

## Zapewnienie ochrony i zadowolenie klienta



**Mateusz Kolbe**  
Rogoźno

Z branżą ubezpieczeniową związany jestem od 2018 roku, ale przyglądałem jej się już znacznie wcześniej. Dzięki znajomym pracującym w tym obszarze mogłem zobaczyć, jak w praktyce wygląda praca agenta ubezpieczeniowego. Pomogło mi to w podjęciu decyzji, postanowiłem spróbować własnych sił.

Moim najważniejszym zadaniem jest zadowolenie klienta, zabezpieczenie jego wszelkich potrzeb ubezpieczeniowych, zagwarantowanie mu ochrony. Odbywa się to przy wsparciu multiagencji, z którą pracuję, czyli Diamond Finance. Pracę z klientem zaczynam od przeprowadzenia analizy potrzeb, żeby dowiedzieć się, co danego klienta do mnie sprowadza. Często klient przychodzi po ubezpieczenie domu czy mieszkania, a moją rolą jest poinformowanie go, co jeszcze powinna zawierać polisa mieszkaniowa. Zwracam uwagę na dodatkowe ryzyka. Następnie staram się realnie oszacować wartość danego mienia, mieszkania, ruchomości, nieruchomości, żeby klient miał taką

ochronę, z której oboje będziemy zadowoleni, w przypadku gdy dojdzie do szkody. Bym mógł spać spokojnie, staram się właściwie dobrać sumę ubezpieczenia.

Multiagencja Diamond Finance zapewnia wsparcie merytoryczne w zakresie wiedzy nt. nowych produktów, oferując nam szkolenia czy bezpośredni kontakt z menedżerem. Gdy czegoś nie wiem, zawsze mogę się zwrócić do opiekuna i otrzymam pomoc. Multiagencja dostarcza nam także narzędzia, np. kalkulator DFS24, który w znacznym stopniu przyspiesza, ułatwia i automatyzuje pracę agenta. Obecnie widać zmiany w świadomości klientów. Na pewno dla części osób najważniejsze jest to, żeby wyjść z biura z obowiązkowym ubezpieczeniem OC ppm, ale coraz częściej obsługuję klientów, którzy świadomie podchodzą do ubezpieczenia OC komunikacyjnego. Zdają sobie sprawę z wartości swojego pojazdu. Proszą dodatkowo o autocasco czy assistance, gdy wytłumaczę im, na czym polega różnica między tymi dwoma produktami. □