ολικό ενεργητικού υπό διαχείριση	55.837.282	45.871.155	39.382.159	4.104.587	3.700.010
Αποθεματικά ασφαλισμένων	46.007.047	38.261.256	32.908.362	823.655	218.886
Μετοχικό Κεφάλαιο	3.150.000	3.150.000	3.150.000	2.400.000	2.400.000
Πλεόνασμα μη διανεμηθέν	4.553.217	3.434.218	2.813.554	1.631.932	1.736.998
Αποτελέσματα Εργασιών					
Νέα Ασφάλιστρα	3.859.833	3.464.420	3.521.602	2.166.909	1.584.547
Πραγματοποιηθέντα ασφάλιστρα					
Ζωής	14.290.385	11.459.483	9.090.081	2.812.552	1.396.547
Ομαδικά	435.398	436.744	426.384	26.412	12.228
Π.Α.	193.178	174.823	127.292	65.734	8.112
Εισόδημα από επενδύσεις	3.872.693	2.783.744	2.187.946	112.706	193.344
Πληρωμές σε ασφαλισμένους	3.712.098	3.196.227	2.861.304	47.325	19.836
Ασφαλισμένα ποσά Ολικής εργασίας	1.134.947.496	917.319.013	719.380.245	303.578.778	174.251.853
Λογαριασμός Αποτελεσμάτων					
Κέρδος/ζημιά πριν τη φορολογία*	1.492.472	996.192	3.521.602	(16.036)	(615.892)

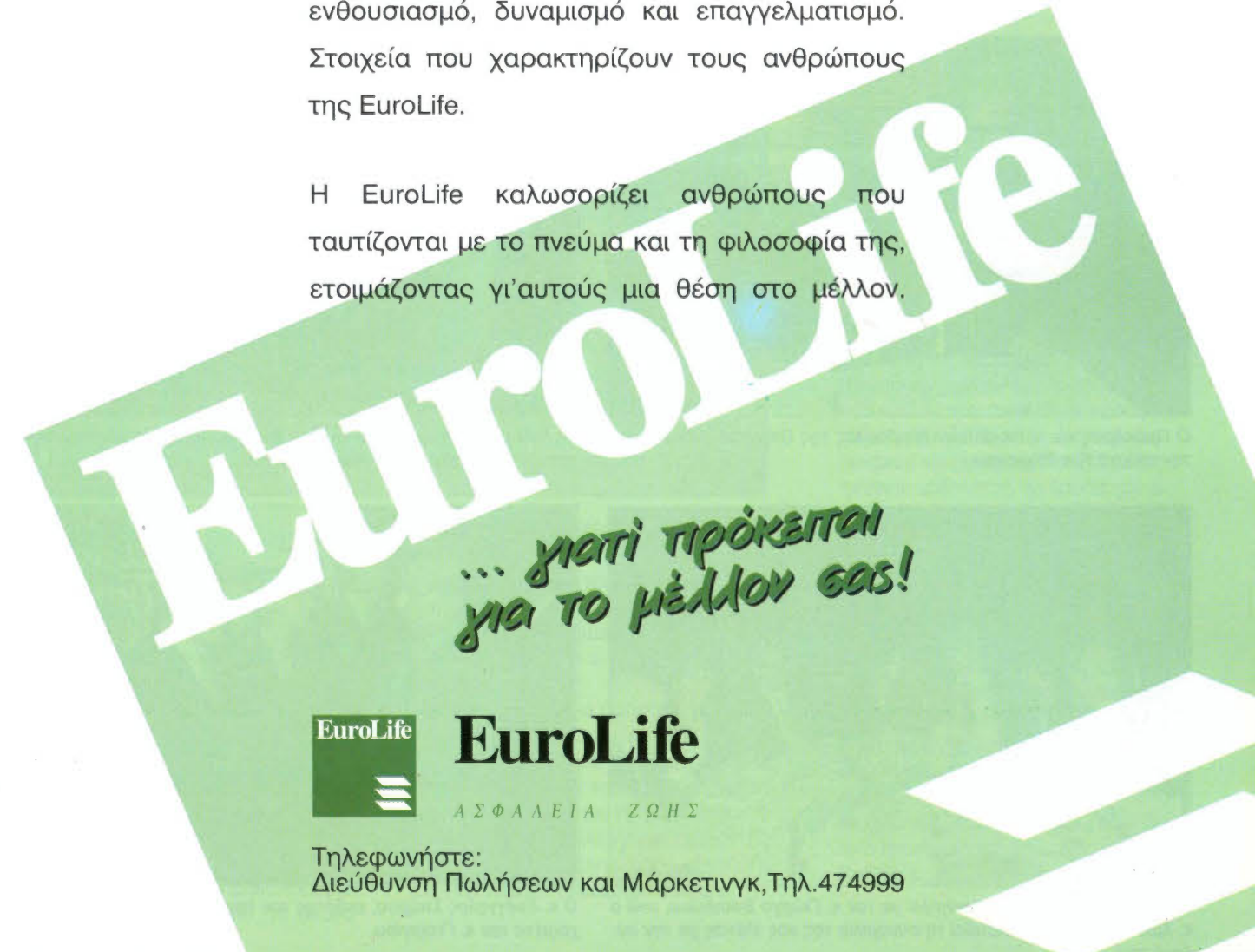
* Έναρξη εργασιών 01.07.1989

Μια θέση στο... μέλλον!

EuroLife: Ένα όνομα που ταυτίστηκε με το πνεύμα της νέας εποχής, το μέλλον, την ανέλιξη, τη νέα γενιά.

Στα 5 χρόνια παρουσίας και προσφοράς της η EuroLife, πρώτη στις προτιμήσεις των νέων ασφαλισμένων, κοιτάζει προς το μέλλον με ενθουσιασμό, δυναμισμό και επαγγελματισμό. Στοιχεία που χαρακτηρίζουν τους ανθρώπους της EuroLife.

Η EuroLife καλωσορίζει ανθρώπους που ταυτίζονται με το πνεύμα και τη φιλοσοφία της, ετοιμάζοντας γι'αυτούς μια θέση στο μέλλον.



EuroLife

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΖΩΗΣ

Τηλεφωνήστε:
Διεύθυνση Πωλήσεων και Μάρκετινγκ, Τηλ. 474999



Η Universal Life γιόρτασε τα 25χρονά της

Με μια εντυπωσιακή παρουσίαση της εξελικτικής πορείας της εταιρείας με πολυμέσα, άρχισε τις εκδηλώσεις για τα 25χρονά της η Universal Life με Παγκύπριο Συνέδριο που πραγματοποιήθηκε στο Συνεδριακό Κέντρο στις 29 Νοεμβρίου 1995. Χαιρετισμούς απηύθυναν ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Universal Life κ. Ιωάννης Χριστοφίδης, η Πρόεδρος του Συνδέσμου Ασφαλιστικών Εταιρειών Κύπρου κα Στέφη Δράκου και ο Διευθύνων Σύμβουλος κ. Ανδρέας Γεωργίου, ο οποίος σε ομιλία του αναφέρθηκε στην 25χρονη πορεία της Εταιρείας και στους μελλοντικούς της στόχους. Το Συνέδριο προσφώνησε ο Υπουργός Οικονομικών κ. Χριστόδουλος Χριστοδούλου, ο οποίος εξήρε το σημαντικό ρόλο που διαδραματίζει η Universal Life τα τελευταία 25 χρόνια.

Το ίδιο βράδυ η Universal Life παρέθεσε επίσημο δείπνο στο Χίλτον το οποίο τίμησαν με την παρουσία τους ο Προεδρεύων της Δημοκρατίας, Πρόεδρος της Βουλής και η κα Αλέξη Γαλανού, ο Πρόεδρος του ΔΗΣΥ και η κα Γιαννάκη Μάτση, ο Γενικός Γραμματέας του ΑΚΕΛ και η κα Δημήτρη Χριστόφια, κυβερνητικοί παράγοντες, εκπρόσωποι του εμποροβιομηχανικού κόσμου και άλλοι επίσημοι. Την τούρτα των 25χρονων έκοψαν ο πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Universal Life κ. Ιωάννης Χριστοφίδης και ο Διευθύνων Σύμβουλος κ. Ανδρέας Γεωργίου. Ακολούθησε πλούσιο καλλιτεχνικό πρόγραμμα με τη δημοφιλή τραγουδίστρια Μπέσσυ Αργυράκη και το Δημήτρη Καλλέργη, ο οποίος παρουσίασε επετειακή σάτιρα.



Ο Πρόεδρος και ο Διευθύνων Σύμβουλος της Universal Life κόβουν την τούρτα των 25χρονων.



Τα Μέλη του Προσωπικού και του Δυναμικού Πωλήσεων που τιμήθηκαν για υπηρεσία πέραν των 20 χρόνων.



Ο κ. Ανδρέας Γεωργίου συνομιλεί με τον κ. Γιώργο Βασιλείου, ενώ ο κ. Χριστόφιας παρακολουθεί τη συνομιλία της κας Μάτση με την σύζυγό του.



Ο κ. Ευάγγελος Σπύρου, εκδότης του περιοδικού "Ασφαλιστικό Ναι" χαιρετά τον κ. Γεωργίου.

Την επόμενη βραδιά όλο το Προσωπικό και το Δυναμικό της Εταιρείας παρευρέθηκε και πάλι στο Χίλτον όπου η εταιρεία τίμησε τους ανθρώπους της. Αναμνηστικά δώρα δόθηκαν προς τα μέλη

του Διοικητικού Συμβουλίου, το Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρείας κ. Ανδρέα Γεωργίου και στο Προσωπικό και Ασφαλιστές που υπηρέτησαν πάνω από 20 χρόνια στη Universal Life.



Όλοι οι εκδότες των ελλαδικών ασφαλιστικών περιοδικών ήταν παρόντες.



Η Μπέσσυ Αργυράκη που τραγούδησε για τους προσκεκλημένους, μαζί με τον Δημήτρη Καλλέργη, Διευθυντή Υπηρεσιών Μάρκετινγκ.



Η Universal Life συνχορηγός της Έκθεσης "Παιδί '95"

Δυναμική ήταν η παρουσία της Universal Life στην εξειδικευμένη Έκθεση "Παιδί '95" που πραγματοποιήθηκε στο χώρο της Αρχής Κρατικών Εκθέσεων από 1-3 Δεκεμβρίου 1995.

Η Εταιρεία, που ήταν και συνχορηγός της Έκθεσης, συμμετείχε με περίπτερο-Unimaster, το οποίο επισκέφθηκαν εκατοντάδες γονείς που είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν για το πρωτοποριακό σχέδιο σπουδών Unimaster, το οποίο

τους δίνει την ευκαιρία να προγραμματίσουν έγκαιρα και να εξασφαλίσουν οικονομικά τις σπουδές των παιδιών τους. Επίσης όλα τα παιδιά-επισκέπτες, είχαν την ευκαιρία να συμμετάσχουν σε κλήρωση με δώρο ένα αεροπορικό εισιτήριο για Eurodisney. Τα εγκαίνια τέλεσε ο Πρόεδρος της Αρχής Κρατικών Εκθέσεων κ. Τάκης Κυριακίδης που βλέπουμε στη φωτογραφία κατά την επίσκεψή του στο περίπτερο της Universal Life όπου τον υποδέχθηκαν ο κ. Δημήτρης Καλλέργης, Διευθυντής Υπηρεσιών Μάρκετινγκ και η κα Δήμητρα Παναγιώτου Executive Assistant.

Metropolitan Χριστουγεννιάτικος χορός

Στις 22 Δεκεμβρίου 1995, η Ασφαλιστική Εταιρεία Metropolitan διοργάνωσε το Χριστουγεννιάτικο χορό της. Μέτοχοι, γραφειακό προσωπικό, προσωπικό πωλήσεων και υπόλοιποι προσκεκλημένοι απόλαυσαν τη γιορταστική ατμόσφαιρα που επικρατούσε καθόλη τη διάρκεια της βραδιάς. Η οικογένεια της Metropolitan πάντα πρόθυμη να προσφέρει στο συνάνθρωπό της, μέσω του φιλανθρωπικού ομίλου που συστάθηκε πρόσφατα και αποτελείται από μέλη του προσωπικού και μετόχους της Εταιρείας, πώλησε σοκολάτες, τα έσοδα των οποίων θα διατεθούν για φιλανθρωπικούς σκοπούς. Η επιτυχία της βραδιάς επισφραγίσθηκε με την ανακίνηση του Γενικού Διευθυντή της Εταιρείας, κ. Πάνου Ιωάννου, για την υπογραφή της συμφωνίας για την αγορά του χαρτοφυλακίου Κλάδου Ζωής του Φοίνικα (Ελλάδας) σκορπίζοντας κλίμα αισιοδοξίας και περηφάνειας ανάμεσα στους παρευρισκόμενους. Στη φωτογραφία ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου κ. Μιχαλάκης Ζιβανάρης μαζί με το Γενικό Διευθυντή της Εταιρείας κ. Πάνου Ιωάννου.



Η Universal Life επεκτείνεται στον χρηματοοικονομικό τομέα

Ο ασφαλιστικός τομέας αποτελεί, αναμφίβολα, ένα από τους πλέον δυναμικούς και υποσχόμενους τομείς της κυπριακής οικονομίας και η συμβολή του στην οικονομική ανάπτυξη, και κοινωνική πρόοδο του τόπου μας είναι ιδιαίτερα σημαντική. Αυτά ανέφερε ο Υπουργός Οικονομικών κ. Χριστόδουλος Χριστοδούλου σε χαιρετισμό του κατά την Πανηγυρική Τελετή Έναρξης του Παγκύπριου Συνεδρίου της Universal Life με την ευκαιρία της συμπλήρωσης 25 χρόνων από την ίδρυσή της. Αυτό καταφαίνεται, συνέχισε, και από το απλό και εύγλωττο γεγονός ότι κατά το 1994 ενώ οι επιδόσεις που σημειώθηκαν στους βασικούς δείκτες της οικονομίας ήταν ικανοποιητικές, με προεξάρχοντα το ρυθμό ανάπτυξης που έφτασε το 5%, ο ασφαλιστικός τομέας πέτυχε για μια ακόμη φορά, ρυθμό ανάπτυξης κατά πολύ μεγαλύτερο. Ο κ. Υπουργός έδωσε τη διαβεβαίωση ότι η κυβέρνηση θα συνεχίσει να έχει στην πρώτη γραμμή των προτεραιοτήτων της τον ασφαλιστικό τομέα.



Αναφερόμενος στη Universal Life ο κ. Υπουργός εξήρε το έργο και τη συμβολή της Universal Life στον τομέα. Σχετικά με τη νέα κατάσταση πραγμάτων ανέφερε ότι οι ασφαλιστικές μας εταιρείες θα συμπεριφερθούν με την απαιτούμενη τόλμη, επι-

νοητικότητα και προσαρμοστικότητα που πάντοτε τις χαρακτηρίζαν. Η Universal Life, πρόσθεσε, οδηγείται ήδη προς την ορθή κατεύθυνση και το επιτυχημένο παρελθόν της αποτελεί πρόκληση για ανάλογο επιτυχημένο μέλλον.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Universal Life κ. Ανδρέας Γεωργίου, που ήταν και ο ομιλητής της Έναρξης του Συνεδρίου, ανέφερε σχετικά με τους μελλοντικούς στόχους της Εταιρείας ότι η Universal Life απαντώντας στα καλέσματα της αγοράς προετοιμάζεται δημιουργώντας τις ενδεδειγμένες προϋποθέσεις που θα της επιτρέψουν να επεκταθεί στον ευρύτερο τραπεζικό τομέα, για προσφορά όλου του φάσματος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Μέσα στα πλαίσια αυτά έχει εξασφαλίσει την κατ' αρχήν έγκριση της Κεντρικής Τράπεζας για επέκτασή της στον τραπεζικό τομέα. Με την πιο πάνω κίνηση η θέση της Universal Life στην ασφαλιστική αγορά θα ενισχυθεί και θα διασφαλιστεί η μελλοντική της ανάπτυξη στο χρηματοοικονομικό τομέα. Παράλληλα, η Universal Life προετοιμάζεται κατάλληλα για διείσδυση, μόλις οι συνθήκες το επιτρέψουν, σε νέες αγορές όπως είναι οι κλάδοι συνταξιοδοτικών σχεδίων, διαχείρισης κεφαλαίων και γενικού κλάδου.

Κληρώθηκε η τυχερή του Unimaster για EURODISNEY

Η μικρή Ξένια Κωνσταντινίδου, 4 χρόνων από την Κ. Λακατάμεια, ήταν η τυχερή που κέρδισε ένα αεροπορικό εισιτήριο για EuroDisney, δώρο από το Σπουδαστικό Σχέδιο της Unimaster της Universal



Life. Στην κλήρωση συμμετείχαν χιλιάδες παιδιά που πέρασαν από το περίπτερο - Unimaster, στη διάρκεια της εξειδικευμένης Έκθεσης "Παιδί '95" που πραγματοποιήθηκε πρόσφατα στο χώρο της Κρατικής Έκθεσης. Η κλήρωση έγινε στα Κεντρικά Γραφεία της Universal Life και τον τυχερό φάκελο με το κουπόνι τράβηξε η κα Κάτια Γιωργαλλή, διοργανώτρια της Έκθεσης. Στη φωτογραφία από αριστερά η κα Δήμητρα Παναγιώτου, Executive Assistant, η μικρή τυχερή με τη μητέρα της, ο κ. Δημήτρης Καλλέργης, Διευθυντής Υπηρεσιών Μάρκετινγκ, η κα Κάτια Γιωργαλλή και η κα Αντουανέττα Ιωάννου, Executive Assistant.

Πανευρωπαϊκή Ασφαλιστική

Πρώτη κοινή συνάντηση δυναμικού Πωλήσεων ΠΑΝΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ και ΦΙΛΙΚΗΣ

Σε ατμόσφαιρα αισιοδοξίας και συναδέλφωσης, Πανευρωπαϊκή και Φιλική Ασφαλιστική πραγματοποίησαν την πρώτη, παγκύπρια, κοινή συνάντηση του δυναμικού πωλήσεων, μετά την ενοποίηση και τη στενή συνεργασία σε όλα τα επίπεδα της διοίκησής τους.

Η συνάντηση απέκτησε ακόμη μεγαλύτερη σημασία, καθώς το ασφαλιστικό δίδυμο Πανευρωπαϊκής-Φιλικής ενισχυμένο τώρα και με την Ιντεραμερικαν δημιουργεί το ισχυρότερο ασφαλιστικό συγκρότημα του τόπου.

