

Jedna sasvim neobična priča

■ Nije važno samo prodati osiguranje i naplatiti premiju. Još je važnije biti u svakom trenutku na usluzi klijentu, raditi na dobrobit i osiguratelja i korisnika osiguranja

Jednu sasvim neobičnu i gotovo nepovijestnu priču o najuspješnijem zastupniku prodaje Kvarner VIG osiguranja, gospođi Mirjani Kisić, najbolje i početi na neobičan način:

“Gospođa Kisić je poseban, jedinstveni tip prodavača osigurateljskih usluga. Ona sama kreira svoje poslovno djelovanje, poslovnu politiku i nastup. Nije timski igrač jer takvim je osobama teško naći partnera. Nažalost, takvi prodavači su danas vrlo rijetki”, kaže **Dubravko Lenac**, direktor životnih osiguranja Kvarner VIG-a, ujedno i nadređeni naše sugovornice. Jer, kao što je gospođa Kisić po svemu nesvakidašnji tip zastupnika prodaje osiguranja, tako je i njezin prijedlog za razgovor u našem časopisu bio nesvakidašnji:

“Odgovorit ću i na vaša pitanja, ali predlažem da prije toga o meni i mom radu razgovarate s mojim kolegama i klijentima. Mislim da jedino tako možete dobiti pravu sliku”.

I tako je krenula naša priča s još jednim zastupnikom, točnije rečeno zastupnicom prodaje osiguranja. Manje skromni rekli bi: Sve ostalo je povijest. Mi ćemo ipak reći: Sve ostalo je za svaki udžbenik o profesiji zastupnika prodaje osiguranja.

Favorit u svakom pogledu

Pitanje ne smeta li ga takav individualizam u djelatnosti, gdje je uobičajen timski rad i kako se slaže s gospođom Kisić, naš prvi sugovornik Dubravko Lenac dočekao je s osmijehom. Jer, kako kaže, u razgovoru s gospođom Kisić zna letjeti perje. Međutim, kaže on, to je uvijek pozitivna i konstruktivna razmjena mišljenja u kojoj se traži i nalazi najbolje rješenje za tvrtku, ali i za klijenta. Nije rijetkost da ga gospođa Kisić nazove i u kasnim večernjim satima jer je upravo u tom trenutku pridobila novog klijenta, ali zbog specifičnih zahtjeva tog klijenta traži dodatne informacije od svoga nadređenog.

Meni takvi pozivi ne smetaju jer gospođa Kisić svojim rezultatima i zaslužuje servis kakav traži, kaže Lenac. Zao mu je samo što u tvrtki nema više takvih prodavača i više takvih poziva. Na pitanje koje su to osobine koje gospođu Kisić razlikuju od drugih, a posebno od prosječnih prodavača osiguranja, Lenac u prvi plan ističe njezin odnos prema klijentu i servisiranje klijenta. Odmah potom su njezino pozna-

vanje proizvoda, pripremljenost za razgovor i sam nastup.

Prodavač osiguranja se, kaže Lenac, ocjenjuje po nekoliko kriterija: koliko je osiguranja prodao, koliko je premije donio i koliko ima storna (otkaza ugovora). I tu je gospođa Kisić favorit jednako kao i u činjenici da njezin rad ne prati nijedna sudska tužba. I još je po nečem gospođa Kisić izuzetna, kaže Lenac. Njezina su klijentela uglavnom sveučilišni profesori, akademici, liječnici i ljudi s visokom naobrazbom, dakle najzahtjevnija, nerijetko i klijentela koju je najteže pridobiti. Prodavač s takvom klijentelom mora znati baš sve o osiguranju ili barem znati tko zna i mora klijentu osigurati kompletnu uslugu. Svoju sliku o gospođi Kisić Lenac će zaokružiti jednako efektno kao što je i počeo:

“Gospođa Kisić u praksi ostvaruje ono što bi trebao biti cilj svakoga dobrog prodavača osiguranja: nije važno samo prodati osiguranje i naplatiti premiju. Još je važnije biti u svakom trenutku na usluzi svom klijentu, raditi na dobrobit i osiguratelja i korisnika osiguranja”.

Toliko od šefa, a što će reći klijenti?

