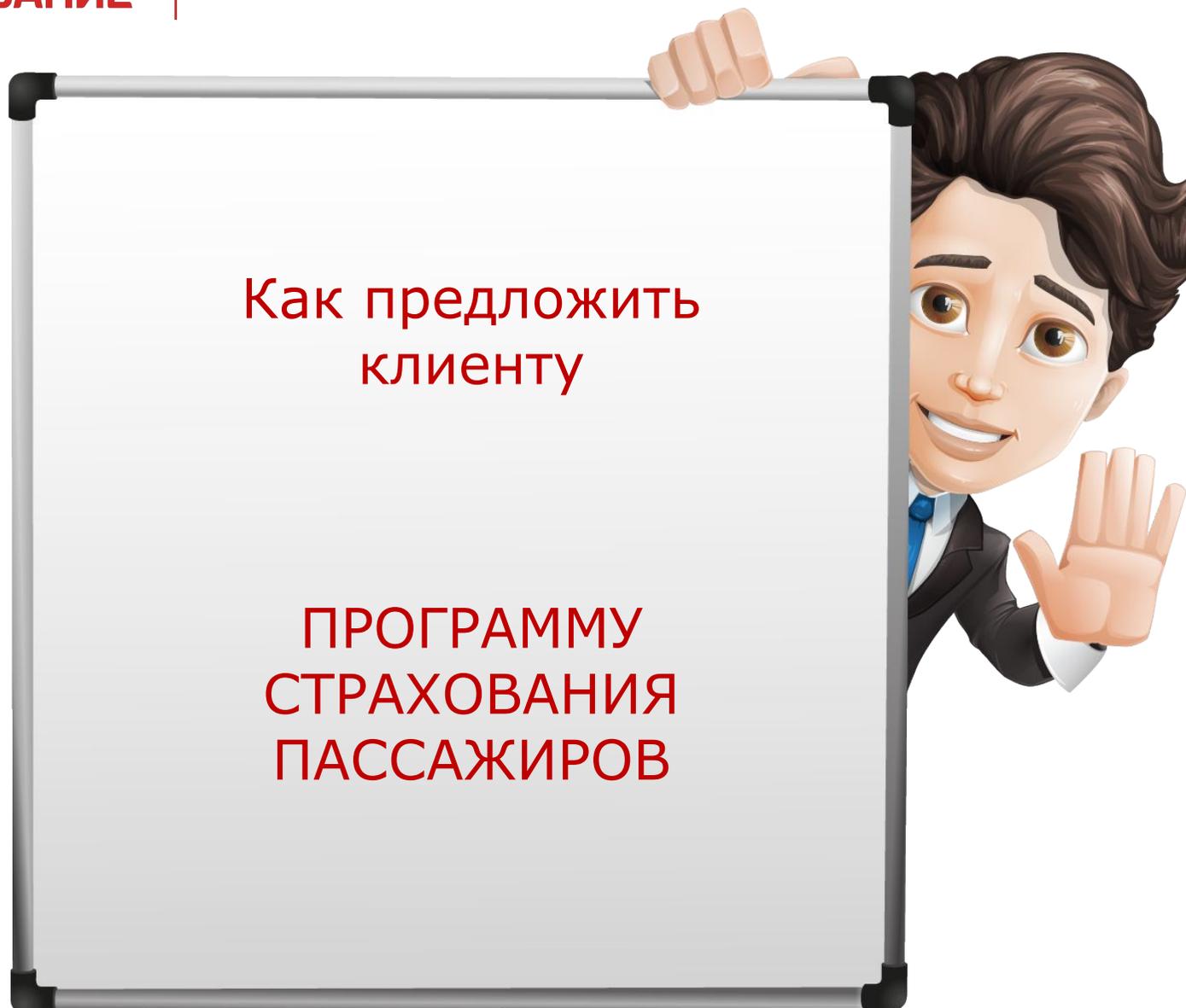




Страховой продукт для пассажиров
ч.2. Техника продажи





Как предложить
клиенту

ПРОГРАММУ
СТРАХОВАНИЯ
ПАССАЖИРОВ



Давайте разберёмся, в какой момент озвучить клиенту предложение о приобретении страховой программы и как это лучше сделать?



КРОСС-ПРОДАЖА | Предложение к основному реализуемому продукту дополнительных продуктов

При этом продукты являются сопутствующими к основному продукту:

*Авиабилет -> «**Страхование пассажиров**»*

5. Завершение продажи

4. Работа с возражениями

3. Презентация продукта

2. Выявление потребностей

1. Установление контакта



Иван Иванович, с билетом мы определились. Также в Ваш билет я включила полис страхования багажа, от задержек рейсов и несчастных случаев.