Μιλώντας στη συνάντηση, που πραγματοποιήθηκε την περασμένη Τετάρτη 17 Ιανουαρίου 1996 στο Συνεδριακό Κέντρο, στη Λευκωσία, ο Εκτελεστικός Πρόεδρος των δύο εταιριών κ. Νίκος, κ. Σιακόλας εξήγησε στους ασφαλιστές γιατί οι συνθήκες της αγοράς και οι ανάγκες της σύγχρονης οικονομίας επιβάλλουν τις συγχωνεύσεις και εξαγορές εταιριών. Ο κ. Σιακόλας υπογράμμισε με έμφαση ότι τα νέα δεδομένα δημιουργούν μεγαλύτερες προοπτικές και ευκαιρίες στους εργαζόμενους και στις τρεις Εταιρίες, ιδιαίτερα όμως στους ασφαλιστές. "Έχετε στη διάθεσή σας όσα απαι-

τούνται, για να πετύχετε. Βρίσκεστε στην πρωτοπορία, υπερέχετε των ανταγωνιστών σας και έχετε τη σιγουριά και υποστήριξη ενός μεγάλου Συγκροτήματος", πρόσθεσε ο κ. Σιακόλας και κατέληξε εκφράζοντας τη βεβαιότητα ότι η επιτυχία είναι για όλους εξασφαλισμένη.

Στη Συνάντηση μίλησαν επίσης εκ μέρους της Φιλικής ο Διευθύνων Σύμβουλος κ. Δώρος Ορφανίδης και εκ μέρους της Πανευρωπαϊκής ο Γενικός Διευθυντής κ. Ζένιος Δημητρίου.

Θερμό συναδελφικό χαιρετισμό μετέφερε ο Διευθύνων Σύμβουλος της Ιντεραμερικαν κ. Πέτρος Αδαμίδης.

Στη συνέχεια ανακοινώθηκαν τα ονόματα των κορυφαίων Ασφαλιστών της Φιλικής και Πανευρωπαϊκής για το 1995, αναλύθηκε η παραγωγή της προηγούμενης χρονιάς και τέθηκαν οι στόχοι για το 1996.

Η Συνάντηση έκλεισε με ομιλία του κ. Θράσου Λαζάρου, Διευθυντή Πωλήσεων της Πανευρωπαϊκής με θέμα "Δημιουργώντας την Πορεία προς την Επιτυχία".

Η πρώτη κοινή Παγκύπρια Συνάντηση του Δυναμικού Πωλήσεων της Πανευρωπαϊκής και Φιλικής επιβεβαίωσε το υψηλό ηθικό και την αποφασιστικότητα των ασφαλιστών να συνεχίσουν με ανανεωμένο ζήλο και Δυναμισμό την επιτυχή πορεία τους.

INTERAMERICAN

Δημιουργικές αλλαγές στην Κύπρο!

Μετά την αγορά της Φιλικής από την Πανευρωπαϊκή καθώς και την αγορά του 60% της INTERAMERICAN Κύπρου, η Πανευρωπαϊκή ανασχεδιάζει τη δυναμική παρουσία της στην Κύπρο. Μαθαίνουμε ότι η INTERAMERICAN θα μείνει εταιρία ζωής, η Φιλική, Γενικών Ασφαλίσεων και η Πανευρωπαϊκή θα σταματήσει τις ασφαλίσεις ως εταιρία ασφαλιστική και θα μετατραπεί σε εταιρία Holding του Ομίλου. Η Universal Life επεκτείνεται στον τραπεζικό χώρο και η EuroLife ανεβαίνει θεαματικά με 114 υπαλλήλους, 260 άτομα στις πωλήσεις και πωλήσεις στο 1995 πάνω από 3,5 εκατομμύρια κυπρ. λίρες. Οι προοπτικές είναι καλές, οι συγχωνεύσεις και εξαγορές θα φέρουν μεγαλύτερα κέρδη υπέρ των ησφαλισμένων, με τη μείωση των Γενικών Εξόδων και την επίδραση του ανταγωνισμού για καλύτερες υπηρεσίες.

Με τα καλά 2 κόσμων, της νομοθεσίας της Κύπρου και των γνώσεων της INTERAMERICAN Ελλάδος, η INTERAMERICAN περνά στις πρώτες θέσεις στην Κύπρο με κεφάλαια 100.000.000 λίρες και εργασίες περίπου κοντά στα 15 δις. (30 εκατ. λίρες).

INTERAMERICAN

INTERAMERICAN ΚΥΠΡΟΥ

Ο Πρόεδρος του Ομίλου INTERAMERICAN κ. Δημήτρης Κοντομηνάς και ο Πρόεδρος του Ομίλου Εταιριών "Ν. Σιακόλας" και "Πανευρωπαϊκής" και "Φιλικής", κ. Νίκος Σιακόλας, προέβησαν στην παρακάτω ανακοίνωση:

1. Η INTERAMERICAN Insurance Co Ltd. Κύπρου, περιέρχεται κατά 60% στον Όμιλο Εταιριών "Ν. Σιακόλας" και στις Εταιρίες "Πανευρωπαϊκή" και "Φιλική", που ελέγχονται από αυτόν. Η πλειοψηφία, ως εκ τούτου, της εταιρίας περνά σε αμιγώς Κυπριακά χέρια.
2. Η INTERAMERICAN Insurance Co Ltd. στην Κύπρο, διατηρεί το όνομα, σαν ένα αποδεικτικό στοιχείο, που θα επισφραγίζει την σχέση αλλά και την συνεργασία με την INTERAMERICAN Ελλάδας.
3. Η INTERAMERICAN Ελλάδας παραμένει στην INTERAMERICAN Κύπρου, ως σημαντικός μέτοχος και θα αντιπροσωπεύεται στο Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρίας.
4. Η INTERAMERICAN Ελλάδας και ο κ. Δημήτρης Κοντομηνάς, συνεχίζουν να διατηρούν το έντονο ενδιαφέρον τους για την Κύπρο, διαδραματίζοντας ενεργό ρόλο και συμμετοχή στα δρώμενα της INTERAMERICAN Κύπρου.
5. Οι δύο Όμιλοι, εκφράζουν την ικανοποίησή τους για την επιτευχθείσα συμφωνία και δεσμεύονται πως θα συνεχίσουν να στηρίζουν με ενθουσιασμό την Διοίκηση και το Δίκτυο Πωλήσεων της Εταιρίας στην Κύπρο, προκειμένου να συνεχίσουν το ιδιαίτερα επιτυχές έργο τους.
6. Τέλος, σημειώνεται πως κοινός στόχος των δύο Ομίλων "INTERAMERICAN" και "Ν. Σιακόλας", είναι ότι η συμφωνία αυτή θα αποτελέσει την απαρχή μιας ευρύτερης συνεργασίας, την οποία θα αναπτύξουν και θα διευρύνουν ακόμη περισσότερο στο μέλλον, βασιζόμενοι σε μια συμμαχία δραστηριοτήτων.

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ**Προδρόμου Λάμπρος
του Κωνσταντίνου****Γενικός Διευθυντής Eurolife,
The Manufacturers Life.**

Γεννήθηκε στην Κύπρο το 1933. Έγγραμος, Τέκνα δύο. Σπουδές: Associate of British Institute of Marketing, Fellow of Life Management Institute, Σεμινάρια LIMRA. Σταδιοδρομία ασφαλιστική: The Manufacturers Life of Canada, Λογιστής (1955-89).

Eurolife, Γενικός Διευθυντής Κύπρου (1978-89). Eurolife, Γενικός Διευθυντής (1989-). Άλλες δραστηριότητες: Μέλος Δ.Σ. του Συνδέσμου Ασφαλιστικών Εταιριών Κύπρου. Πρόεδρος των Ασφαλιστικών Εταιριών Ζωής επί dietία. Μέλος του Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου. Τέως Πρόεδρος του Ομίλου Lions Λευκωσίας. Μέλος του Κυπριακού Ινστιτούτου Marketing. Hobbies: Αθλητισμός, διάβασμα.

διατήρηση εξόδων σε χαμηλά επίπεδα. Το 1994 το κέρδος της Eurolife πριν τη φορολογία ήταν 1,5 εκατομμύρια και λίγο πιο πάνω αναμένονται τα κέρδη του 1995.

Το 1995 υπήρξαν επίσης πολλές αλλαγές στο ασφαλιστικό περιβάλλον. Πώς βλέπετε να επηρεάζεται η αγορά της Κύπρου και πώς αναμένετε να επηρεαστεί η Εταιρία σας από αυτές τις αλλαγές;

Θά 'λεγα ότι παγκόσμια επήλθε μία αφύπνιση του καταναλωτικού κοινού και με τη συνεχή απαίτηση για βελτιωμένα ωφελήματα προς τους ασφαλισμένους, τα περιθώρια κέρδους των Ασφαλιστικών Εταιριών έγιναν πολύ ισχνά, και το μεγάλο πρόβλημα των Εταιριών είναι πώς ν' ανταπεξέλθουν με τα λειτουργικά τους έξοδα που ποσοστιαία πολλές φορές είναι πιο υψηλά από το ρυθμό αύξησης των εργασιών. Οι συγχωνεύσεις και εξαγορές βοηθούν τη μείωση των εξόδων ανά συμβόλαιο και έτσι επιτυγχάνεται καλύτερη επικερδότητα.

Στην Κύπρο όμως υπήρξαν και άλλοι λόγοι, ως επί το πλείστον επιχειρησιακοί

και στρατηγικοί που συνέτειναν στη σημερινή διαμόρφωση του ασφαλιστικού πλαισίου, που δεν είναι του παρόντος να τους αναλύσουμε.

Πιστεύω, όμως, πως εισερχόμεθα σε μία καινούργια εποχή πιο έντονου ανταγωνισμού αλλά υψηλότερου επαγγελματισμού, που στο τέλος ο κερδισμένος θα 'ναι ο ασφαλισμένος.

Η Eurolife επηρεάζεται από αυτές τις αλλαγές. Συνεχίζει την εφαρμογή του προγράμματός της όπως είχε καθορισθεί στο καινούργιο πενταετή σχεδιασμό, ανοίγοντας καινούργιες αγορές, εισάγονται νέα πιο βελτιωμένα προϊόντα, και αξιοποιώντας πλήρως τις δυνατότητες που της παρέχει η συνεργασία με το Συγκρότημα της Τράπεζας Κύπρου.

Οι προοπτικές της Ασφαλιστικής βιομηχανίας είναι πολύ καλές για όλες τις Εταιρίες, πιστεύω όμως καλύτερες για την Eurolife, γιατί έκανε σωστές επενδύσεις τόσο σε ανθρώπινο δυναμικό όσο και τεχνολογία.

Λευκωσία, 1 Φεβρουαρίου 1996

Λ. Προδρόμου

Γεν. Διευθυντής Eurolife Ltd

ΠΑΓΚΥΠΡΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ CYPRIALIFE

Με μεγάλη επιτυχία πραγματοποιήθηκε πρόσφατα στο Ξενοδοχείο Amathus στη Λεμεσό, η πρώτη Παγκύπρια Εκπαιδευτική Συνάντηση της Ασφαλιστικής Εταιρείας Cyprialife. Πήραν μέρος πάνω από 125 στελέχη του Δυναμικού Πωλήσεων και του Διοικητικού Προσωπικού της Εταιρείας.

Σε εισαγωγική ομιλία του ο Γενικός Διευθυντής της Εταιρείας Ανδρέας Αλωνεύτης ανέφερε ότι για της εξασφάλιση ηγετικής παρουσίας στην Κυπριακή Ασφαλιστική Βιομηχανία έχει γίνει σημαντική επένδυση σε ανθρώπινο δυναμικό, σύγχρονη τεχνολογία και σχεδιασμό προϊόντων. Οι βασικές παράμετροι που έχουν υιοθετηθεί από την Cyprialife, είπε, περιλαμβάνουν την αποτελεσματική και πολύπλευρη εξυπηρέτηση των πελατών, τα υψηλά ποιοτικά και απόδοση προϊόντα και την αποτελεσματική διαχείριση των πόρων του οργανισμού.

Ο κ. Αλωνεύτης είπε ότι τα ασφαλιστικά προγράμματα της Cyprialife είναι σχεδιασμένα για να δίνουν αποτελεσματικές

λύσεις στις σύγχρονες ανάγκες και έκανε ιδιαίτερη αναφορά στα τραπεζασφαλιστικά σχέδια Homeplane και Scholarplan, που συνδυάζουν ασφαλιστικά οφέλη με σημαντικές τραπεζικές διευκολύνσεις απαντώντας στην ανάγκη για απόκτηση στέγης και εξασφάλιση της μόρφωσης των παιδιών αντίστοιχα. Ο κ. Αλωνεύτης τόνισε επίσης ότι η εισαγωγή του θεσμού των τραπεζασφαλειών από τη Cyprialife διευρύνει το φάσμα των επιλογών για αποτελεσματικότερες λύσεις σε ασφαλιστικές, οικονομικές και επενδυτικές ανάγκες, ενισχύει σχέση αμοιβαίας εκτίμησης και εμπιστοσύνης μεταξύ του Συγκροτήματος της Λαϊκής Τράπεζας και των πελατών της και κίττει στα γερά θεμέλια ενός οργανισμού με ηγετική παρουσία, εκατοντάχρονη πείρα και διεθνές πρόσωπο.

Το πρόγραμμα της συνάντησης κάλυψε τα θέματα "Τεχνικές Επαγγελματικών Πωλήσεων" και "Ποιοτική Εξυπηρέτηση". Εισηγητές των θεμάτων ήταν οι Θ. Χατζηγιάννης και Χ. Στασής και μέλη της Διοίκησης της Εταιρείας.



Τα πρώτα 25 χρόνια γράψαμε ασφαλιστική ιστορία



Και τώρα στο αύριο πιο δυναμικά, πάντα πρωτοπόροι



Ο ΑΣΤΕΡΑΣ σηματοδοτεί

Ο Αστέρας και η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (Κύπρου) LTD σηματοδοτούν από κοινού τους δρόμους της Πρωτεύουσας.

Ο Δήμος Λευκωσίας έχει τοποθετήσει ειδικές πινακίδες για τη βελτίωση της σηματοδότησης της Πρωτεύουσας. Οι πρωτότυπες αυτές πινακίδες βοηθούν τα μέγιστα στην επισήμανση των πολλών σημείων ενδιαφέροντος που έχει να επιδείξει η πόλη και διευκολύνουν τη διακίνηση τόσο των ξένων επισκεπτών όσο και των Κυπρίων.

Στην προσπάθειά του αυτή ο Δήμος Λευκωσίας έχει χορηγούς την Ασφαλιστική Εταιρία ΑΣΤΗΡ και την ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ (ΚΥΠΡΟΥ) LTD.

Η σημαντική παρουσία των δύο Εταιριών στην Κύπρο δεν περιορίζεται μόνο στον Ασφαλιστικό και Τραπεζικό τομέα αλλά έχουν να επιδείξουν και έντονη κοινωνική δραστηριότητα.

ΑΣΤΗΡ Ποιότητα & Παραγωγικότητα

Η Ασφαλιστική Εταιρία ΑΣΤΗΡ εφαρμόζει πρότυπα ποιότητας στην εξυπηρέτηση του πελάτη.

Μέσα στα πλαίσια της γενικότερης πολιτικής της Εταιρίας για εναρμόνιση των διαδικασιών της με τα πρότυπα ISO 9000, διοργάνωσε πρόσφατα σεμινάριο με θέμα την αύξηση της παραγωγικότητας και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει στους πελάτες της.

Το σεμινάριο πραγματοποιήθηκε στο Holiday Inn και εισηγητής ήταν ο κ. Μάνος Ταικογιαννόπουλος.

Συνεστίαση προσωπικού

Μέσα στα πλαίσια των Χριστουγεννιάτικων μας εκδηλώσεων πραγματοποιήθηκε στις 12 Ιανουαρίου 1996 η καθιερωμένη Χριστουγεννιάτικη συνεστίαση του προσωπικού μας σε νυχτερινό κέντρο στη Λευκωσία, με ξεχωριστές παρουσίες αυτή τη φορά. Ο πρόεδρος του Δ.Σ. του "ΑΣΤΕΡΑ" στην Ελλάδα κ. Κωνσταντίνος Βουγιούκας, ο κ. Κωνσταντίνος Ξύδης, μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου και ο Γενικός Διευθυντής του "ΑΣΤΕΡΑ" Ελλάδος κ. Τριαντάφυλλος Λυσιμάχου κατά την επίσκεψή τους στην Κύπρο συνοδευόμενοι από το Γενικό Διευθυντή Κύπρου κ. Κώστα Ν. Λεοντίου είχαν την ευκαιρία να τιμήσουν την βραδιά αυτή με την παρουσία τους.



CYPRUS AIRWAYS

Σας υπενθυμίζουμε... οι προσφορές μας συνεχίζονται μέχρι 31 Μαρτίου 1996

Οι Κυπριακές Αερογραμμές σας προτείνουν 3 μοναδικές προσφορές για να επισκεφθείτε (ή να ξαναεπισκεφθείτε) την Κύπρο, με τον μοντέρνο στόλο μας από Airbus A320 και A310 και με την γνωστή Κυπριακή φιλοξενία.

Οικογενειακός ναύλος όταν δύο μέλη της ίδιας οικογένειας ταξιδεύουν μαζί προς Κύπρο

	από Αθήνα	από Θεσ/νίκη
αρχηγός οικογένειας	63.000 δρχ.	79.600 δρχ.
σύζυγος	31.500 δρχ.	39.800 δρχ.
παιδιά 2-18 ετών	31.500 δρχ.	39.800 δρχ.

Ναύλος για την ώριμη ηλικία για άτομα 63 ετών και άνω

	από Αθήνα	από Θεσ/νίκη
	31500 δρχ.	39.800 δρχ.

Προγράμματα διακοπών της θυγατρικής μας εταιρίας CYPRAIR HOLIDAYS

Προγράμματα που σας προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις για τα ταξίδια σας στην Κύπρο και περιλαμβάνουν: * αεροπορικό εισιτήριο μετ' επιστροφής από Αθήνα ή Θεσσαλονίκη * διαμονή για όση διάρκεια επιθυμείτε στο ξενοδοχείο της επιλογής σας - σας προτείνουμε 37 ξενοδοχεία δύο έως πέντε αστέρων σε όλες τις πόλεις της Κύπρου * μεταφορές από και προς το ξενοδοχείο * υπηρεσίες αντιπροσώπου μας * έντυπο υλικό.