Uvijek tvrdim da mi ne prodajemo samo osiguranje nego da prodajemo i sebe. Prije svega od nas samih ovisi hoćemo li biti uspješni ili neuspješni

Lakoća komuniciranja

Naš prvi sugovornik prof. dr. sc. **Marijan Cergolj**, prodekan na Veterinarskom fakultetu, nije u osiguranju od jučer, barem što se tiče znanja o ponudi osigurateljskih usluga na tržištu. Već otprije imao je životno osiguranje u austrijskom Wieneru, a nakon usporredbe domaće ponude izabrao je Kvarner VIG. Za prihvaćanje osigurateljske ponude bitna je, kaže on, kvaliteta te ponude, ali i čovjek koji ti prodaje određeni proizvod. U tom pogledu Cergolj smatra kako je u gospođi Kisić našao dobrog poslovnog partnera, pa u neku ruku i prijatelja. O povjerenju Cergolja najrječitije govori i dvadesetak polica što životnih što imovinskih osiguranja koje su on i članovi nje-

gove obitelji ugovorili s gospođom Kisić. Na pitanje čime ga je gospođa Kisić pridobila na partnerstvo dugo već godina Cergolj će jasno, da ne kažemo profersorski odgovoriti:

“Prvim dojmom, stiskom ruke, načinom razgovora i znanjem o onome što nudi. Drugo, štete koje sam imao riješene su u mnogo kraćem roku od propisanoga. I treće, gospođa Kisić je uvijek na usluzi ako mi zatreba”.

Onako usput doznajemo da je zadovoljstvo gospodina Cergolja, ali i drugih profesora na Veterini, radom gospođe Kisić donio Kvarner VIG-u osiguranje studenata na Veterini, uz najavu osiguranja od odgovornosti za zaposlene na tom fakultetu i odgovornosti fakulteta prema trećim osobama i profesionalne odgovornosti.

“Njegova osigurateljica”

Još dva fakulteta i dva profesora i vrlo slične ocjene o gospođi Kisić. Razlika je samo u tome što su prof. dr. sc. **Zlatko Maljković**, dipl. ing. s Fakulteta elektrotehnike i računarstva, i izvanredni prof. dr. sc. **Božidar Matijević** iz Zavoda za materijale na Strojarskom fakultetu do susreta s gospođom Kisić vrlo malo znali o osiguranju i, kako kaže naša sugovornica, bili “tvrdi orah”. Zajedničko im je i da su obojica imali značajnu štetu na svojim policama i da je ta šteta u rekordnom roku isplaćena, pri čemu im je gospođa Kisić i svemu bila pri ruci, uključujući i sređivanje administrativnih poslova.

Svoje prijateljstvo s gospođom Kisić profesor Maljković, iako sam nepušač, potvrdio je spremnim izvlačenjem pepeljare iz ladicke kad je “njegova osigurateljica” izvadila cigarete, a kako kaže, bez mnogo propitivanja i provjere prihvaća svaki njezin prijedlog za osiguranje jer se u proteklih pet godina uvjerio koliko brine o svakom svom klijentu. Gotovo istim riječima gospođu Kisić opisuje i profesor Matijević, uz napomenu kako ga kod nje posebno privlači lakoća komuniciranja:

“Ne znam puno o osiguranju i za mene reklama osiguravajućeg društva ništa ne znači. Bitna mi je osoba koja tu tvrtku predstavlja, koja će mi laički objasniti ono što me zanima, dati potrebnu informaciju i biti pri ruci kad mi zatreba, ali i na kavi uz prijateljsko časkanje bez obveza”.



” Moje pravilo u poslu je: Koliko ja tim ljudima mogu dati nakon potpisivanja police, a ne koliko mogu uzeti!

Da ne ostanu sve samo na profesorima, evo nas i u Podsuseđu kod privatnog poduzetnika Božidara Hutinca. I njegovo poznanstvo s gospođom Kisić već graniči s prijateljstvom i traje pet, šest godina. Kao i svaki dobar poduzetnik, raspitao se za uvjete osiguranja kod nekoliko osiguratelja, a zatim se na preporuku prijatelja odlučio za ponudu gospođe Kisić. On i uža obitelj imaju četiri, pet polica životnog osiguranja, a sa svojom se “osigurateljicom” čuje vrlo često. Jer, kako kaže, u njoj je našao pouzdanog partnera i iskrenog čovjeka. Nešto malo štete koju je imao naplatio je u ekspresnom roku, ali više od toga cijeni to što mu gospođa Kisić nastoji pomoći, zna objasniti i zna što mu treba.

