

## Klient potrzebuje prawdy



**Dorota Karbowska**  
Nowe Miasto Lubawskie



**K**lient musi wiedzieć, że potrafię mu pomóc i musi mi ufać. Moim mottem zawodowym jest hasło: klient potrzebuje prawdy. Jeśli sama nie potrafię rozwiązać problemu klienta, albo nie znam odpowiedzi, szukam informacji i wracam z nią do klienta. Trzeba wykonywać pracę rzetelnie. Klient kocha prawdę i jest za nią wdzięczny. Trzeba mu pomóc, gdy potrzebuje pomocy, a nie tylko sprzedać ubezpieczenie. Lubię „trudnego” klienta, ponieważ lubię wyzwania. Gdy przekonam klienta, satysfakcja jest nieporównywalnie większa, a klient jest zadowolony.

Rozmawiam z klientami na różne tematy i dzięki temu wiem, jakie mają potrzeby. Jeśli klient czegoś nie wie, nie rozumiem, tłumaczę. W rozmowie nie używam trudnych czy skomplikowanych zwrotów produktowych. Wszystko wyjaśniam na przykładach. Oczywiście są pewne formalności, które musimy wykonać ze względu na wymogi, ponieważ musimy udokumentować naszą rozmowę. Ale to nie jest nic innego niż to, co my zwykle robimy i zawsze robiliśmy. Nie wyobrażam sobie sprzedania polisy bez pytania, czego potrzebuje klient. Co go do mnie sprowadza.

Staram się być otwarta na potrzeby rynku, dlatego sprzedaję ubezpieczenia również zdalnie ze względu na pandemię. Ale bezpośredni kontakt jest dla mnie najważniejszy. I jeśli klient kupuje polisę, która będzie wznawiana automatycznie, nie musi do mnie przychodzić. Ale zawsze go zapraszam, sprawdzam, czy jego sytuacja się nie zmieniła. Przy okazji takiej wizyty mogę się czegoś nowego o kliencie dowiedzieć i uaktualnić ubezpieczenie.

Zdarza się, że sama potrzebuję wsparcia. Czuję się pewniej, gdy wiem, że mogę na kogoś liczyć. Nie znam odpowiedzi na wszystkie pytania. W Diamond Finance jest zespół wsparcia, od którego pomoc otrzymuję natychmiast. Dodatkowo multiagencja wspiera w zakresie marketingu i reklamy. Doceniam tę współpracę, bo wiem, że nie jestem sama, gdy pojawia się problem. Z kolei gdy dostaję zapytanie od klienta dotyczące ubezpieczenia, którego wcześniej nie robiłam, kontaktuję się z menedżerami poszczególnych ubezpieczycieli i wspólnie próbujemy stworzyć ofertę. Jeśli nie mogę sprostać oczekiwaniom klienta, informuję go o tym. Ja nie sprzedaję marzeń, tylko konkretną ochronę ubezpieczeniową. □