Για 3 διανυκτερεύσεις τα προγράμματα ξεκινούν από τις 66.000 δρχ. σε οικονομικό ξενοδοχείο στη Λάρνακα ενώ σε ξενοδοχείο 5 αστέρων στην Λεμεσό το πρόγραμμα θα σας στοιχίσει μόνον 83.000 δρχ.

... ταξιδεύοντας με τις Κυπριακές Αερογραμμές,

ταξιδεύετε με μια από τις καλύτερες αεροπορικές εταιρίες στον κόσμο, σύμφωνα με πρόσφατη

Νέος Πρόεδρος του Κυπριακού Οργανισμού Τουρισμού

Το Κυπριακό Υπουργικό Συμβούλιο διόρισε στις 27.12.95 ως νέο πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου του Κυπριακού Οργανισμού Τουρισμού τον κ. Αντώνιο Ανδρονίκου, ο οποίος θα αντικαταστήσει τον κ. Ανδρέα Νικολάου που παραιτήθηκε για προσωπικούς λόγους.

Ο κ. Αντ. Ανδρονίκου είχε διατελέσει Γενικός Διευθυντής του ΚΟΤ από το 1973 έως το 1989. Στόχος του νέου προέδρου είναι η στενή συνεργασία με τους τουριστικούς πράκτορες, ξενοδόχους, τουριστικούς συντάκτες και με όλους όσους εργάζονται για την ανάπτυξη του Κυπριακού Τουρισμού.

Μην είδατε τον**ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ;****Χιονάνθρωποι ασφαλιστές και SERVICE!**

Δεν είναι υπερβολή να πούμε πως κάποιος ασφαλιστής είναι σαν χιονάνθρωποι στις σχέσεις τους με τους πελάτες και το SERVICE.

Είναι για λίγο, για λίγες στιγμές, ώρες, έστω και για μια-δυο μέρες.

Έχουν μια πρόσκαιρη παρουσία, μια "κρύα" σχέση, που σιγά-σιγά λιώνει, μέχρι να μην υπάρχει τίποτα.

Θυμάμαι που με τα παιδιά μου, τον Κωστή και την Ελπίδα, φτιάξαμε ένα χιονάνθρωπο στο εξοχικό μας σπίτι, γελάσαμε, νιώσαμε "κάποια σχέση", φωτογραφηθήκαμε μαζί, κάναμε αστεία μαζί του, τον "χαιρετήσαμε" όταν φύγαμε, αλλά όταν επιστρέψαμε σε μια βδομάδα δεν υπήρχε τίποτα εκεί... "Μα, δεν έμεινε τίποτα, έλεγε η Ελπίδα!"...

Ναι, για σκεφτείτε φίλοι ασφαλιστές για λίγο, πόσοι πελάτες ψάχνουν τον ασφαλιστή τους, πόσοι πελάτες παίρνουν και ξαναπαίρνουν τηλέφωνο στα γραφεία και στα κεντρικά και ρωτάνε "Μην είδατε τον ασφαλιστή;"

"Έχω να τον δω 3 χρόνια!" ή "Από τότε που έκανε το συμβόλαιο δεν τον ξαναείδαμε". Δηλαδή; Χιονάνθρωπος, μια-δυο ώρες μέχρι να γίνει το συμβόλαιο και μετά ο ασφαλιστής "έλιωσε", χάθηκε, δεν υ-

πάρχει πια.

Ρωτήστε τα γραφεία δημοσίων σχέσεων και εξυπηρέτησεως πελατών και θα συμφωνήσετε μαζί μας πως "υπάρχουν ακόμα χιονάνθρωποι - ασφαλιστές". Υπήρξαν για λίγο. Κρίμα και είναι τόσο όμορφο να υπάρχουν, να είσαι ζωντανός, να είσαι εκεί, όταν ο συνάνθρωπος σε θέλει. Πάρα πολλοί ασφαλιστές υποσχέθηκαν πως θα είναι κοντά στον πελάτη τους, αλλά είτε σταμάτησαν τη δουλειά και έφυγαν ή άλλαξαν επάγγελμα ή άλλαξαν εταιρεία ή πολύ συχνά "προήχθησαν" σε manager και οι πελάτες έμειναν μόνοι, ξεχασμένοι, ορφανοί. Είχαν την ατυχία να ασφαλιστούν σε "χιονάνθρωπο-ασφαλιστή" που δεν κάνει τον κόπο να ενημερώσει ότι "έληξε" η σύμβασή του, ότι "έλιωσε" η παρουσία του ως ασφαλιστή. Αλλά και πόσες εταιρείες δεν προσλαμβάνουν ασφαλιστές με "ημερομηνία λήξεως", αφού ξέρουν ότι οι συμβάσεις που φτιάχνουν είναι προσωρινές, αμφίβολες, "χιόνι που θα λιώσει στον ήλιο". Υπάρχει και φράση για συμφωνίες "γραμμένες στο χιόνι", κάτι που άλλοι το λένε "κάτω απ' το τραπέζι".

Οι χιονάνθρωποι είναι παγεροί. Άφωνοι. Κρύοι. Στατικοί. Αγέλαστοι. Κρυφοί. Οι πραγματικοί ασφαλιστές είναι ζεστοί, χαμογελούν, κινούνται, φαίνονται, είναι δυναμικοί, είναι παρόντες, αγαπάνε, ενδιαφέρονται, ρωτάνε, τηλεφωνούν, λένε "Χρόνια Πολλά", κάνουν αλλαγές, γιορτάζουν, κλαίνε, ποτάνε, χαίρονται, φιλοδοξούν. Το ΝΑΙ τους καμαρώνει και εύχεται η λαμπρή παρουσία τους να "λιώσει" τους λίγους χιονάνθρωπους-ασφαλιστές του χώρου μας.

Ευάγ. Γ. Σπύρου



**ΚΟΙΝΗ ΕΠΕΝΔΥΣΗ
 ΤΗΣ ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ
 ΜΕ ΤΗΝ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ
 ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
 ΤΗΣ Ο.Δ. ΓΙΟΥΓΚΟΣΛΑΒΙΑΣ**

Με ελληνική πρωτοβουλία δημιουργείται η πρώτη Ασφαλιστική Εταιρία Ζωής στην Ομοσπονδιακή Δημοκρατία της Γιουγκοσλαβίας. Η ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ και η ασφαλιστική εταιρία DUNAV ανακοίνωσαν στο Βελιγράδι μία σειρά συμφωνιών που αφορούν:

1. Την ίδρυση στο Βελιγράδι κοινής Ασφαλιστικής Εταιρίας Ζωής με την επωνυμία DUNAV-ΑΣΠΙΣ.
2. Την ενεργοποίηση μικτής πρακτορειακής Εταιρίας ασφαλίσεων στην Θεσσαλονίκη.
3. Τον προγραμματισμό συνεργασίας σε ένα ευρύ φάσμα χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Ο Γιουγκοσλάβος Πρωθυπουργός κ. R. KONDIC σχολιάζοντας την συμφωνία επεσήμανε ότι πρόκειται για την πρώτη διεθνή συμφωνία στον χρηματοπιστωτικό τομέα



Ο Πρόεδρος της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ κ. Π. Ψωμιάδης και ο Πρόεδρος της DUNAV κ. SKCBIC υπογράφουν την ίδρυση της DUNAV-ΑΣΠΙΣ.

που υπογράφεται στην χώρα του μετά την άρση του εμπάργκο.

Οι συμφωνίες αυτές επετεύχθησαν κατά την επίσκεψη ομάδας διευθυντικών στελεχών της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ στο Βελιγράδι από 7 έως 10 Φεβρουαρίου. Η ομάδα των Ελλήνων ασφαλιστών με επικεφαλής τον Πρόεδρο του Ομίλου κ. Παύλο Ψωμιάδη είχε σειρά εποικοδομητικών συναντήσεων με την Διοίκηση της Ασφαλιστικής Εταιρίας DUNAV, η οποία βρίσκεται υπό κρατικό έλεγχο και ελέγχει το 70% της ασφαλιστικής αγοράς στην Ο.Δ. Γιουγκοσλαβίας (Σερβία και Μαυροβούνιο).

Ο κ. Παύλος Ψωμιάδης και ο Πρόεδρος της DUNAV κ. MILORAD SKRBIC υπέγραψαν προσύμφωνο, το οποίο προβλέπει την ίδρυση της νέας Ασφαλιστικής Εταιρίας "DUNAV-ΑΣΠΙΣ", με σκοπό την προώθηση ασφαλιστικών προγραμμάτων Ζωής, Υγείας και Συνταξιοδότησεως μέσω των 400 Υποκαταστημάτων και των 3.000 ασφαλιστών της DUNAV στην αγορά της Γιουγκοσλαβίας. Στο μετοχικό κεφάλαιο της νέας Εταιρίας θα μετέχει κατά 51% η DUNAV και κατά 49% η ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ. Παράλληλα συμφωνήθηκε η έναρξη λειτουργίας της πρακτορειακής εταιρίας BALKAN BROKERAGE OF INSURANCE (B.B.I.) με έδρα την Θεσσαλονίκη και βασικούς μετόχους της DUNAV και τον Όμιλο ΑΣΠΙΣ. Η Εταιρία B.B.I. θα ασχολείται με την ασφαλιστική γιουγκοσλαβικών προϊόντων και εταιριών, που θα χρησιμοποιούν το λιμάνι της Θεσσαλονίκης, καθώς και με την ασφαλιστική κάλυψη των πολυαρίθμων Σέρβων τουριστών που επισκέπτονται την Βόρειο Ελλάδα.

Κατά την διάρκεια της παραμονής τους στο Βελιγράδι ο κ. Π. Ψωμιάδης και οι συνεργάτες του έγιναν δεκτοί από τον Ομοσπονδιακό Πρωθυπουργό της Γιουγκοσλαβίας κ. RADOJE KONDIC, τον Υπουργό Οικονομικών της Σερβίας κ. VLATKONIC, τον Ομοσπονδιακό Υπουργό Αθλητισμού της Γιουγκοσλαβίας κ. BINGOULAC, τον Πρόεδρο του Οικονομικού Επιμελητηρίου της Σερβίας κ. STOILKOVIC και τον Πρόεδρο

της Τράπεζας SLAVIJA BANKA κ. M. SPA-SIC. Ο Πρωθυπουργός κ. KONDIC ζήτησε τις συμβουλευτικές υπηρεσίες του Αναλογιστικού Τμήματος της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ για την μελέτη του νέου συστήματος συντάξεων της χώρας, πράγμα το οποίο απεδέχθη ευχαρίστως ο κ. Π. Ψωμιάδης. Στην αντιπροσωπεία της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ, πλην του κ. Π. Ψωμιάδη, μετείχαν: ο Α' Αντιπρόεδρος και Γενικός Διευθυντής κ. Κ. Καρατζάς, ο Β' Αντιπρόεδρος και Νομικός Σύμβουλος κ. Επ. Λαμπαδάριος, ο Διευθυντής Διεθνών Δραστηριοτήτων κ. Κων. Χολέβας και ο Επιθεωρητής Πωλήσεων Βορ. Ελλάδος κ. Γ. Τσεκερίδης. Από την πλευρά της DUNAV στην υπογραφή των συμφωνιών παρέστησαν και οι εξής: ο Αντιπρόεδρος της Εταιρίας κ. L. MACKIC, ο Γενικός Διευθυντής κ. T. SIMOVIC, ο Γενικός Διευθυντής της DUNAV Αντασφαλιστικής κ. J. PETKOVIC και ο κ. B. PENEZIC, μέλος του Δ.Σ. της Τράπεζας I.T.B., η οποία ανήκει στον Όμιλο DUNAV. Μεταξύ του Ομίλου DUNAV και του Ομίλου ΑΣΠΙΣ συμφωνήθηκε ότι σε σύντομο χρονικό διάστημα η συνεργασία θα επεκταθεί και σε ευρύτερο φάσμα χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, όπως τραπεζικές εργασίες, Αμοιβαία Κεφάλαια κ.ά.



Ο Γιουγκοσλάβος Πρωθυπουργός κ. R. KONDIC με τον Πρόεδρο της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ κ. Παύλο Ψωμιάδη.

ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ


Προσανατολισμός στην ποιότητα και στην εξυπηρέτηση του πελάτη είναι το μήνυμα που μεταδίδει στους εργαζομένους στην ΑΣΠΙΣ ΠΡΟ-

ΝΟΙΑ η Διοίκηση της Εταιρίας. Στα πλαίσια αυτά πραγματοποιήθηκε κατά τους μήνες Νοέμβριο και Δεκέμβριο ένα μακράς διάρκειας Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα για το Διοικητικό Προσωπικό των ασφαλιστικών Εταιριών του Ομίλου ΑΣΠΙΣ.

Στα πλαίσια του Εκπαιδευτικού Προγράμματος αναπτύχθηκαν θέματα σχετικά με το ασφαλιστικό αντικείμενο και οι βασικές αρχές της Ολικής Ποιότητας. Οι εισηγητές ήταν διευθυντικά στελέχη της Εταιρίας και επεσήμαναν ότι διαμορφώνεται στην αγορά ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον, τώρα μάλιστα που αρχίζει η υλοποίηση της 3ης γενιάς Οδηγιών της Ευρωπαϊκής Ενώσεως για τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις. Στο περιβάλλον αυτό που διαμορφώνεται οι Εταιρίες θα ξεχωρίζουν κυρίως από την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν και από την ενεργό συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού τους.

Το Σεμινάριο διεξήχθη στα Κεντρικά Γραφεία της ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ στο Μαρούσι και υπεύθυνοι για τον συντονισμό και την υλοποίηση ήταν ο Διευθυντής Μάρκετινγκ κ. Αντώνης Σπανός, ο Διευθυντής Εκπαίδευσης κ. Γιώργος Νάος και η συνεργάτις τους κ. Αγάπη Σκούρα.

ΝΕΟΣ ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ. ΤΗΣ ΑΣΠΙΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ

Νέος Πρόεδρος του Δ.Σ. της ΑΣΠΙΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ ανέλαβε από 1-2-96 ο κ. Παναγιώτης Αθανασιάδης, ο οποίος προσφάτως απεχώρησε από διευθυντική θέση της Ε.Τ.Β.Α. Ο κ. Αθανασιάδης, 55 ετών, είναι πτυχιούχος της Α.Σ.Ο.Ε.Ε. και του Αγγλικού Πανεπιστημίου BRADFORD στην Διοίκηση των Επιχειρήσεων (MBA) με ειδίκευση στην Χρηματοοικονομική. Έχει διατελέ-

σει Διευθυντής Μελετών, Εργασιών Κεφαλαίων και Ένταξης Κεφαλαίων της Ε.Τ.Β.Α.Ο κ. Αθανασιάδης είναι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Α.Ε. Αποθετηρίων Τίτλων, του Χρηματιστηρίου Αθηνών, ενώ έχει διατελέσει μέλος της Επιστημονικής Συμβουλευτικής Επιτροπής της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών και της Λέσχης Τραπεζών Μακροπρόθεσμης Πίστης της Ευρωπαϊκής Έ-

νωσης. Η ανάληψη των νέων καθηκόντων του κ. Παναγιώτη Αθανασιάδη συνδέεται με την ραγδαία ανάπτυξη των εργασιών της ΑΣΠΙΣ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ, η οποία προτίθεται να προβεί σε αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου σε 1 δις δρχ., ώστε να μπορεί να συμμετέχει στην αναδοχή (underwriting) νέων εκδόσεων του Χρηματιστηρίου Αθηνών.

ΑΝΟΔΙΚΗ ΠΟΡΕΙΑ ΓΙΑ ΤΑ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΤΗΣ ΑΣΠΙΣ ΠΡΟΝΟΙΑ ΤΟ 1995

Υψηλές αποδόσεις και αύξηση ενεργητικού κατά 90%, ήταν τα βασικά χαρακτηριστικά των αμοιβαίων κεφαλαίων που προσφέρει η ΑΣΠΙΣ ΑΕΔΑΚ, κατά το 1995.

Συγκεκριμένα, το σύνολο των κεφαλαίων που διαχειρίζεται η ΑΣΠΙΣ ΑΕΔΑΚ παρουσίασε άνοδο της τάξης του 90%, το χρόνο που πέρασε, με αποτέλεσμα να ξεπεράσει τα 26 δις. δρχ.

Το Ασπίς Πρόνοια Εισοδήματος, που είναι επενδεδυμένο κατά 70% σε επιταγή και πενταετή ομόλογα και κατά 30% σε βραχυπρόθεσμες δραχμικές τοποθετήσεις, εξασφάλισε απόδοση της τάξης του 16,7%,

ενώ κατά το ίδιο διάστημα, μεσοσταθμικά ο πληθωρισμός διαμορφώθηκε στο 9,34%, τα επιτόκια των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου στο 15,5% και των τραπεζικών λογαριασμών ταμειυτηρίου στο 11,20%. Για τη χρήση 1995 το καθαρό μέρισμα ανά μερίδιο του Ασπίς Πρόνοια Εισοδήματος, ανέρχεται σε 10,032 δρχ.

Το Ασπίς Πρόνοια Υπεραξίας, που επενδύει κατά 60% σε εισηγμένους μετοχικούς τίτλους και κατά 30% σε ομόλογα και γeros παρουσίασε ετήσια απόδοση της τάξης του 11,24%. Και αυτό, ενώ κατά τη διάρκεια του 1995 ο Γενικός Δείκτης τιμών του

Χρηματιστηρίου Αξιών Αθηνών ανέβηκε κατά 4,71%. Το καθαρό μέρισμα έτους ανέρχεται σε 2,298 δρχ. ανά μερίδιο.

Τέλος, το Ασπίς Πρόνοια Πολυεθνικό Ομολογιών, το ενεργητικό του οποίου είναι επενδεδυμένο κατά 90% σε διεθνείς ομολογίες και κατά 10% σε βραχυπρόθεσμη ρευστότητα, εξασφάλισε απόδοση της τάξης του 14,05%, μολονότι η μέση διολίση της δραχμής δεν ξεπέρασε το 3%. Το καθαρό μέρισμα χρήσης 1995 του Ασπίς Πρόνοια Πολυεθνικό Ομολογιών διαμορφώθηκε σε 55,808 δρχ. ανά μερίδιο.