I za kraj ovih razgovora s klijentima još jedan privatni poduzetnik. Željko Džapo direktor je tvrtke Viatoni i jedan od rekordera po broju polica. Za različita životna i imovinska osiguranja s gospođom Kisić sklopio je tridesetak polica, čija se godišnja vrijednost mjeri u stotinama tisuća kuna. Najveći broj osiguranja odnosi se na tvrtku, a sve štete na strojevima i vozilima naplatio je u izuzetno brzom roku. Sam za sebe kaže da zna sve ili gotovo sve o osiguranjima koja ga zanimaju, a izbor gospođe Kisić za poslovnog partnera u osiguranju obrađuje sljedećim argumentima:

Siguran nastup prema klijentu je 90 posto obavljenog posla. Preporučujem svakome da izgradi vlastiti put prepoznatljivosti

“Neko osiguravajuće društvo može imati ponudu na svjetskoj razini, ali ako nema dobrog zastupnika prodaje, ta ponuda ne znači mnogo. U gospođi Kisić našao sam zastupnicu prodaje koja u cijelosti brine o klijentu, koja je uporna, dobro prezentira svoju ponudu i, što posebno cijenim, ako sama ne zna sve odgovore, potražiti će mišljenje specijalista iz svoje kuće.”

Par riječi o samoj sebi

Toliko od klijenata. E sad, gospođu Kisić, nekoliko pitanja i s naše strane.

■ Kako ste se odlučili za izbor zanimanja, što je bilo presudno?

Volim izazove. Ovaj posao bio je moj veliki izazov.

■ S kakvom školskom spremom ste krenuli u sadašnji posao?

Zapravo u poslu pribavljača polica osiguranja i nije tako važna stručna sprema nego ljubav prema poslu, kao i izgradnja međusobnog uvažavanja i poštovanja među suradnicima i prema klijentima. Praksa pokazuje da jednako dobro i jednako loše taj posao

rade osobe i s višom ili nižom stručnom spremom. Visoka stručna sprema ipak bi morala biti obvezna u rukovodećoj strukturi, gdje su potrebni vrsno znanje u svim segmentima osiguranja, dobre organizacijske sposobnosti, ali i znanje temeljeno na dugogodišnjem bogatom iskustvu stečenom radom u osiguranju.

■ **Tko vam je bio prvi klijent kojem ste prodali policu osiguranja?**

Jedna liječnica iz Traumatološke bolnice. Nisam krenula s obitelji i prijateljima.

■ **Tko vas je uvodio u posao i kako danas, s pozicije jednog od najboljih prodavača osiguranja gledate na svoje prve dane i prve savjete?**

Nećak me uveo u posao. No, on je osigurao prije mene svu našu bližu i daljnju obitelj, uključujući i mene. Počela sam raditi isključivo s nepoznatim ljudima. Prošla sam edukaciju u jednoj agenciji, no moja shvaćanja osiguranja nisu išla ukorak s njihovima, pa sam gradila vlastiti put. Moja klijentela je 99 posto vrlo visoke naobrazbe: doktori znanosti, sveučilišni profesori, akademici. Dakle, morala sam se prilagoditi njima, nadam se uspješno.

■ **Koliko dugo se bavite sadašnjim poslom i koje ste oblike edukacije u međuvremenu prošli?**

Ovim poslom bavim se već dugi niz godina i u osnovi pratim put koji sam sama izgradila. No, temeljito pratim uvjete osiguranja svakoga osigurateljnog proizvođača koji nudimo te stručnu literaturu.

■ **Što vam je od dodatnog obrazovanja najviše koristilo?**

Osim gore navedenoga, u mom radu velika je podrška bio direktor životnog osiguranja Dubravko Lenac, koji je, nažalost svih nas, osobito moju, otišao u zasluženu mirovinu. On je kao iskusan čovjek spoznao da sam dobar materijal, figurativno rečeno, od kojeg se može napraviti dobar kolač. Uvijek mi je bio oslonac i ja sam to znala cijeniti. Povjerenje je bilo obostrano i hvala mu na tome. Ne smijem izostaviti ni svesrdnu pomoć gospodina Blaževića, bivšeg predsjednika Uprave, i gospodina Jeličića, sadašnjeg predsjednika Uprava Kvarner VIG osiguranja.

■ **Kako dolazite do klijenata?**

Moji klijenti su u 99 posto slučajeva nepoznate osobe s kojima prvi kontakt ostvarujem uglavnom preko telefona.