Crete: Capsis Beach Hotel & Bungalows

Conference hall for 1200 persons, meeting halls for 50-350 persons, 51 break-out rooms, 3 typical Cretan Villas, 638 air-conditioned rooms, 50 suites, a 2,5 hectare garden, 3 beaches, 3 outdoor and 1 indoor pool, 4 tennis courts, mini golf, watersports schools, open air amphitheater, ultra modern audiovisual facilities, animation activities.


Rhodes: Metropolitan Capsis Hotel & Apartments

700 rooms and suites, conference room for 450 persons, meeting halls for 50-350 persons, syndicate rooms, open air amphitheater, indoor and outdoor pools, lagoons, rivers, fountains, jacuzzi, 2 tennis courts, basket and volleyball courts, mini golf, animation activities.





ΤΟ ΠΕΝΤΑΕΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ

Σε κλίμα μεγάλης ευφορίας και αισιοδοξίας παρουσιάσε, την Δευτέρα 8.1.96, στο πρωτογενικό της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ, ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΠΕΝΤΑΕΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (1996-2000), ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρίας Δρ. Κώστας Λάμπος.

Η ευφορία ήταν αποτέλεσμα της ιδιαίτερα καλής πορείας των πωλήσεων της ΑΓΡΟΤΙ-

ΚΗΣ ΖΩΗΣ τη χρονιά που πέρασε, μίας πορείας που κάλυψε τον προγραμματισμένο στόχο και ξεπέρασε κατά περίπου 40% την παραγωγή του 1994.

Η αισιοδοξία είναι το αποτέλεσμα της σιγουριάς που αισθάνεται τόσο το προσωπικό των Διοικητικών Υπηρεσιών, όσο και οι συνεργάτες του Δικτύου Πωλήσεων μετά από την ολοκλήρωση όλων των διαδικασιών που εξασφάλισαν στην ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ το πρώτο Δεκαπενταετές (1996-2010) Στρατηγικό Σχέδιο και το Πρώτο Πενταετές (1996-2000) Πρόγραμμα Ανάπτυξής της.

Η ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ κινείται για συντεταγμένα και προγραμματισμένα σε μία δυναμική προοπτική, που θα αξιοποιεί όλα τα συγκριτικά πλεονεκτήματά της ως Εταιρίας του Ομίλου ΑΤΕ και του ΑΓΡΙ και θα ισχυροποιεί τη θέση της στην Αγορά γύρω από τον κεντρικό στρατηγικό στόχο της, που είναι το 2010 το χαρτοφυλάκιό της να ανέρχεται τουλάχιστον στο 15% του συνολικού χαρτοφυλακίου Ζωής της Ελληνικής Αγοράς.

Σε συνδυασμό με τα παραπάνω παρουσιάστηκε και αναλύθηκε από τον κ. Λάμπο και

το πρόγραμμα δράσης της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ για το 1996 που κινείται στους παρακάτω πέντε στόχους.

1. Διασφάλιση της υψηλής κερδοφορίας.
2. Αύξηση της παραγωγής σε ρυθμούς τουλάχιστον υπερδιπλάσιους της μέσης αύξησης της αγοράς.
3. Επιτάχυνση της ανάκαμψης της ποσοστιαίας συμμετοχής της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ στο συνολικό χαρτοφυλάκιο του κλάδου Ζωής της Αγοράς.
4. Γρηγορότερη, ουσιαστικότερη και ορθολογικότερη βελτίωση της συνολικής διαχείρισης της Εταιρείας στην προοπτική ελαχιστοποίησης του μοναδιαίου κόστους και
5. Ολοκλήρωση της επέκτασης των Πληροφοριακών Συστημάτων (Software και Hardware) στις κεντρικές υπηρεσίες και στο Δίκτυο Πωλήσεων.

Το γεγονός πως στην κατάρτιση των προγραμμάτων αυτών συμμετείχε άμεσα ή θεσμικά (έμμεσα) όλο το Ανθρώπινο Δυναμικό της Εταιρείας, καθώς και το γεγονός ότι η επίτευξη των στόχων συνδέθηκε με τις προσδοκίες του, αλλά και με Bonus επίτευξης στόχων (θέμα που το παρουσίασε η Διευθύντρια της Εταιρείας και Αναπληρώτρια Διευθύνουσα Σύμβουλος κ. Νάσα Σαραντοπούλου) εγγυάται την εφαρμογή και την επίτευξη των στόχων των προγραμμάτων και συνεπώς την δυναμική προοπτική της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ και την εξέλιξή της σε σύγχρονη, πρότυπη Εταιρία στον τομέα της Ιδιωτικής Ασφάλισης.



ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ ΚΟΠΗ ΠΙΤΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Στις 8.2.96 πραγματοποιήθηκε η κοπή της πίτας της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ στο ξενοδοχείο MERIDIEN.

Στην κοπή της πίτας συμμετείχαν το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας με επικεφαλής τον Πρόεδρό του και Υποδιοικητή της ΑΤΕ κ.

Θανάση Παπαγεωργίου, τα Διευθυντικά Στελέχη, η ιεραρχία του Δικτύου των Πωλήσεων και όλοι οι Διοικητικοί υπάλληλοι.

Την εκδήλωση τίμησε με την παρουσία του ο Διοικητής της Αγροτικής Τράπεζας κ. Δημήτρης Κανελλόπουλος, ο οποίος και απηύθυνε χαιρετισμό, καθώς επίσης και εκπρόσωποι των εταιριών του Ομίλου της ΑΤΕ, εκπρόσωποι του Ημερησίου και Κλαδικού Τύπου.



Στη φωτογραφία από αριστερά προς τα δεξιά: Ο Δ/νων Σύμβουλος Δρ. Κ. Λάμπος, ο Δ/ντής Πωλήσεων κ. Αγγ. Παπαστερνός, η Αναπληρώτρια Δ/νουσα Σύμβουλος κα Νάσα Σαραντοπούλου και ο Υ-

Ο Πρόεδρος κ. Θ. Παπαγεωργίου παρουσίασε τη σημερινή θέση της εταιρείας, εξέφρασε την ικανοποίησή του για την καλή πορεία το 1995 και ζήτησε επαγρύπνηση για τη διασφάλιση της προοπτικής της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ.

Ο Διοικητής της ΑΤΕ κ. Δ. Κανελλόπουλος συγχάρηκε το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ, ευχαρίστησε τους εργαζόμενους για τη συμβολή τους στη νέα προσπάθεια του Ομίλου και υποσχέθηκε κάθε δυνατή βοήθεια.

Χαιρετισμό απηύθυνε και ο Πρόεδρος του Συλλόγου των Εργαζομένων κ. Δημήτρης Πολυμέρος.

Ο Δ/νων Σύμβουλος Δρ Κώστας Λάμπος αφού σύγκρινε την περσινή με τη φετινή εικόνα, παρουσίασε το νέο προφίλ της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ που εξελίσσεται σταθερά σε Εταιρία Πρότυπο για την Ασφαλιστική Αγορά και το Δημόσιο Τομέα.

ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ Νέα περιφερειακή διεύθυνση

Ο Διευθύνων Σύμβουλος Δρ. Κώστας Λάμπος, ο Δ/ντής Πωλήσεων κ. Άγγελος Παπαστερνός και οι Υποδ/ντές κ.κ. Χρ. Κούστας και Φ. Λέφας παρέθεσαν γεύμα γνωριμίας στο Νέο Περιφερειακό Δ/ντή κ. Ν. Λυκούρη, στους συνεργάτες του Δ/ντές κα Λ. Νίκα, κ. Γ. Μπαξιβάνη, καθώς και στους οκτώ Βοηθούς Διευθυντές.

Η νέα δυναμική ομάδα που προσετέθει στο ήδη αναγνωρισμένο και αξιόλογο δυναμικό πωλήσεων της ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ, εγκαταστάθηκε προσωρινά στα γραφεία του υποκαταστήματος Παγκρατίου, οδός Υμηττού 99 και 'Ακρωνος 1, Παγκράτι Τ.Τ. 11633, τηλ., 75.14.565 - 75.14.575, FAX 90.29.116.

ARAG ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

Η IMPERIO συνεργάζεται στον κλάδο Νομικής Προστασίας με την ARAG και στην Πορτογαλία, γιατί θεωρεί ότι η εξειδίκευση της ARAG, το διεθνές της δίκτυο υποκαταστημάτων και γραφείων διακανονισμού ζημιών καθώς και ο αποκλεισμός του κινδύνου συγκρούσεως συμφερόντων εξυπηρετούν τους ασφαλισμένους της κατά τον καλύτερο τρόπο.

Στην φωτογραφία εικονίζονται από αριστερά ο κ. Αποστολόπουλος της ARAG, ο κ. Forte της IMPERIO και ο κ. Ζηργάνος της IMPERIO.



ΚΥΚΛΟΦΟΡΗΣΕ Ο ΟΔΗΓΟΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ 1996

Κυκλοφόρησε από το Globus Invest η τρίτη έκδοση του ΟΔΗΓΟΥ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ. Ο νέος έγκυρος και πλήρως ενημερωμένος οδηγός περιλαμβάνει στοιχεία, πληροφορίες και αναλύσεις για τη χρηματιστηριακή και την τραπεζική αγορά σε έξι ενότητες: Χρηματιστήριο, Αμοιβαία Κεφάλαια, Καταθέσεις, Dealing Rooms, Private Banking και Leasing.

Πρόκειται για μια πολυτελή και εύχρηστη έκδοση που προσφέρει στον επενδυτή την καλύτερη δυνατή προσέγγιση σε πληροφορίες χρήσιμες για κάθε μορφή επένδυσης. Συγκεκριμένα, ο ΟΔΗΓΟΣ ΕΠΕΝΔΥΤΩΝ 1996 περιλαμβάνει 400 σελίδες με: Επεξεργασμένα στοιχεία ισολογισμών και κριτήρια αξιολόγησης των μετοχών των εταιρειών που είναι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο, εξαμηνιαία αποτελέσματα, πληροφορίες για όλες τις επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες στη χρηματιστηριακή αγορά, τα ελληνικά και ξένα Αμοιβαία Κεφάλαια που διατίθενται στην Ελλάδα και τις εταιρείες που τα διαχειρίζονται, αναλυτικούς πίνακες με τους λογαριασμούς καταθέσεων των Τραπεζών, πλήρη στοιχεία για τα τμήματα dealing rooms και private banking των Τραπεζών, τα ανταλλακτήρια συναλλάγματος, τις εταιρείες leasing, άρθρα και αναλύσεις που αναφέρονται στα παραπάνω θέματα και τέλος ένα χρήσιμο παράρτημα που περιλαμβάνει υπουργεία, δημόσιες επιχειρήσεις, εφορίες και τα ελληνικά και ξένα επιμελητήρια. Κεντρική διάθεση: Globus Invest, Σοφοκλέους 5, 105 59 Αθήνα. Τηλ.: 32.22.419 - Fax: 32.22.834.

ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑ ΣΑΣ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΟ HOTEL POSEIDON PALACE



- Αίθουσες συνεδριάσεων 20-300 ατ.
- Σύγχρονες οπτικοακουστικές εγκαταστάσεις
- 184 δωμάτια
- 12 σουίτες
- Κήπος 50 στρεμ.
- Γήπεδα τένις
- Μπάσκετ
- Μίνι γκολφ
- Παιδική χαρά
- Θαλάσσια σπορ
- Γυμναστήριο
- Σάουνα
- Υδρομασάζ



ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΟΛΟ ΤΟ ΧΡΟΝΟ



POSEIDON S.A. Hotel and Turism Enterprises
Leptokaria - Pierias • GR 600 63 • Fax: 31.680
Tel.: (30-352) 31.602 - 31.624 - 31.646 - 31.668



Η Εθνική Ασφαλιστική στο INTERNET

Η Εθνική Ασφαλιστική αποτελεί την πρώτη εταιρία του κλάδου με παρουσία στο διεθνές δίκτυο INTERNET. Η επανάσταση στις επικοινωνίες που επέφερε το συγκεκριμένο δίκτυο αποτελούν

μία πραγματικότητα και η διάδοσή του στη χώρα μας πραγματοποιείται με μαθηματική πρόοδο.

Αντιλαμβανόμενη την πραγματικότητα αυτήν, μία εταιρεία όπως η συγκεκριμένη, αξιολογώντας στο μέγεθός τους τις ανάγκες της για επικοινωνία «ταξιδεύει» από τις 13.12 στο Internet μετά από πρωτοβουλία που ανέπτυξε για τον σκοπό αυτόν ο Τομέας Marketing και Επικοινωνίας της εταιρίας. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι για την ιδέα αυτή και την υλοποίησή της σημαντικότερη ήταν η συνεισφορά του προϊσταμένου του συγκεκριμένου Τομέα κ. Βαγγέλης Τριανταφύλλου.

Όλοι οι χρήστες από την Ελλάδα και το εξωτερικό θα μπορούν στο εξής να αντλούν πληροφορίες για το προφίλ και τα νέα της εταιρίας, για την λειτουργία των υποκαστημάτων της και τις υπηρεσίες που αυτή παρέχει. Η Εθνική Ασφαλιστική για τον σκοπό αυτόν συνεργάστηκε με την Comrulink.

Παράλληλα δύο τερματικά που θα εγκατασταθούν στα κεντρικά γραφεία της Εθνικής Ασφαλιστικής θα επιτρέψουν στους εργαζόμενούς της να γνωρίσουν το μοναδικό κόσμο του συγκεκριμένου δικτύου.

Οι ασφαλιστές της Εθνικής στο Καρπενήσι

Σε 190 ανήλθαν οι ασφαλιστές της Εθνικής Ασφαλιστικής οι οποίοι κέρδισαν με βάση την εκπλήρωση στόχων στις πωλήσεις ασφαλιστηρίων ζωής, τριήμερο εκπαιδευτικό ταξίδι στο Καρπενήσι.

Το ταξίδι στις καταπράσινες ράχες του Τυμφρηστού πραγματοποιήθηκε στις 1 και 8 Δεκεμβρίου και οι νικητές διέμειναν στο πολυτελέστατο ξενοδοχείο "Montana" Hotel Club.

Το ταξίδι αυτό αποτέλεσε την καλύτερη ευκαιρία για όλους τους ανθρώπους της εταιρίας, οι οποίοι πέτυχαν τη συμμετοχή τους, προκειμένου να αναπαυθούν να διασκεδάσουν και να απολαύσουν τη φύση πριν την τελική προσπάθεια για τη λήξη του έτους. Κατά τη διάρκεια και των δύο ταξιδίων βραβεύτηκαν οι 20 πρώτοι ασφαλιστές του συγκεκριμένου διαγωνισμού.



“Γ.Η. ΣΚΟΥΡΤΗΣ ΑΕΓΑ”: Παραγωγή 1,36 δισ.

Το περιθώριο φερεγγυότητας είναι πενταπλάσιο των υποχρεώσεων Παραγωγή ασφαλιστών 1.354 εκατ. δρχ. πραγματοποίησε το 1995

η ασφαλιστική εταιρία Γ.Η. ΣΚΟΥΡΤΗΣ ΑΕ-ΓΑ. Τα στοιχεία εργασιών της εταιρίας το 1995 παρουσίασε πρόσφατα σε ειδική εκδήλωση κοπής πίττας, παρουσία του Μητροπολίτου Καλύμνου, Λέρου και Αστυπάλαιας Νεκταρίου, ο Πρόεδρος του Δ.Σ. κ. Γ. Σκούρτης.

Οι πληρωθείσες αποζημιώσεις του 1995 ανήλθαν σε 269.553.478 δρχ. και οι πληρωθείσες αποζημιώσεις προηγούμενων χρήσεων σε 257.558.852 δρχ. Αξίζει να σημειωθεί ότι επί συνόλου 1.153 δηλωθεισών ζημιών το 1995, αποζημιώθηκαν οι 838 ήτοι ποσοστό 72,68%.

Το υπόλοιπο (315) εκκρεμών ζημιών (αφορούν κυρίως ζημιές του τελευταίου διμήνου του 1995) ανέρχεται σε 160 εκατ. δρχ. Οι εκκρεμείς ζημιές προηγούμενων χρήσεων στις 31.12.1995 ανέρχονται σε 246.799.709 δρχ.

Τα τεχνικά αποθέματα της εταιρίας ανέρχονται σε 633.672.015 δρχ. εκ των οποίων οι επενδύσεις σε ακίνητα φθάνουν σε 235 εκατ. δρχ. και σε χρεώγραφα και μετρητά 399 εκατ. δρχ. Ήδη το πλεόνασμα τεχνικών αποθεμάτων ανέρχεται σε 45,5 εκατ. δρχ. δεδομένου ότι οι υποχρεώσεις της εταιρίας φθάνουν τα 588 εκατ. δρχ.

Αξιοσημείωτο είναι το περιθώριο φερεγγυότητας της εταιρίας, το οποίο καλύπτει στο πενταπλάσιο τις υποχρεώσεις βάση των εργασιών του 1994. Ειδικότερα, οι υποχρεώσεις φθάνουν σε 153 εκατ. δρχ. και τα ίδια κεφάλαια που καλύπτουν την υποχρέωση φερεγγυότητας ανέρχονται σε 764 εκατ. δρχ. ήτοι υπάρχει πλεόνασμα 610,9 εκατ. δρχ.

Τα περιουσιακά στοιχεία, τέλος, της εταιρίας ανέρχονται σε 1,1 δισ. δρχ. εκ των οποίων τα 751 εκατ. είναι επενδεδυμένα σε ακίνητα και τα 341 εκατ. σε χρεώγραφα και συμμετοχές. Αναφερόμενος στην πορεία της ασφαλιστικής αγοράς ο κ. Σκούρτης, ο οποίος ταυτόχρονα είναι Πρόεδρος της Επιτροπής Ατυχημάτων στην Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών, τόνισε ότι για την εξυγίανση της ασφαλιστικής αγοράς καθοριστικό ρόλο θα διαδραματίσει η εποπτεία, τονίζοντας ότι πρέπει να ενεργοποιηθεί η αρμόδια πολιτική αρχή, το υπουργείο Εμπορίου.

Επισήμανε όμως παράλληλα ότι προς την ίδια κατεύθυνση οφείλουν να κινηθούν και οι ίδιες οι επιχειρήσεις, λέγοντας χαρακτηριστικά: “Οι ασφαλιστικές εταιρίες επιτελούν κύρια κοινωνικό έργο και γι’ αυτόν ακριβώς το λόγο, οφείλουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια ώστε να ξεπεραστεί η κρίση να προχωρήσει η εξυγίανση, αλλά κυρίως για να αποκατασταθεί η εμπιστοσύνη του καταναλωτικού κοινού στην ασφαλιστική αγορά”.



Foreg 2000

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ



QUICK
OFFICE

ΕΠΙΠΛΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ
ΠΡΩΤΕΥΣ

• Ακαδημίας 71, 106 78 ΑΘΗΝΑ, Τηλ.: 3835802-3837361, Fax: 3817006

• Λ. Κηφισού 60, 121 32 ΠΕΡΙΣΤΕΡΙ, Τηλ.: 5715430-5720930

INTEPΣAΛONIKA

INTEPΣAΛONIKA ΦΘHNOTEPA AΣΦAΛICTPA AYTOKINHTΩN KAI TO 1996

Η Ασφαλιστική Εταιρία «INTEPΣAΛONIKΑ» ανακοίνωσε με δικαιολογημένη υπερηφάνεια ότι διατηρεί και για το 1996 τα χαμηλότερα ασφάλιστρα Αυτοκινήτων απ' όλες τις ελληνικές ασφαλιστικές εταιρίες, όπως επίσημα επιβεβαιώνεται από τους σχετικούς πίνακες του υπουργείου Εμπορίου που δημοσιεύθηκαν στον ημερήσιο Τύπο.

Με υπερκαλυμμένα όλα τα ασφαλιστικά αποθέματα, η INTEPΣAΛONIKΑ είναι πάντα ένα βήμα μπροστά, ευέλικτη και ανταποδοτική και προηγείται σταθερά έναντι του ανταγωνισμού με σύγχρονες καλύψεις, άμεση εξυπηρέτηση και φθηνότερα ασφάλιστρα.

3,2 ΔΙΣ ΔΡΧ. AΣΦAΛICTPA ΠPAGMATOΠOIHCE O OMIΛOΣ "INTEPΣAΛONIKA" TO 1995

Οι ετήσιες μικτές εισπράξεις ασφαλιστρών στην χρονιά του 1995 για τον Όμιλο Ασφαλιστικών Εταιριών "INTEPΣAΛONIKΑ" ανήλθαν στο ποσό των 3,2 δις δραχμών, με άνετη υπερκάλυψη όλων των υποχρεώσεών του, στη δύναμη του οποίου προστέθηκαν άλλες δύο Ανώνυμες Εταιρίες.

Ο Όμιλος απέκτησε επιπλέον, υψηλής τεχνολογίας ιδιόκτητο ελικόπτερο με εμβέλεια κάλυψης όλης της χώρας και με δυνατότητα ανάπτυξης φορτίου ασθενούς, καθώς και οκταθέσιο αεροπλάνο με καμπίνα πίεσεως και με δυνατότητα πτήσεων στις Ευρωπαϊκές και Μεσογειακές χώρες.

Τα νέα αεροπορικά μέσα προορίζονται να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες των εκατό χιλιάδων και πλέον ασφαλισμένων και των συνεργατών του Ομίλου "INTEPΣAΛONIKΑ" αλλά και των οικογενειών τους, για την εξυπηρέτηση εκτάκτων σοβαρών περιστατικών.

Η "INTEPΣAΛONIKΑ" γενικών ασφαλειών και η πρώτη ασφαλιστική εταιρία ζωής με έδρα τη Θεσσαλονίκη "INTEPΣAΛONIKΑ Ζωής" ξανοίγουν τα φτερά τους για το 1996 με νέες καλύτερες προοπτικές ανάπτυξης με δυναμική παρουσία σε όλους τους τομείς των δραστηριοτήτων τους.

ΑΣΤΗP

KOΠH THΣ ΠITAZ TOY AΣTEP

Στις 15 Ιανουαρίου 1996 στα κεντρικά γραφεία της εταιρίας "ΑΣΤΗP", Μέρλιν 6, κόπηκε η καθιερωμένη πρωτοχρονιάτικη πίτα. Στην εκδήλωση παραβρέθηκαν ο Πρόεδρος της εταιρίας κ. Κων/νος Βουγιούκας, ο Γενικός Διευθυντής κ. Τριαντάφυλλος Λυσιμάχου, Μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, οι Διευθυντές της εταιρίας, Πράκτορες, Συνεργάτες και όλο το Προσωπικό. Κατά την εκδήλωση ο Γενικός Διευθυντής της εταιρίας με λίγα αλλά περιεκτικά λόγια κάλεσε όλους τους ανθρώπους του ΑΣΤΕP σε μία κοινή προσπάθεια, ώστε η εταιρία να ανέβει ακόμα ψηλότερα.



Μετά τη σύντομη ομιλία του Γενικού Διευθυντή, ο Πρόεδρος κ. Κων/νος Βουγιούκας απήυθνε ένα σύντομο χαιρετισμό και έκοψε την πίτα. Τυχεροί των νομισμάτων ήταν ο κ. Βασίλειος Τσατσάνης από την Αθήνα, ο κ. Ανάργυρος Σπανός από την Αθήνα, ο κ. Ιωάννης Πετρόπουλος από την Αθήνα και ο κ. Γεώργιος Παρτάλης από τη Θεσσαλονίκη.

ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΩΝ AΣΦAΛIΣEWΝ EΛΛAΔOΣ

Στις Αρχαιρεσίες του Πανελληνίου Συνδέσμου Συντονιστών Ασφαλιστικών Συμβούλων που έγιναν στις 7/12/95 στο LEDRA MARRIOTT, εξελέγη το νέο Δ.Σ. που συγκροτήθηκε ομόφωνα σε Σώμα στις 15/12/95, ως ακολούθως:

ΠΡΟΕΔΡΟΣ: ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΟΡΩΝΑΙΟΣ

ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ: ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΓΕΩΡΓΟΥΛΕΑΣ

ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ: ΠΑΓΚΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ

ΤΑΜΙΑΣ: ΜΕΝΑΧΕΜ - ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΜΟΡΝΤΟ

ΜΕΛΟΣ: ΔΑΥΙΔ ΑΝΔΡΕΟΥ

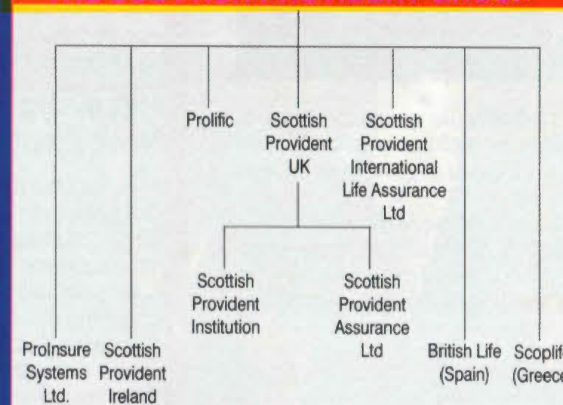
ΜΕΛΟΣ: ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΑΚΑΚΗΣ

ΜΕΛΟΣ: ΙΩΑΝΝΗΣ ΜΠΟΥΡΛΑΚΗΣ

Για πρώτη φορά από ιδρύσεως του Συνδέσμου υπήρξε τόσο μεγάλη συμμετοχή μελών, πράγμα που φανερώνει τον προβληματισμό και τις ανησυχίες που αντιμετωπίζει ο Κλάδος. Η συσπείρωση όλων των μελών, το δυνάμωμα του Συνδέσμου, η συμμετοχή και η βοήθεια όλων είναι η καλύτερη εγγύηση για την επίλυση των προβλημάτων που μας απασχολούν. Το νέο Δ.Σ. με συναίνεση και αποφασιστικότητα αναλαμβάνει τις ευθύνες του και δεσμεύεται να εκτελέσει παραγωγικό και δημιουργικό έργο.



THE SCOTTISH PROVIDENT GROUP



Αν σας ενδιαφέρει η δυναμική σας εξέλιξη στο χώρο των ασφαλειών, η Scoplife είναι η πρόκληση για το επαγγελματικό σας μέλλον. Με την υψηλή, ειδική τεχνογνωσία της και τα ανταγωνιστικά της προγράμματα στις ασφάλειες ζωής. Με σημαντικό Μετοχικό Κεφάλαιο.* Με την υποστήριξη του ομίλου Scottish Provident ο οποίος διαθέτει 150 χρόνια πείρας στη Βρετανική αγορά των ασφαλειών ζωής. Και τώρα, με την πρωτοποριακή της είσοδο στην αγορά των χρηματοοικονομικών προγραμμάτων. Αφήστε λοιπόν τη στασιμότητα πίσω σας και επενδύστε στην εξέλιξή σας μέσα σε μια ασφαλιστική εταιρία, με κριτήρια προκαθορισμένα και ποιοτικά. Στην Εταιρία που σας παρέχει υψηλού επιπέδου εκπαίδευση και υποστήριξη για να επιτύχετε στην αγορά των ασφαλιστικών και των χρηματοοικονομικών προγραμμάτων. Επενδύστε στη διεθνή υποστήριξη και τεχνογνωσία που σας εγγυάται ο όμιλος της Scottish Provident.

Επενδύστε το δυναμισμό σας σε μια εταιρία που προσανατολίζεται στην ποιότητα των ασφαλιστών της και δεσμεύεται για την επιβράβευσή τους με κάθε τρόπο.

*2,1 δις. δρχ.
Στοιχεία 31/12/94.

Αν σας ενδιαφέρει να συνδέσετε το μέλλον σας με τη Scoplife και έχετε τουλάχιστον 2-3 χρόνια επιτυχημένη προϋπηρεσία σε θέση Manager, στείλτε μας το βιογραφικό σας σημείωμα ή επικοινωνήστε με τη Δ/ση Πωλήσεων (κ. Γ. Κλόγκα) στο τηλέφωνο 6896 600. Θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια.
Διεύθυνση: Κηφισίας 64, 151 25 Μαρούσι, fax: 6896 606

SCOPLIFE
ΕΙΔΙΚΗ ΚΑΙ ΜΟΝΑΔΙΚΗ



BESTFONE

ΔΩΡΕΑΝ ΚΙΝΗΤΑ ΤΗΛΕΦΩΝΑ

BestFone • Λ. Μεσογείων 452 Αθήνα • Τηλ.: (01) 6003047, 6380175, 6001242

H INTERNATIONAL LIFE ΜΕ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΒΟΡΕΙΑ ΕΛΛΑΔΑ

Ο Όμιλος Εταιριών INTERNATIONAL LIFE προωθεί την αποκέντρωση των διοικητικών του λειτουργιών με στόχο την ταχύτερη και καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών του.

Στα πλαίσια αυτής της στρατηγικής προχώρησε στη δημιουργία Υποκαταστήματος Βορείου Ελλάδος με έδρα τη Θεσσαλονίκη και Διευθυντή τον κ. Α. Τριανταφύλλου, ο οποίος παράλληλα διατηρεί τα καθήκοντα του Διευθυντή Πωλήσεων.

Ο κ. Τριανταφύλλου έχει ασφαλιστική πείρα 23 ετών και αποτελεί ένα καταξιωμέ-

νο ανώτατο στέλεχος πωλήσεων του Ομίλου. Ξεκίνησε την σταδιοδρομία του το 1972 σαν ασφαλιστής, το 1974 έγινε Unit Manager, το 1977 Agency Manager, το 1983 περιφερειακός Διευθυντής και το 1992 Διευθυντής Πωλήσεων. Έχει σπουδάσει στην Ελβετία μηχανολόγος και έχει παρακολουθήσει πλήθος σεμιναρίων Πωλήσεων και management.

«Είμαι βέβαιος ότι με την εμπνευσμένη ηγεσία του κ. Τριανταφύλλου και τις διαπιστωμένες ικανότητές του, η πορεία εργασιών των εταιριών του Ομίλου μας στην Β. Ελλάδα τόσο στο χώρο των πωλήσεων, όσο και στο χώρο της διοικητικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης πελατών, θα πάρει νέες αναπτυξιακές διαστάσεις», τονίζει σε μηνύματά του ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου κ. Φωκίων Μπράβος.



ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

στα 3,2 δις δρχ. η παραγωγή ασφαλιστρων το 1995

Πολύ ικανοποιητική χαρακτηρίζεται η παραγωγή της ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ το 1995. Συγκεκριμένα ανήλθε σε 3.200.000.000 με ιδανική σύνθεση παραγωγής (50% Ασφ. Πυρός, 17% Μεταφορών, 19% Αυτοκινήτων και 14% Διαφόρων Ατυχημάτων) και με κέρδη της τάξεως των 650.000.000 δρχ.

Η Εμπορική Ασφαλιστική, με ιδρυτή και κύριο μέτοχο την ALPHA ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΙΣΤΕΩΣ, έχει κεφάλαια και ελεύθερα αποθεματικά που υπερβαίνουν τα 3,3 δις δρχ. και ακολουθεί τα τελευταία χρόνια μία ιδιαίτερα ανοδική πορεία συνδυάζοντας αύξηση παραγωγής ασφαλιστρων και κερδών.

Ο ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ AGF KOSMOS TO 1995

	1994	1995	ΑΥΞΗΣΗ
AGF KOSMOS ΖΩΗ Α.Ε.	5.552.780.754	7.473.085.969	34,6%
AGF KOSMOS ΓΕΝ. Α.Ε.	.801.124.190	10.660.885.383	21,1%
ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΙΛΟΥ	14.353.904.944	18.133.971.352	26,32%

Τα ανωτέρω στοιχεία έδωσε στη δημοσιότητα ο Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου κ. Νίκος Πλακίδης, τονίζοντας ότι η αύξηση του κύκλου εργασιών είναι αποτέλεσμα της έμπρακτης αναγνώρισης από τους ασφαλιζόμενους της συνέπειας και της οικονομικής ευρωστίας του Ομίλου.

HELVETIA

Καινούργιος Πρόεδρος

Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Helvetia Ζωής και Αντιπρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου της Helvetia ΑΕ-ΓΑ ανέλαβε από 1ης Ιανουαρίου 1996 ο κ. Ιερώνυμος Δελένδρας που παραμένει συγχρόνως και Διευθύνων Σύμβουλος των δύο Εταιριών. Από την ίδια ημερομηνία την θέση του Γενικού Διευθυντού των Εταιριών Helvetia καταλαμβάνει ο κ. Ιωάννης Πολίτης, μέχρι τώρα Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής.

Ο κ. Ιερώνυμος Δελένδρας είναι συγχρόνως Πρόεδρος και των Εταιριών του Ομίλου Allianz στην Ελλάδα.

HELVETIA Α.Ε.Γ.Α.

Νέος Διευθυντής Πωλήσεων

Από 1ης Ιανουαρίου 1996 την Διεύθυνση Πωλήσεων της HELVETIA Α.Ε.Γ.Α. ανέλαβε ο κ. Γεράσιμος Καρυτινός, μέχρι τώρα Υποδιευθυντής της ίδιας Διεύθυνσης.

Ο κ. Γ. Καρυτινός εργάζεται από το 1969 στις ασφαλιστικές εταιρίες και από το 1982 στον Όμιλο της HELVETIA και έχει μακρά εμπειρία στις πωλήσεις και σε τεχνικά θέματα γενικών ασφαλειών.

Το 301ον FAX NEWS...

Η δισεβδομαδιαία, ηλεκτρονική, τρισέλιδη ασφαλιστική έκδοση FAX NEWS του κ. Αλεξ. Ταμπουρά εξέδωσε το 301 φύλλον - ενημερωτικών Δελτίων της, γιορτάζοντας τρία χρόνια παρουσία στα ασφαλιστικά δρώμενα. Για τους λόγους που βγήκε στο γήπεδο που έπαιζε και για τις κερκίδες που προοριζότανε καλά τα πήγε. Στη μάχη του πρωταθλήματος όλες οι ομάδες έχουν το ρόλο τους. Οι αγώνες συνεχίζονται... κι εμείς ευχόμαστε υγεία και νίκες στον προπονητή του FAX NEWS κ. Αλεξ. Ταμπουρά... Το γήπεδο γέμισε "χούλιγκανς" και το παιχνίδι "σκληρό"...

ΝΙΚΟΣ ΚΑΛΙΑΝΗΣ

Υποκατάστημα Άνω Επιπέδου

Έκπληξη
μεγάλη
θα εξέ-

φραζε ο οποιοσδήποτε άγνωστος επισκέπτης την Παρασκευή 16 Φεβρουαρίου 1996, βλέποντας τόσο γελαστά και χαρούμενα τα πρόσωπα του κ. Ιασην Καραλή και Μανώλη Ανδρονίκου στο υπ/μα του Νίκου Καλιάνη στα Άνω Πατήσια, της Nationale-Nederlanden που έκοβε την ετήσια "πίττα" του.

Και αυτό επειδή σε τέτοιες εκδηλώσεις

κοπής πίττας σε χώρους εργασιακούς, πολλές φορές κυριαρχεί συνήθως η τυπικότητα, η κοινωνική υποχρέωση, η εργασιακή επαγγελματική σχέση υφισταμένων-προϊσταμένων και η φανερή πρόθεση πολλών να δώσουν ένα τυπικό "παρών".

Όμως όσοι ξέρουν το κλίμα αισιοδοξίας, συντροφικότητας και κοινών στόχων των ανθρώπων της NN δεν ένιωσαν καμία έκπληξη το βράδυ της Παρασκευής 16 Φεβρουαρίου 1996, που μέσα σε ατμόσφαιρα επιτυχίας ο Νίκος Καλιάνης, ο αγαπητός Manager της NN και οι άνθρωποί του έκαναν τους απολογισμούς και προϋπολογισμούς τους.

Το υπ/μα Άνω Πατησίων της NN, υπ/μα Άνω Επιπέδου, για μας είναι "μοντέλο υπ/τος" που σε κάθε του κίνηση δείχνει την ποιότητά του.

Έχει ασφαλιστές με στόχους, ταυτισμένους στην κοινή προσπάθεια του υπ/τος και της εταιρίας, είναι ενωμένοι και δυνατοί, "αστέρια" άπληστα για διάκριση και επιτυχία, νέα παιδιά με όραμα και μέλλον σεμνούς ανθρώπους με καθαρό βλέμμα για τη νίκη, οικογενειάρχες, άτομα που από το ντύσιμό τους, τα λόγια τους, το "κοκκίνισμα" στα μάγουλα όταν μιλάνε, αποπνέουν εμπιστοσύνη και σεβασμό μακριά από υπερβολές, μοντερνισμούς και σύγχρονες αυθάδειες.