■ **Kako se nosite s konkurencijom, odnosno kako potencijalnog klijenta uvjeriti da je vaša ponuda bolja od konkurentske?**

Ne bojim se konkurencije. Kvarner Vienna Insurance Group izuzetno je kvalitetna osiguravajuća tvrtka i ponosim se što radim



Želja mi je da ovo svoje iskustvo prenesem mlađoj generaciji

u njoj. Štoviše, nekome tko već ima neko osiguranje ja prodam i naše. To je velik izazov. Nastojim s klijentima ostati u dobrim odnosima, pa i prijateljskim. Moje pravilo u poslu je: koliko ja tim ljudima mogu dati nakon potpisivanja police, a ne koliko mogu uzeti! To ljudi prepoznaju. Nerijetko u jednoj obitelji imam ugovoreno dvije do sedam policica životnog osiguranja. Zbog velikog povjerenja osjećam se odgovornom za njih.

■ **Imate li užu obitelj i kako ona gleda na vaš posao. Biste li svojem djetetu savjetovali izbor vlastitog zanimanja?**

Da, imam obitelj. Supruga s kojim sam 40 godina u braku i sina koji već ima vlastitu obitelj. Vrlo sam ponosna baka. U brizi za moje zdravlje suprug je u početku negodovao zbog moga tolikog angažmana, no poslije se prilagodio i on mi je najveća podrška. Sin je završio fakultet i radi u struci. Da je drukčije, i bih i ne bih mu preporučila da se bavi ovim poslom. Bih zato što stvara poznanstva i stječe nova, a ne bih zato što ima malo djeteta kojemu je potreban otac. Ovaj posao zahtijeva potpun angažman, a obitelj traži svoje. Ja tijekom dana samo znam kad izlazim iz kuće, a kad se vraćam, uvijek je upitno.

■ **Kakve rezultate danas postizete. Koliko, primjerice, od deset ponuda uspijevate i realizirati?**

I danas postizem iznimne rezultate. Nećete vjerovati da od deset ugovorenih razgovora imam i devet zaključenih ugovora. Ima klijenata koji iz njima poznatih razloga ne potpi-

šu ugovor odmah, ali kad se odluče, pozovu mene. Nekad je odmak od prvog razgovora do zaključivanja ugovora i dulji od godine dana, ali kad sazrije vrijeme konačne odluke, pozovu mene. To je veliko povjerenje njih u mene i hvala im.

■ **Koliko su za vaš posao presudni znanje, a koliko osobni šarm i, nazovimo to tako, prirodna nadarenost? Može li se vaš posao naučiti ili je ipak potrebno "ono nešto"?**

Znanje je vrlo bitno u ovom poslu. Ozbiljan pristup klijentu, spoznaja da nudite jedan od najboljih programa na tržištu i da predstavljate vrhunsku osigurateljnu tvrtku znači puno. Mnogo znači i podatak da Kvarner VIG osiguranje ima zanemariv broj sudskih sporova, mislim negdje između tri i pet posto. To puno govori o nama kao društvu. Ali ima tu i "ono nešto" što samo klijenti prepoznaju.

■ **Jeste li sami svojoj tvrtki predložili neki novi osigurateljni proizvod ili modifikaciju postojećeg?**

Moj posao je do sada bio pribavljanje ponuda i provođenje onoga što stručni tim, odnosno Uprava odluči. No, u mojoj tvrtki je pravilo da se pametan savjet prihvatiti. Bilo ih je i s moje strane i prihvaćeni su.

■ **Koliko godina čovjek izdrži u ovom poslu, može li se on raditi cijeli radni vijek?**

Ovisi o tome kako čovjek shvaća posao koji obavlja. Uvijek tvrdim da mi ne prodajemo samo osiguranje nego prodajemo i sebe. Prije svega od nas samih ovisi hoćemo li biti uspješni ili neuspješni. Neodgovornost prema klijentu na tržištu kažnjava se neuspjehom. U institucije u kojima sam dosad bila uvijek se vraćam i uvijek sam rado viđen gost. Redovite nagrade za najboljeg pribavljača govore same za sebe. Da, može se raditi ovaj posao do mirovine, samo ne uvijek istim tempom.

■ **Nekoliko savjeta za svakog prodavača policica?**

Interna edukacija vrlo je važna i preporučujem je svakom, osobito početnicima. No, nije presudna. Važno je čuti drugo mišljenje, a prihvatiti sve ono što se ne kosi s vašom osobnošću. Siguran nastup prema klijentu je 90 posto obavljenog posla. Dakle, preporučujem svakome da izgradi vlastiti put prepoznatljivosti.

■ **Imate li još uvijek ambicija, kakvih?**

Ja sam svoje ambicije donekle ostvarila. Danas sam savjetnik direktora životnog osiguranja, ali me to ne sprječava da zalutam na teren i sklopim još koji ugovor. Želja mi je da svoje iskustvo prenesem mlađoj generaciji. Nadam se da ću u tome i uspjeti.

Zvonko Gajski ■