Ο χώρος του γραφείου τους λειτουργικός, καθαρός, σύγχρονος χώρος και περιβάλλον στοργικό, χωράφι καλά οργωμένο, αποδοτικό, έτοιμο να δεχθεί και να "φυτρώσει" τα όνειρα του καθένα που θέλει να "ριζώσει" σε μια καλή καριέρα.

Προσανατολισμένοι στην εξυπηρέτηση του πελάτη και στην αύξηση των εργασιών έβαλαν δυνατούς στόχους για το 1996,



με ρεαλισμό και ενθουσιασμό. Βραβεύθηκαν με χαρά και ευγνωμοσύνη οι πρώτοι. Ο Μανώλης Ανδρόνικος και ο Γενικός Δ/ντής της NN Τάκης Καραλής ευχαρίστησαν πελάτες και συνεργάτες γι' αυτό το "θαύμα επιτυχίας", που χρόνο με τον χρόνο μεγαλώνει με τις προσπάθειες τόσο των Ελλήνων σ' όλη τη χώρα μας...

Και με τα νόστιμα φαγητά, το χορό και τα τραγούδια που κράτησαν αρ-

κετές ώρες μετά τους "λόγους" θύμισαν σ' όλους ότι το υπ/μα αυτό έχει παρόν, έχει μέλλον και μπορεί ακόμα και τυπικές εκδηλώσεις εργασίας να τις μετατρέψει σε "οικογενειακή υπόθεση", σε σπιτίσια γιορτή, σε "ονομαστική γιορτή", όπου όλοι είναι ίσοι, όλοι αγαπητοί, όλοι χρήσιμοι, όλοι σεβαστοί, όλοι αξιοποιήσιμοι, όλοι με κάποιο ρόλο "κρίκον" σε αλυσίδα...

Ναι τέτοια υπ/τα έχουν μεγάλο ρόλο να παίξουν στην ασφαλιστική μας αγορά, είναι αυτά τα κερδοφόρα σημεία συνάντησης εταιρίας και πελατών, είναι αυτά που πάνω τους μπορούν να στηριχθούν στρατηγικοί σχεδιασμοί μεγάλων ομίλων.

Οι αρμόδιοι ας τα προστατέψουν, ας τα διαφυλάξουν ας τους εξασφαλίσουν αυτά που χρειάζονται σε εξοπλισμούς, κυρίως όμως ας διασφαλίσουν το επαγγελματικό μέλλον των ανθρώπων σαν του κ. Καλιάνη και των ασφαλιστών του με μακροχρόνιες καλές συμβάσεις και αμοιβές, ώστε να αποτελούν το ζωντανό παράδειγμα επιτυχημένης καριέρας για όλους.

Η NN και ο κ. Τάκης Καραλής με την παρουσία του και την απλόχερη στήριξη, με κάθε τρόπο, υλικό και ανθρώπινο έδειξε ότι δίνει "συν ένα στον πελάτη, συν ένα στον συνεργάτη" και σ' αυτό το υπ/μα. Γι' αυτό και ουδεμία έκπληξη δεν δοκίμασαν οι επισκέπτες την Παρασκευή 16.2.96, βλέποντας τόσο γελαστά τα πρόσωπα όλων. Επειδή όλοι ξέρουν ότι όπου υπάρχει "απληστία προσφοράς και στήριξης" των ανθρώπων πρώτης γραμμής, εκεί δημιουργούνται και τα υπ/τα Άνω Επιπέδου όπως του Νίκου Καλιάνη.

Ε.Σ.



VIGGAS REINSURANCE BROKERS LTD

Representatives for Greece: Turner Reinsurance Services Ltd

21, Voulis Str., 105 63 Athens-Greece, tel: (01) 3252.302, telex: 218060, fax: (01) 3245.855

Η INTERNATIONAL HELLAS ΠΙΟ ΔΥΝΑΤΗ

Ολοκληρώθηκε και εγκρίθηκε από τον Υπουργό Εμπορίου η απορρόφηση του Υποκαταστήματος της Aachener und Munchener Versicherung από την INTERNATIONAL HELLAS.

Η εσωτερική αυτή κίνηση στον Όμιλο Ασφαλιστικών Εταιριών INTERNATIONAL HELLAS έγινε με κοινή απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου και της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων της Γερμανικής Εταιρίας Aachener und Munchener Versicherung στο Άαχεν και της INTERNATIONAL HELLAS στην Αθήνα.

Με την απόφαση συγχώνευσης η A&M μεταβίβασε στην INTERNATIONAL HELLAS ολόκληρη την ακίνητη και κινητή περιουσία της στην Ελλάδα, η οποία ανέρχεται σε 674 εκατομμύρια δραχμές.

Το σύνολο των συναλλαγών, εργασιών και επαφών που αφορούσε στο υποκατάστημα A&M περνάει πλέον στην INTERNATIONAL HELLAS.

"Με την στρατηγική πιο πάνω ενέργεια η INTERNATIONAL HELLAS βγαίνει ενδυναμωμένη, αφενός με περιουσία μεγαλύτερη κατά 674.000.000 δρχ. και προστίθενται στην ακίνητη περιουσία της τα γραφεία της Καραγιώργη Σερβίας - Πλατεία Συντάγματος, καθώς και ένας όροφος στην οδό Μιχαλακοπούλου, αφετέρου συγκεντρώνει πλέον όλες τις δραστηριότητές μας των Γενικών Ασφαλειών", όπως τόνισε και ο Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος Φωκίων Μπράβος.

Να ζήσουν!

Οι Διευθυντές της INTERAMERICAN Βάνα Γουδίνου και Αλέξανδρος Μιτζιρίκης παντρεύτηκαν στην Αγία Σκεπή Παπάγου με κουμπάρο τον Χρήστο Σταυρίδη. Τους ευχόμαστε να ζήσουν ευτυχισμένοι!



INTERNATIONAL LIFE

Αποδόσεις Αμοιβαίων Κεφαλαίων

Εντυπωσιακή υπήρξε η αύξηση του ενεργητικού των Αμοιβαίων Κεφαλαίων International που διαχειρίζεται η International AEDAK μέλος του ομώνυμου ομίλου εταιριών. Συγκεκριμένα στο International Life Σταθερού Εισοδήματος η αύξηση του ενεργητικού για το έτος 1995 έφθασε το 121,58% από την 1.1.95 αγγίζοντας τα 6 δις. Η μεταβολή της καθαρής τιμής μεριδίου από την 1.1.95 μέχρι 31.12.95 ήταν 18,39%, που το κατατάσσει μεταξύ των κορυφαίων σε απόδοση A/K σταθερού εισοδήματος.

Για την χρήση 1994 το A/K International Life Σταθερού Εισοδήματος κατετάγει επίσης μεταξύ των κορυφαίων σε απόδοση A/K σταθερού εισοδήματος με απόδοση το 22,8%

Η σωρευτική απόδοση του A/K International Life από την ίδρυσή του την 1.12.1992 μέχρι 31.12.1995 με επανεπένδυση μερίσματος έφθασε το 79,34%

Στην σύνθεση του χαρτοφυλακίου το 1994 και 1995 το μέσο ημερήσιο ποσοστό μετοχών στο χαρτοφυλάκιο του ανωτέρω A/K δεν υπερβέβη το 1%.

Ακόμα πρέπει να σημειωθεί ότι:

α) Το σταθερό αμοιβαίο κεφάλαιο της INTERNATIONAL AEDAK κατατάχθηκε πρώτο ανάμεσα στα Αμοιβαία Κεφάλαια των Ασφαλιστικών Εταιριών και

β) Το σταθερό Αμοιβαίο της INTERNATIONAL AL επέδειξε μια αξιοσημείωτη σταθερότητα στις κορυφαίες επιδόσεις, (κατατάχθηκε 4ο το 1994 και 3ο το 1995), μέσα σε μια αγορά που χαρακτηρίζεται από μεγάλη αστάθεια.

Υ.Γ. Τα στοιχεία κατάταξης προέρχονται από την ALPHA TRUST και τμήμα μελετών της Ιονικής Τράπεζας.



ΑΡΓΟΝΑΥΤΙΚΗ και Ασφαλίσεις Ζωής

Νέο βήμα για την ΑΡΓΟΝΑΥΤΙΚΗ. Πολύ σύντομα θα προσφέρει τις υπηρεσίες της και στον κλάδο των Ασφαλίσεων Ζωής. Το εξήγγειλε ο πρόεδρος της κ. Στυλιανός Καλαϊτζίδης. Η ανακοίνωση ξάφνιασε, ευχάριστα βέβαια, τα στελέχη και τους συνεργάτες της Εταιρείας που βρέθηκαν το Σάββατο, 3 Φεβρουαρίου, στο ξενοδοχείο "Φιλίππειο" της Θεσσαλονίκης.

TRS

TURNER REINSURANCE SERVICES LTD

... the Greek Reinsurance Brokers

21, Voulis Str., 105 63 Athens, Greece, Tel. 3252302, Tlx 218060, Fax 3245855

Στην Ελλάδα της Ευρώπης, στον κόσμο του 2000 υπάρχει μία εταιρία

ΤΟΣΟ ΜΕΓΑΛΗ

για να σας προσφέρει σύγχρονα προγράμματα που ταιριάζουν στις ανάγκες σας

ΟΣΟ ΚΑΙ ΦΙΛΙΚΗ

για να είναι δίπλα σας κάθε στιγμή με σιγουριά.

ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Μια Εταιρία σύγχρονη, δυναμική και ανδρώπινη.

Με ένα πλήθος πρωτοποριακών και εξειδικευμένων προγραμμάτων που αγκαλιάζει τις ανάγκες σας.

- ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΦΩΤΙΑΣ
- ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
- ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ
- ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
- ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΚΛΟΠΗΣ
- ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ
- ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ
- ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΣΚΑΦΩΝ
- ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΥΔΑΤΟΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΩΝ
- ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΖΩΙΚΟΥ & ΦΥΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ
- ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ ΘΕΡΜΟΚΗΠΙΩΝ
- ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ-ΠΑΚΕΤΑ
- ΓΙΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ
- ΠΟΛΥΑΣΦΑΛΙΣΤΗΡΙΟ ΚΑΤΟΙΚΙΩΝ
- ΑΠΩΛΕΙΑ ΚΕΡΔΩΝ

ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ
ΚΟΝΤΑ ΣΑΣ ΟΤΙ ΚΙ ΑΝ ΤΥΧΕΙ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ: Λ. Συγγρού 163, 171 21 Ν. Σμύρνη
Τηλ.: (01) 9358 613, 9358 712, 9358 813, 9358 902, TLX: 223 004 AGRO GR, FAX: (01) 9358 924

5 ΧΡΥΣΕΣ ΙΔΕΕΣ ΓΙΑ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Πώς σας βαθμολογούν οι πελάτες σας; Το ερωτηματολόγιο που αλκο-λουθεί αναφέρεται στην αξιολόγηση των καταναλωτών για τους ασφαλιστές ζωής, όσον αφορά τον τομέα του Service. Πώς λοιπόν θα σας βαθμολογούαν αν θα έπρεπε να απαντήσουν στις επόμενες ερωτήσεις;

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

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

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

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

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

6 Ο ασφαλιστής σας κάνει περιοδικούς ελέγχους σε ετήσια βάση για να δει αν χρειάζεστε κάποια πρόσθετη κάλυψη, αλλαγή στους δικαιούχους κ.λπ.;

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

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

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

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

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

12 Συμμετέχει ο ασφαλιστής σας σε συνεχείς εκπαιδευτικές δραστηριότητες;

Πουλήστε βελόνες με περασμένη κλωστή

Πολλοί πελάτες δεν έχουν χρόνο ή από την ιδιοσυγκρασία τους είναι τύποι που βαριούνται τις συζητήσεις, τα ραντεβού, τις υποχρεώσεις να πάει ή να 'ρθει ένας ασφαλιστής σπίτι του ή από τον λάθος τρόπο που εργάζονται τη δουλειά τους δεν έχουν ελεύθερο χρόνο να διαθέσουν για τον ασφαλιστή. Αν πάτε σ' ένα σουπερ μάρκετ θα δείτε κάποια προϊόντα έτοιμα που κάνουν χρυσές δουλειές όπως έτοιμα μπιφτέκια για τηγάνι, καθαρισμένες πατάτες για τηγάνι ή την κατσαρόλα κ.λπ. Κάνουν χρυσές δουλειές κάποιοι εκμεταλλευόμενοι κάτι που δεν κερδίζει κανείς και πολλά πράγματα. Το να καθαρίσεις π.χ. πατάτες δεν θέλει πολύ χρόνο για να χρυσοπληρώσεις, έτοιμες για το τηγάνι. Είναι θέμα νοοτροπίας. Θέλουν «περασμένη κλωστή». Ένας ασφαλιστής θα κέρδιζε πολλά αν έφτιαχνε έτοιμα πακέτα προγράμματα για κάθε προϊόν και τα σερβίριζε σε μεγάλη μερίδα ανθρώπων με το τηλέφωνο, το ταχυδρομείο ή πόρτα-πόρτα. Δηλαδή φτιάχνω π.χ. ένα πακέτο καλύψεων για ξυλουργούς, το τυπώνω σε πρόγραμμα, γράφω τις παροχές, το τυποποιώ και το πουλάω λέγοντας πως η εταιρία μου κι εγώ φτιάξαμε αυτό το πρόγραμμα ειδικά για ξυλουργούς που προβλέπει τρεις παροχές.

Προστασία-κάλυψη σε αναπηρία από ατύχημα. Προστασία-κάλυψη εισοδήματος συνέπεια ατυχήματος. Προστασία-κάλυψη νοσοκομείου σε ατύχημα. Κόστος για ηλικία 30-35 τόσο, 35-40 τόσο κ.λπ. Μπορούμε να τηλεφωνάμε να το λέμε έτοιμο, ή να το ταχυδρομούμε ή να πάμε πόρτα-πόρτα. Το ίδιο μ' ένα συμβόλαιο αυτοκινήτου ή πυρός ή κ.λπ.

Η Τράπεζα των 20 θετικών υποψηφίων πελατών

Το ξεκίνημά μας, όλοι το ονομάζουν το πιο σημαντικό μέρος της εργασίας, στην καριέρα του Ασφαλιστή Ζωής, είναι η εξεύρεση υποψηφίων πελατών. Επειδή δουλεύω σχεδόν αποκλειστικά από συστάσεις, μερικές φορές βρί-

σκω τον εαυτό μου με ένα μεγάλο κατάλογο από ανθρώπους που πρέπει να δω. Σε άλλες περιπτώσεις όταν έχω συμπτωματικά καταλήξει «αρνητικά» με αρκετούς υποψηφίους, αντιλαμβάνομαι ότι έχει σημαντικά μειωθεί το απόθεμα των υποψηφίων πελατών που διατηρώ και που συνεχώς επιδιώκω να πουλήσω. Είναι εύκολο να βρεθεί κανείς σε μια τέτοια κατάσταση, ειδικά μετά από ένα έντομο και δραστήριο ξεκίνημα.

Όταν κάποιος πρωινό ριζετε μια ματιά και βρείτε μόνο μι αχούφτα ονομάτων υποψηφίων, θα αναρωτηθείτε τι έγιναν τα 30 ή 40 ή 50 ονόματα υποψηφίων πελατών που είχατε στην αρχή του μηνός. Έχω λύσει αυτό το πρόβλημα των ονομάτων μέχρι ενός σημείου βασισζόμενος σε μια «τράπεζα» 20 ονομάτων που είναι το αρχείο μου. Όταν έχω κλείσει ένα ραντεβού με τον κύριο Χ, είτε με προσωπική επαφή είτε με ένα τηλεφώνημα, τότε το όνομά του το περνάω στον κατάλόγο μου.

Όταν υπογράψει την αίτηση, το όνομά του διαγράφεται και πρέπει να αντικατασταθεί αμέσως. Έχω πλέον φθάσει στο σημείο που όταν υπάρχει κενό στην κατάλόγο μου («τράπεζα» των 20 ονομάτων) νοιώθω πολύ ανήσυχος έως ότου έχω πάντοτε συμπληρωμένο τον κατάλόγο μου από 20 «θετικά» ονόματα υποψηφίων πελατών. Έτσι, με τον τρόπο αυτό, για το ξεκίνημά μου, αλλά ακόμη και σήμερα μετά από 10 χρόνια δουλειάς, συνεχίζω να δουλεύω με την «τράπεζα των 20 θετικών υποψηφίων πελατών». Βρίσκω ότι οι τακτικές συνεργασίες μου με την «τράπεζα» με βοηθάει ώστε να μην ξεμένω ποτέ από ονόματα.

JOHN L. PALAFOUTAS, CLU
Manufacturers Life Insurance Co.
Santa Ana, California

Κύριε Γενικέ, πόσες μέρες κάνετε να εισπράξετε;

Κύριοι Γενικοί Διευθυντές ζητήστε στοιχεία να δείτε πόσες μέρες κάνουν να εισπράξουν τα ασφαλιστρα οι ασφαλιστές, πράκτορες ή εισπράκτορες σας. Θα εκπλαγείτε και σίγουρα θα βρείτε πολλά «φάλτσα»... εις βάρος των ανύποπτων «θυμάτων» που λέγονται πελάτες σας... Αν δεν σας απασχόλησε το θέμα σας λέω ότι οι «Λογιστάδες» σας θα 'πρεπε να σας «συμβουλέψουν» με απλά μαθήματα οικονομίας ότι «χάνονται» πολλά εκατομμύρια στο δρόμο προς το Ταμείο σας. Χάνονται λεφτά σε μεταχρονολογημένες επιταγές, στις «τσέπες» εισπρακτόρων, μεταφορέων, κέντρων εξυπηρέτησης, γραφείων, ασφαλιστών κ.λπ. Αν μια εταιρεία -ενοούμε με πολλές εισπράξεις- βελτίωνε κατά 15 μέρες τις εισπράξεις της κάποιων δισεκατομμυρίων, μπορείτε να μετρήσετε ανάλογα την αύξηση καταθέσεων, επενδύσεων κ.λπ. Αυτό θα είχε καλύτερα αποτελέσματα στην κερδοφορία σας και μάλιστα ΑΜΕΣΑ... Εμπρός λοιπόν αξιοποιείτε τα χρήματα που σας εμπιστεύονται οι πελάτες σας ΕΓΚΑΙΡΩΣ και αφήστε τα «κόλπα» και τις «σοφίες» ότι τάχα σας φταίνε οι ασφαλιστές ή ότι δεν τρέχουν κ.λπ....

ΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΕΙΣΤΕ ΗΓΕΤΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟ ΣΑΣ ΠΕΡΙΜΕΝΟΥΝ ΟΔΗΓΙΕΣ... ΒΑΛΤΕ σήμερα αυτό τον στόχο και θα ΔΕΙΤΕ!

5 ΧΡΥΣΕΣ ΙΔΕΕΣ ΓΙΑ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Το Τηλεφωνικό Ευρετήριο του Υποψηφίου μού παρέχει συστάσεις

Ένα μεγάλο μέρος της επιτυχία μου οφείλεται σε συστάσεις. Αφού κλείσω μια δουλειά, δεν φεύγω από το σπίτι (ή το γραφείο) του πελάτη μου πλέον, έως ότου έχω εξασφαλίσει τα ονόματα των συγγενικών του προσώπων (αδέρφια, θείους, θείες, εξαδέλφια κ.λπ.), ως επίσης ονομάτων ανθρώπων που έχουν επαγγελματική σχέση μαζί του. Όταν είμαι έτοιμος πλέον να φύγω, του ζητώ να μου δώσει το προσωπικό του ευρετήριο τηλεφώνων, ώστε να γράψω σε αλφαβητική σειρά, το δικό μου όνομα και αριθμό τηλεφώνου, ώστε να με έχει πρόχειρο στα άκρα των δακτύλων

του.

Όταν έχω το ευρετήριο στα χέρια μου, γυρίζω μερικά φύλλα και λέγω:

«Κύριε πελάτη έχετε αρκετά ονόματα καταχωρημένα εδώ, μου επιτρέπεται να σημειώσω μερικά από αυτά ώστε να μπορώ να τους παρέχω τις ίδιες υπηρεσίες που απολαμβάνετε εσείς;»

PAUL ISRAEL

Metropolitan Life Insurance Co.
Rochester, New York

ΕΝΑΣ ΟΔΗΓΟΣ ΜΕ 12 ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΚΑΛΟΥ ΑΚΡΟΑΤΗ

1 ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΕ ΤΗΝ ΟΜΙΛΙΑ ΣΑΣ
Δεν μπορείτε να μιλάτε και να ακούτε ταυτόχρονα.

2 ΣΚΕΦΘΕΙΤΕ ΟΠΩΣ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ

Τα προβλήματα και οι ανάγκες του είναι σημαντικά... και θα καταλάβετε και θα τα συγκρατήσετε καλύτε-



ΓΡΗΓΟΡΗΣ ΣΧΙΣΤΟΧΕΙΛΗΣ

Ο Πανελλήνιος Σύνδεσμος Ασφαλιστικών Συμβούλων ανέδειξε ως τον πρώτο Ασφαλιστικό Σύμβουλο για το έτος 1995, τον Θεσσαλονικιό κ. Γρηγόρη Σχιστοχειλή της Interamerican. Τα κριτήρια ήσαν:

Τα χρόνια συνεργασίας του με την ίδια Εταιρία, η συνολική παραγωγή σε ασφάλιστρα και συμβόλαια Ζωής των δύο τελευταίων ετών. Το συνολικό χαρτοφυλάκιο του στον παραπάνω κλάδο, η διατηρησιμότητα των δύο τελευταίων ετών. Η επιλογή έγινε από αρμόδια Επιτροπή, την οποία αποτελούσαν οι εκπρόσωποι: Της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών, του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών, του Πανελληνίου Συνδέσμου Συντονιστών Ασφαλιστικών Συμβούλων και του Πανελληνίου Συνδέσμου Ασφαλιστικών Συμβούλων. Με την ενέργεια αυτή ο Σύνδεσμος θέλει να επιβραβεύσει τη μακροχρόνια προσφορά του Γρηγόρη Σχιστοχειλή στο επάγγελμα, το ήθος, την επαγγελματική συμπεριφορά του και την ποιότητα των υπηρεσιών του στο κοινό.

ρα αν έχετε υπόψη σας τον τρόπο σκέψης του.

3 ΚΑΝΤΕ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Αν δεν καταλαβαίνετε κάτι... ή νομίζετε ότι χάσατε κάποιο σημείο της συζήτησεως... διευκρινίστε το τώρ απριν αυτό σας φέρει σε αμηχανία αργότερα.

5 ΜΗ ΔΙΑΚΟΠΤΕΤΕ...

5 ΙΣΩΣ ΠΕΙ ΚΑΤΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ
Έστω κι αν είναι μακροσκελής ή απάντησή μου, ή κι αν ακόμη κάνει μια παύση μην τον διακόψετε. Αφήστε τον να ολοκληρώσει μέχρι να πάρετε τις απαραίτητες ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ.

6 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΘΕΙΤΕ

Να ακούτε τον πελάτη προσεκτικά και υπομονετικά. Ασκηθείτε στο να μην περισπάσθε από εξωτερικούς παράγοντες.

6 ΝΑ ΑΚΟΥΤΕ ΤΙΣ ΙΔΕΕΣ... ΟΧΙ ΑΠΛΩΣ ΤΙΣ ΛΕΞΕΙΣ

Θέλετε να πάρετε την πλήρη εικόνα... και όχι μεμονωμένα κομμάτια.

7 ΠΑΡΕΜΒΟΛΕΣ (ΕΠΙΦΩΝΗΜΑΤΑ)

Με ένα «Ναι... «Κατάλαβα» κ.λπ. δείχνετε στον πελάτη ότι είσθε μαζί του... αλλά μην το παρακάνετε, ώστε να γίνει αυτό σαν παρατήρηση χωρίς σημασία.

8 ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΕΤΕ ΤΙΣ ΣΚΟ- ΤΟΥΡΕΣ ΣΑΣ

Αυτό δεν είναι πάντα εύκολο... αλλά προσωπικοί φόβοι, ανησυχίες, προβλήματα που δεν έχουν σχέση με την επαφή, δημιουργούν ένα είδος φραγμού που εξουδετερώνει το μήνυμα του πελάτη.

9 ΕΤΟΙΜΑΣΤΕΙΤΕ ΑΠΌ ΠΡΙΝ

Παρατηρήσεις και ερωτήσεις εκ των προτέρων προετοιμασμένες συνήθως ελευθερώνουν το μυαλό σας για να μπορέσει να ακούσει.

10 ΜΗ ΣΠΕΥΔΕΤΕ ΝΑ ΣΥΜΠΕ- ΡΑΝΕΤΕ

Αποφεύγετε να προεξοφλείτε αβάσιμα τι θα πει ο πελάτης... ή να προσπαθείτε διανοητικά να του

συμπληρώσετε τις προτάσεις του.

11 ΠΡΟΣΕΧΕΤΕ ΤΙΣ ΣΥΝΑΙ- ΣΘΗΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΞΕΙΣ ΤΟΥ

Σημαδιακές ή συναισθηματικές λέξεις ή ορισμένα επιχειρήματα του πελάτη σας οδηγούν στον εντοπισμό των ΑΝΑΓΚΩΝ του, πράγμα που μας ενδιαφέρει.

12 ΣΤΙΣ ΔΙΑΚΟΠΕΣ ΚΡΑΤΑΤΕ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

Αν η συζήτηση διακοπεί από κά-

ποια παρέμβαση να θυμάστε την τελευταία του φράση. Εσείς κι όχι εκείνος είστε υποχρεωμένος να θυμάστε που είχε μείνει η συζήτηση. Γι' αυτό κρατάτε σημειώσεις. Να μην σας λείπει ποτέ το μπλοκ και το μολύβι.

Υ.Γ. Μη ξεχνάτε ότι μάθαμε, το μάθαμε με... κλειστό το στόμα.



ΑΛΚΙΒΙΑΔΗΣ ΤΣΙΛΙΩΤΗΣ - ΙΟΝΙΚΗ ΖΩΗΣ Η πορεία προς την κορυφή συνεχίζεται

Το ΝΑΙ στην προσπάθειά του να προβάλλει αξιόλογους Managers παραθέτει ορισμένα χρήσιμα στοιχεία για την πορεία του Α. ΤΣΙΛΙΩΤΗ της ΙΟΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΖΩΗΣ. Έπειτα από δεκάχρονη πορεία στον ασφαλιστικό χώρο και παίρνοντας πρωταγωνιστικό από όλες τις βαθμίδες του AGENCY βρέθηκε στην κορυφή της ΙΟΝΙΚΗΣ ΖΩΗΣ το 1995 με νέα παραγωγή ασφαλιστρων ζωής 160 εκατ.

Τον Ιανουάριο του 1996 μεταφέρθηκε στο νέο Υποκατάστημα (Λεωφ. Μεσογείων 451, Αγ. Παρασκευή) που είναι ότι ωραιότερο έχει παρουσιάσει μέχρι σήμερα στο χώρο εργασίας η ΙΟΝΙΚΗ ΖΩΗΣ και ένας χώρος από τους καλύτερους της ασφαλιστικής αγοράς.

Ο μεγάλος στόχος του και των συνεργατών του για το 1996 είναι 250 εκατ. νέα παραγωγή και παράλληλα να οδηγηθούν μέσα στην πρώτη δεκάδα των Υποκαταστημάτων της ασφαλιστικής αγοράς.

Σ' αυτή τη μεγάλη προσπάθεια έχει άξιους και δυνατούς συνεργάτες τους ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ Ν. (Υποδιευθυντής Υπ/τος), ΓΕΡΕΝΤΕΣ Ε. (Υποδιευθυντής Υπ/τος), ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΥ Ι. (Υποδιευθυντής Υπ/τος), καθώς επίσης στους Managers και ασφαλιστές που σε σύνολο σήμερα α-παριθμούν 90 άτομα και αποτελούν τη δύναμη της Διεύθυνσής του.

Είχε υποστήριξη και βοήθεια από τη Διοίκηση της εταιρίας και τη Διεύθυνση Πωλήσεων στην υλοποίηση του συνθήματός του για το 1995 "ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΣ Η ΚΟΡΥΦΗ".

Για το 1996 στόχος του "Η ΠΟΡΕΙΑ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΚΟΡΥΦΗ ΣΥΝΕΧΙΖΕΤΑΙ".



Κουτσουλιές εναντίον κακών αποτελεσμάτων!

Όπως όλα σ' αυτό τον κόσμο έχουν τον λόγο και τη σημασία τους και οι ασφαλιστές, καλοί και μη παραγωγικοί, έχουν το ρόλο τους σε μια εταιρεία. Αποψή μας.

Αλλά ας δούμε τα πράγματα από την αρχή: Στο "ΒΗΜΑ" της Κυριακής 14.1.96 διάβασα πως οι κουτσουλιές είναι χρήσιμες εναντίον της σαλμονέλας. Στα χωριά όλοι ξέρουν και όλοι έχουν δει ότι από την στιγμή που τα κοτοπουλάκια γεννιούνται τοιμολογούν τις κουτσουλιές της μητέρας τους. Αυτό, ερευνητές, βρήκαν ότι τους είναι χρήσιμο επειδή μ' αυτό τον τρόπο προστατεύονται από ένα σωρό μικρόβια. Πράγματι, τρώγοντας τα διάφορα βακτηρίδια που βρίσκονται στα περιτώματα της κότας τα κοτόπουλα υψώνουν ένα ανοσοποιητικό φράγμα απέναντι σε άλλα βακτηρίδια που απειλούν να τα προσβάλλουν στον έξω κόσμο.

Στα σύγχρονα ορνιθοτροφεία ωστόσο τα αβγά απομακρύνονται από τη μάνα-κότα αμέσως με την γέννησή τους και έτσι τα κοτόπουλα δεν έχουν την ευκαιρία να έρθουν σε επαφή με τις "πολύτιμες" ακαθαρσίες της. Καθίστανται έτσι ευάλωτα στις επιθέσεις πολλών βακτηριδίων μεταξύ αυτών και της περίφημης σαλμονέλας. Μια Φιλανδική ερευνητική ομάδα

είχε όμως την ιδέα να απομονώσει τις εντερικές εκκρίσεις ενήλικων κατόπουλων, να τις υποβάλλει σε καλλιέργειες και κατόπιν να τις κονιορτοποιήσει προκειμένου να τις προσφέρει ως τροφή στα νεαρά κοτοπουλάκια. Στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και σε χώρες της Βόρειας Ευρώπης η τεχνική αυτή έχει τελειοποιηθεί και νομιμοποιηθεί και χρησιμοποιείται σήμερα σαν ένας από τους καλύτερους τρόπους - όπλα εναντίον της σαλμονέλας.

Ας έρθουμε τώρα στα δικά μας.

Κάποιοι "καινούργιοι" βαρείς κι ασήκωτοι από τα πτυχία, τα Μάστερς και τα μεταπτυχιακά "μπήκαν" στον ασφαλιστικό χώρο μέσω των Αμοιβαίων, των Τραπεζικών Εργασιών ή των Γραφείων Marketing ή Λογιστηρίων κι ανέλαβαν να διαχειριστούν τα χρήματα που κουβάλησαν ασφαλιστές στις εταιρείες τους με τόσο κόπο και ποδαρόδρομο. Μέχρι εδώ καλά, έτσι έπρεπε να γίνει... Αυτά έχει η πρόοδος. Μέχρι να "εδραιωθούν" στις καρέκλες έκαναν "τουμπέκι". Μετά ξεθάρειψαν κι άρχισαν τις αναλύσεις και τις μελέτες και τις εισηγήσεις και τις ομάδες και τα "μίτινγκ"... Αυτό είναι παλιό, αυτό "ξινίζει", αυτό "βρομάει", αυτό χαλάει την εικόνα, αυτό εμποδίζει το "ίματζ", αυτό εδώ, αυτό εκεί...

Και στο τέλος, βρήκαν την λύση του προ-

βλήματος. Οι ασφαλιστές και οι παλιοί, αυτοί φταίνε και εμποδίζουν την πρόοδο στα νέα δεδομένα...

Διώξτε τις κουτσουλιές! Βάλτε κανόνες, τυποποιήστε την παραγωγή, καθαρά ορνιθοτροφεία "όπως Αμερική"! Καθαρούς κωδικούς!

Εκεί πάνω κτύπησε η σαλμονέλα! Παραγωγή δεν έρχεται, ηθικό δεν υπάρχει, τα έξοδα τρέχουν. Κάποιοι πρότειναν περικοπή γραφείων, υποδιευθυντών, ασφαλιστών! Δηλαδή φταίνε οι κουτσουλιές! Αλλά και με τα νέα συστήματά τους ούτε λεφτά ούτε παραγωγή έχουν. Όμως οι ασφαλιστές είναι η λύση!

Ο Καπουράνης, ο Καραλής, ο Κοντομηνάς, ο Ψωμιάδης αν υπάρχουν σαν ονόματα στην αγορά υπάρχουν επειδή έχουν και είχαν ασφαλιστές όλων των τύπων και αποχρώσεων!

Η Εθνική, ο Αστέρης, ο Φοίνικας αν δείχνουν κάποια αποτελέσματα είναι επειδή άνοιξαν τις πόρτες τους σε ασφαλιστές, σε πράκτορες, σε Μεσίτες σε γραφεία ολικής απασχόλησης και μερικής απασχόλησης, στους πάντες να δοκιμάσουν την τύχη τους...

Κάνανε λέει κάποια συνάντηση οι επικεφαλής πωλήσεων και δεν ξέρουν τι να κάνουν και ότι τα δίκτυα πωλήσεων είναι χαμηλού επιπέδου και ότι...

Μα εσείς κύριοι Διευθυντές πωλήσεων

δεν τους επιλέξατε και τους αναπτύξατε μ' αυτό τον τρόπο; Τους μάθατε ποτέ ομαδική εργασία; Ξεχάσατε πάνω σε τι κανόνες κτίσατε τις πωλήσεις σας; Τηρήσατε δεοντολογίες; Είχατε αξίες; Είχατε διαδικασίες; Είχατε όραμα; Είχατε ειλικρίνεια; Τώρα δήθεν σας φταίνε οι ασφαλιστές; Μα αυτοί σας δίνουν αξία... ενώ εσείς τους λέτε ΔΙΚΤΥΑ... Λες κι είναι Δίκτυο ΕΥ.ΔΑ.Π. ή δίκτυο τηλεπικοινωνιών... Άνθρωποι είναι που περιμένουν οδηγίες, αξίες, αναγνώριση, κανόνες παιγνιδιού ειλικρινείς. Τόσες χιλιάδες σας τίμησαν κι αντί να πείτε ΠΩΣ ΘΑ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΟΥΜΕ τους ασφαλιστές, μέρα νύχτα στα συνέδριά σας ακούω το ΠΩΣ ΘΑ ΚΟΨΟΥΜΕ, ΠΩΣ ΘΑ ΞΕΚΑΘΑΡΙΣΟΥΜΕ, ΠΩΣ... Κρίμα!

Όμως αυτές οι "κουτσουλιές" - παλιοί ασφαλιστές έλεγαν τον καλό λόγο, στήριζαν τους νέους, έδιναν ζεστασιά στα υποκαταστήματα, έφτιαχναν "ατμόσφαιρα", έκαναν την "ποσότητα" μέσα από την οποία έβγαινε η "ποιότητα", έδιναν "ορφανά" να φάνε μερικοί να στηριχτούν στα πρώτα βήματα... Αυτοί έφτιαχναν, την ΔΥΝΑΜΗ, την ομάδα, την εταιρεία...

Ρίξτε μια ματιά στα συνέδρια των εταιρειών και εκεί θα δείτε ποιοι "κουβαλά" το χρήμα στις εταιρείες... "Κάθε καρδιάς καρύδι"! Ρίξτε μια ματιά στις φωτογραφίες επαίνων και διακρίσεων να δείτε κάποιους Γενικούς πώς παίρνουν "αξία" από τα πλήθη που στοιβάζονται στις σκηνές για ένα "κλικ" φωτογραφίας...

Κύριοι Γενικοί που ξεχάσατε γρήγορα από που σας "ανέσπυραν" στην επιφάνεια τα "δίκτυα" πωλήσεων ΔΕΙΞΤΕ με υπερηφάνεια τους ανθρώπους σας, τιμήστε τους, κρατήστε τους, δικαίωστε τα όνειρά τους που σας ΕΠΕΛΕΞΑΝ για αφεντικά, βάλτε το στήθος σας μπροστά για καθένα απ' αυτούς που "σπατάλησαν" την ζωή τους δίνοντάς την αντίδωρο και κέρασμα για σας και την εταιρεία σας!

Τι τους δώσατε και τάχατες βρήκατε πως σας κοστίζουν; Επαγγελματική κατοχύρωση; Επαγγελματική στέγη; Ασφάλεια; Συντάξιμα χρόνια;

Κι όμως ένα χαμόγελο αναγνώρισης σας ζήτησαν και ήρσασαν ΤΣΙΓΓΟΥΝΗΔΕΣ να το δώσετε!

Αναγνωρίστε τους και θα δείτε ότι πάλι θα γεμίσουν τα ταμεία σας ζεστό χρήμα, θ' ανάψουν τα φώτα, θα σηκωθούν κι άλλες ταμπέλες (αυτό είναι πρόοδος, όχι το κλείσιμο).

Αλλώς το τέλος σας θά 'ναι μέσα σε άλλες...κουτσουλιές. Και η Ζωή έχει τέτοια πολλά παραδείγματα...

Ευάγ. Γ. Σπύρου

Διαβάστε κι αυτά...



♦ Είναι κάποιοι που κάνει τον "σκληρό" και μου θυμίζει το έργο "Για μια χούφτα δολάρια". Όμως, δυστυχώς γι' αυτόν, όλοι οι "καουμπόυδες" πεθαίνουν σύντομα και δυο φορές, δυστυχώς μόνο στην οθόνη έχουν "καλό τέλος". Στη ζωή τα πράγματα είναι αλλιώς και οι άνθρωποι δεν είναι κομπάρσοι. Πρόσεξε "σκληρέ" σε σημαδεύει μία κάνη...

♦ Η κ. Βασ. Τιράνα σύντομα θα υποβάλλει "χαρτιά για σύνταξη" και θα ασχοληθεί με ασφάλειες ως πράκτωρ ή ασφαλίτρια κάποιας εταιρείας... Κάτι ξέρει αυτή για πολλούς "ανασφαλείς" και "ανασφάλιστους" ασφαλιστές... Τρέξτε κι έχουμε ανάγκη από νέα παραγωγή...

♦ "Τα νέα μας", περιοδικό Νοτιοδυτικής Ελλάδος της INTERAMERICAN στο τεύχος 9, είχε αναδημοσιεύσει ...PENTE ΟΛΟΚΛΗΡΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ άρθρου του περιοδικού μας, γράφοντας απλώς τη φράση "από το ασφαλιστικό περιοδικό "ΝΑΙ"", χωρίς το όνομα του αρθρογράφου Ε. Σπύρου. Να το γράφεις άλλη φορά κ. Σπηλιόπουλε για να μαθαίνουν κάποιοι που πρέπει να μαθαίνουν πως οι στρατιώτες στη μάχη πολεμούν και κάποιοι επιτελάρχες... ψάχνονται με διαβατήρια στο χέρι για άλλα στρατόπεδα.

♦ Οι Σύλλογοι Ασφαλιστών και Συνταξιωτών... στις πίττες που έκοψαν χάρηκαν ακόμα μια φορά που παρόντες ήταν περισσότεροι κ.κ. Γενικοί κ.λπ., κ.λπ. από τους ασφαλιστές ή συνταξιωτές αντίστοιχα. ΕΜΕΙΣ ΔΕΝ ΧΑΡΗΚΑΜΕ...

♦ Στο FAX NEWS 297 2-2-96 κύριο άρθρο του ΤΕΩΣ γράφει ότι οι ασφαλιστικές εταιρίες-μαϊμούδες ξεπερνούν το ήμισυ του αριθμού των εταιριών που διαθέτουν άδεια λειτουργίας κανονική... Τσίρκο, γίναμε κύριοι... Λέτε και η μαϊμού του ΕΒΕΡΤ να είναι ασφαλιστική εταιρία;

♦ "Τα φέρνεις, τα παίρνεις!", είπε κάποιος κ. Γενικός που τελευταία του ξεφεύγουν κάποιες λέξεις-λάθος, ίσως λόγω ηλικίας.

♦ Πολύ κλάμα πέφτει από κάποιους ότι τα πράγματα δυσκόλεψαν, ότι ο ανταγωνισμός απαιτεί θυσίες, ότι οι μισθοί και τα έξοδα αμοιβών είναι πολλά, ότι κάποιες εταιρίες υποφέρουν και οι ασφαλιστές ευημερούν και διάφορα τέτοια... Από την άλλη πλευρά συνέδρια πολυτελή, κρουαζιέρες, ταξίδια υπερατλαντικά από ΜΕΧΙΟ σε Καραϊβική, από Μπαχάμες σε Σιγκαπούρες, από Σκανδιναβία σε Μαγιόρκα, από Νέα Υόρκη σε Κίνα κ.λπ... Γκαρσόν ένα μαντηλάκι για το κλάμα του κ. Τάδε... με το πρωινό στο κρεβάτι! Κι εσύ λαέ "τρέξε και κολύμπα" για νέες αιτήσεις...

♦ "Αστέρια" μου ασφαλιστές, τώρα που μερικοί "δικτυώνονται" σε νέα κόλπα πουλώντας "δίκτυα" ΞΥΠΝΗΣΤΕ ζητώντας ΔΙΟΔΙΑ... Από πάνω σας περνάνε όλα τα παιγνίδια... STOP-ΔΙΟΔΙΑ λοιπόν.

♦ Ο "μη χαρισματικός" πρωθυπουργός Κ. Σημίτης συνέπεσε να αναλάβει πρωθυπουργία και να γυρίσει σελίδα ταυτόχρονα με την εποχή που τα κλαδικά ασφαλιστικά περιοδικά γύρισαν σελίδα. Η εποχή των "χαρισματικών έκλεισε". Μπήκαμε σε νέα εποχή.



ΣΚΟΤΩΝΟΥΝ ΤΑ ΑΛΟΓΑ ΟΤΑΝ ΓΕΡΑΣΟΥΝ*

Υπήρχε κάποιο κινηματογραφικό έργο που έδινε μια απάντηση. Σήμερα μας ενδιαφέρουν κάποια άλλα αλόγα. Αυτά που γέρασαν πια, αλλά κάποτε έκαναν γερές κούρσες. Κάποτε τράβηξαν κι άλλα αλόγα να τρέξουν περισσότερο. Κάποτε σήκωναν σύννεφο ανέβασαν παραγωγή, ανέβασαν ηθικά, δυνάμωσαν εταιρείες. Φυσικά τους έδωσαν πολλά δώρα, βραβεία, ταξίδια, χρήματα, δόξες, οι εταιρείες τους. Κάποτε έφτιαξαν την ασφαλιστική αγορά. Τώρα γέρασαν σωματικά. Άλλα δυνατά αλόγα, νέα, γερά, άτιθασα τρέχουν πιο γρήγορα... Τους άφησαν πίσω... Άλλες οι

προϋποθέσεις σήμερα, άλλη προπόνηση, άλλη εκπαίδευση, άλλοι προπονητές (και εκ του εξωτερικού) άλλοι ανταγωνιστές. Στην εποχή τους έκαναν ό,τι μπορούσαν. Άνοιξαν δρόμους. Γνώρισαν στον κόσμο τις ασφάλειες. Τώρα ήρθαν, σωματικοί πόνοι, γήρας, κόπωση, καρδιές, αρθρική προβλήματα. Αυτά τα αλόγα θέλουν σήμερα αναγνώριση, θέλουν λίγο ησυχία και ανάπαυση, θέλουν λίγη ασφάλεια και δικαίωση. Με χαρά βλέπουμε εταιρείες να φτιάχνουν ομαδικές ασφάλειες, συνταξιοδοτικά κ.λπ. Ας το προσέξουν όλοι. Οφείλουν πολλά σ' αυτά τα αλόγα. Η πολιτεία είναι

μπερδεμένη στα συνταξιοδοτικά των ασφαλιστών. Και οι ίδιοι άλλοι εδώ, άλλοι εκεί. Είναι και μερικοί που δεν έχουν τίποτε... είπαμε όταν τρέχεις κούρσες και σε χειροκροτάνε δεν πολυσκέφτεσαι... Συγχαρητήρια στις εταιρείες που δεν ξεχνούν τους ανθρώπους. Μην τους ξεχάσουν στα συνεδριά τους, στις εκδηλώσεις τους. Δέντρα χωρίς ρίζες δεν ζουν. Και οι νέοι ας αποδίδουν σεβασμό και τιμή στους πρωτεργάτες. Είναι υποχρέωση όλων. Είναι πολιτισμός.
Ευάγ. Σπύρου

* Το άρθρο αυτό δημοσιεύθηκε πρώτη φορά το 1990!

ΓΡΑΨΟΥ

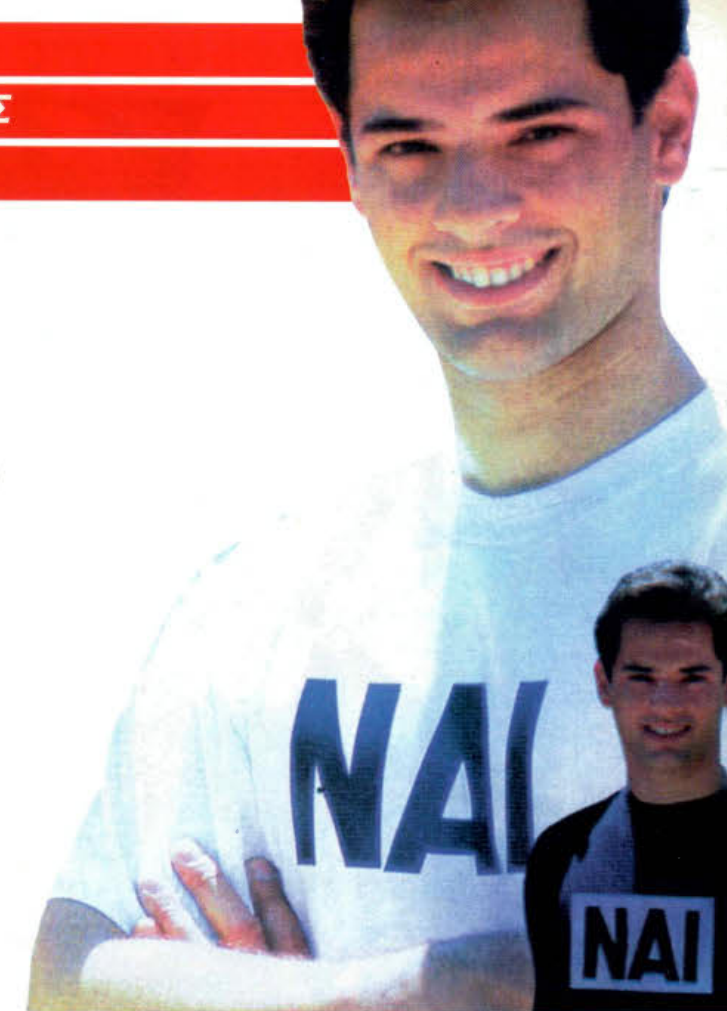
ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗΣ

ΤΩΡΑ!

Κάθε ασφαλιστής
δικαιούται
σε κάθε έκδοση το «ΝΑΙ»
στο γραφείο
ή στο σπίτι του

• Στις σελίδες του:

- Γνώσεις - εμπειρίες
- Αλήθεια για καλύτερη καριέρα
- Πληροφόρηση, ήθος, ειλικρίνεια
- ΤΡΟΠΟΙ και ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
- ΤΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ



ΓΙΝΕ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗΣ

- ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ ΑΞΙΖΟΥΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ!
- ΣΤΗΡΙΞΕ ΤΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΣΟΥ ΤΗ ΔΙΚΗ ΣΟΥ ΦΩΝΗ!
- ΣΤΕΙΛΕ ΤΙΣ ΑΠΟΨΕΙΣ ΣΟΥ, ΖΗΤΗΣΕ ΝΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΘΟΥΜΕ

ΔΕΛΤΙΟ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ "ΝΑΙ"

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:.....
ΕΤΑΙΡΙΑ:.....
Δ/ΣΗ ΕΤΑΙΡΙΑΣ:.....
Δ/ΣΗ ΟΙΚΙΑΣ:.....
ΤΑΧ. ΚΩΔΙΚΑΣ:..... ΠΟΛΗ:.....
ΤΗΛΕΦΩΝΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ:..... ΟΙΚΙΑΣ:.....

- ΤΑΧ. ΕΠΙΤΑΓΗ απεστάλη αρ.
- ΕΣΩΚΛΕΙΕΤΑΙ ΕΠΙΤΑΓΗ αρ.
- Κατάθεση στο λογαριασμό 51342181/104 Εθνικής Τράπεζας Ελλάδος:
- ΑΠΟΣΤΕΙΛΑΤΕ ΕΙΣΠΡΑΚΤΟΡΑ ΣΕ ΠΕΡΙΟΧΗ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΑΞΙΑ ΕΤΗΣΙΑΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ:
• ΑΣΦΑΛΙΣΤΕΣ 6.000 ΔΡΧ.
• ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ - ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ 30.000 ΔΡΧ.
• ΦΟΙΤΗΤΕΣ 4.000 ΔΡΧ.

ΣΤΟ ΕΠΟΜΕΝΟ ΤΕΥΧΟΣ



Τι εμποδίζει "τ' άλογα"
να τρέξουν στην
Ασφαλιστική Αγορά;



ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΟ
ΔΙΜΗΝΙΑΙΟ
ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ
ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΤΟΥ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΗ

ΑΦΜ: 19581649

ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ-ΕΚΔΟΤΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ
ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ Γ. ΣΠΥΡΟΥ

ΓΡΑΦΕΙΑ:

Φιλ. Εταιρίας 19-20
106 73 Κολωνάκι
Τηλ.: 3609071 - 3620186
Fax: 3611545

ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ:

ΣΜΑΡΟΥΛΑ ΠΑΝΤΕΛΗ

(Ψυχολόγος)

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ-ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ

ΚΩΣΤΑΣ ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ

Ph D. (Οικονομολόγος -

καθηγητής ΑΣΟΕΕ),

ΙΑΤΡΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

ΔΗΜ. ΛΙΝΟΣ (Ιατρός καθη-

γητής Παν/μίου Αθηνών)

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

ΑΘ. ΠΑΠΑΝΔΡΟΠΟΥΛΟΣ

ΘΕΜΑΤΑ ΕΟΚ

Α.Δ. ΘΕΟΔΩΡΑΚΗΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

ΛΑΜΠΡΟΣ ΚΑΡΑΓΕΩΡΓΟΣ

ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΙΔΗΣΕΙΣ

Ν.Β. ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΟΣ

ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ

ΒΑΣΙΛΗΣ ΚΟΥΔΟΥΝΑΣ

Φ. ΓΙΑΝΝΟΥΛΗ

ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ

ΜΑΡΙΑ ΣΙΦΟΝΙΟΥ

D.T.P - ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΙ

Graph Line

ΕΚΤΥΠΩΣΗ

ΕΥΣΤΡΑΤΟΓΛΟΥ ΞΥΝΟΣ Ο.Ε.

ΤΑ ΕΠΩΝΥΜΑ ΑΡΘΡΑ

ΕΚΦΡΑΖΟΥΝ ΘΕΣΕΙΣ ΤΩΝ

ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΟΧΙ

ΤΟΥ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΥ "ΝΑΙ"

ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ - ΕΠΙΤΑΓΕΣ:

ΕΥΑΓ. Γ. ΣΠΥΡΟΥ,

Πλατεία Φιλ. Εταιρίας 19-20,

106 73 Κολωνάκι

Τηλ.: 3609071, 3620186,

3611545

ΤΙΜΗ ΤΕΥΧΟΥΣ 1.000 ΔΡΧ.

ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗ:

Ασφαλιστές: 6.000 δρχ.

Εταιρίες-Οργ/σμοί: 30.000 δρχ.

Φοιτητές: 4.000 δρχ.

ΓΙΑ ΠΛΗΡΩΜΗ ΣΥΝΔΡΟΜΩΝ:

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ:

51342181/104

ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ Η

ΑΝΑΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ, η αναπα-

ραγωγή, ολική, μερική ή περι-

ληπτική ή κατά παράφραση ή

διασκευή απόδοση του περιε-

χομένου του περιοδικού σε

οποιοδήποτε τρόπο, μηχανικό,

ηλεκτρονικό, φωτοτυπικό,

ηχογράφησης ή άλλο, χωρίς

προηγούμενη γραπτή άδεια

του εκδότη. Νόμος 2121/1993

και κανόνες Διεθνούς Δικαίου

που ισχύουν στην Ελλάδα.



ΤΩΡΑ
ΓΙΑ ΣΑΣ
ΚΑΙ ΤΟΥΣ
ΔΙΚΟΥΣ ΣΑΣ
ΑΚΟΜΗ
ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ
ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Τώρα, μια μικρή υπογραφή σε μια αίτηση ασφάλισης ζωής με τη Nationale-Nederlanden, αποκτά... τεράστιες διαστάσεις! Σημάνει ακόμα μεγαλύτερη εξασφάλιση για σας και τους δικούς σας! Γιατί η Nationale-Nederlanden είναι μέλος του Internationale Nederlanden Group. Ενός από τους μεγαλύτερους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς στον κόσμο. Τώρα, ακόμα μεγαλύτερη εγγύηση, για το παρόν και το μέλλον.



Nationale-Nederlanden

Ακόμα μεγαλύτερη

εγγύηση για το παρόν και το μέλλον

Μέλος του ING GROUP

Σας παρουσιάζουμε την
ΠΡΩΤΗ
Πιστωτική Κάρτα με...

...στάνταρ Αερόσακο!



Το όνομά της είναι ΠΡΩΤΗ - MASTERCARD και τα χαρίσματά της μοναδικά.

Τη δημιούργησαν δύο μεγάλες δυνάμεις, η MASTERCARD - International και η ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ.

Η MASTERCARD την προίκισε με όλα τα πλεονεκτήματά της, που σας επιτρέπουν να κάνετε τις αγορές σας από εκατομμύρια επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο, χωρίς μετρητά και με μεγάλα όρια συναλλαγών.

Η ΕΘΝΙΚΗ όμως την εξόπλισε με "Αερόσακκο Ασφαλείας" που την κάνει μοναδική και λειτουργεί σε περίπτωση που δεν μπορείτε να ανταποκριθείτε στις οικονομικές σας υποχρεώσεις, για την εξόφλησή της.

Έτσι λοιπόν η ΠΡΩΤΗ συνδυάζει την παγκόσμια δύναμη της MASTERCARD με το κύρος και την αξιοπιστία της ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ.

**Τώρα αγοράστε τα πάντα με την ΠΡΩΤΗ,
και στην ανάγκη πληρώνει η ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ.**



Δεν Υπάρχει Δεύτερη

ΕΘΝΙΚΗ
Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