Этот полис разработан специально для пассажиров – клиентов «Аэрофлот». Все наши клиенты просят оформить страховой полис с авиабилетом. Сумма Вашего билета со страховкой составит всего 10 300 рублей (стоимость полиса всего 300 р.)



СОВЕТ | Если клиент заинтересовался переходите к завершению продажи. Хороший продавец всегда вовремя останавливается!

Давайте оформим!



Правило 1. Дайте клиенту понять, что вы его услышали, частично согласитесь с высказыванием, признайте объективный факт. (отличается от полного согласия с клиентом!)

Правило 2. Сделайте переход к аргументации. Сообщите Клиенту, что именно потому, что у него есть такое возражение, Вы и хотите с ним переговорить

Правило 3.
Аргументировано
ответьте на
возражение

Правило 4.
Соблюдайте, что
ваш ответ
получил кл

Я Вас понимаю, Иван Иванович, однако **все наши клиенты**, как правило, страхуют себя и багаж на период полёта. Вы можете получить до 20 000 рублей, если ваш багаж будет задержан или вовсе потеряется в аэропорте, и компенсацию расходов 10 000 рублей при задержке рейса более 4 часов. А стоимость для Вас страхового полиса составит всего 300 р.

Я Вас понимаю, Иван Иванович, но нередко может возникнуть ситуация, при которой **рейс задержится** на продолжительное время. В такой ситуации страховой полис компенсирует Ваши расходы на питание, размещение в гостинице, связь с родными и близкими. Всё это может стоить существенных денег, но если Вы будете под защитой страхового полиса – все расходы будут Вам возмещены! Нужно только сохранить чеки.

Я согласна с Вами, Иван Иванович, но, например, все мы привыкли покупать в аэропорту услугу «Обёртывание багажа» за 400-500 руб., которая защищает чемодан только от пятен и разрывов, но не гарантирует целостность и сохранность сданных в багаж вещей. А страховой полис от нашего партнёра за эти же деньги защитит не только содержимое багажа, но и вас самих, а также поможет сберечь Ваши деньги. Берёте?



**Мне это не
нужно, не
интересно!**



Со мной ничего не случится



Я подумаю!

Я согласна с Вами, Иван Иванович, мы все так думаем, мы все оптимисты! Но вы приобрели билет по невозвратному тарифу, а перед путешествием или по пути в аэропорт может произойти всякое. Серьезная болезнь, ДТП или иная причина **не позволят вылететь** и билеты пропадут. Поэтому страховой полис – самый простой, надёжный и недорогой способ защитить свои деньги, с ним Вы сможете возместить стоимость невозвратного билета!

Что Вас останавливает (смущает)? Я, как специалист, обладаю достаточной информацией, чтобы помочь Вам принять правильное решение. Тем более наш партнёр «АльфаСтрахование» уже более 20 лет на российском рынке страховых услуг (зарекомендовал себя как надёжный партнёр, быстро выплачивает компенсации). Оформим, Иван Иванович! Будете рекомендовать нас потом, я вам буду отдельно признательна!



Согласна с Вами, Иван Иванович, цена имеет значение, но Вы это делаете для своего блага и безопасности, защищаете себя, свои средства и ваш багаж на период полёта. Согласитесь, мы больше тратим на сотовую связь, интернет. Наш страховой полис Вы приобретаете всего за 300 рублей. **Все наши клиенты**, как правило, страхуют себя на период полёта.

Стоимость полиса составляет менее 3% от стоимости авиабилета, при этом обеспечивая достойную защиту на время полёта. Полис получается не дороже чашки кофе в аэропорту. Вы согласны?!



**Это
дорого!**



СОВЕТ | В случае возникновения у клиента вопросов, предложите детальнее ознакомиться с продуктом, прочитав подробное его описание в памятке.



Я посоветуюсь!



С кем Вы хотите посоветоваться? (С женой, братом, сестрой). Это хорошо, что Вы принимаете совместное решение, но я думаю Ваша супруга (девушка), супруг, друг не будет против Вашей безопасности на период полёта. Он будет только рад, что Вы застрахуете ваш багаж, расходы при задержке рейса, а также жизнь и здоровье!

Рекомендую Вам воспользоваться нашим спецпредложением, Иван Иванович.



СОВЕТ | В случае возникновения у клиента вопросов, предложите детальнее ознакомиться с продуктом, прочитав подробное его описание в памятке.



Клиент уточняет детали, имеющие значение только после заключения договора



Одобрительные реплики клиента



Одобрительные жесты и мимика клиента



Клиент спрашивает: не остались ли какие-то вопросы невыясненными



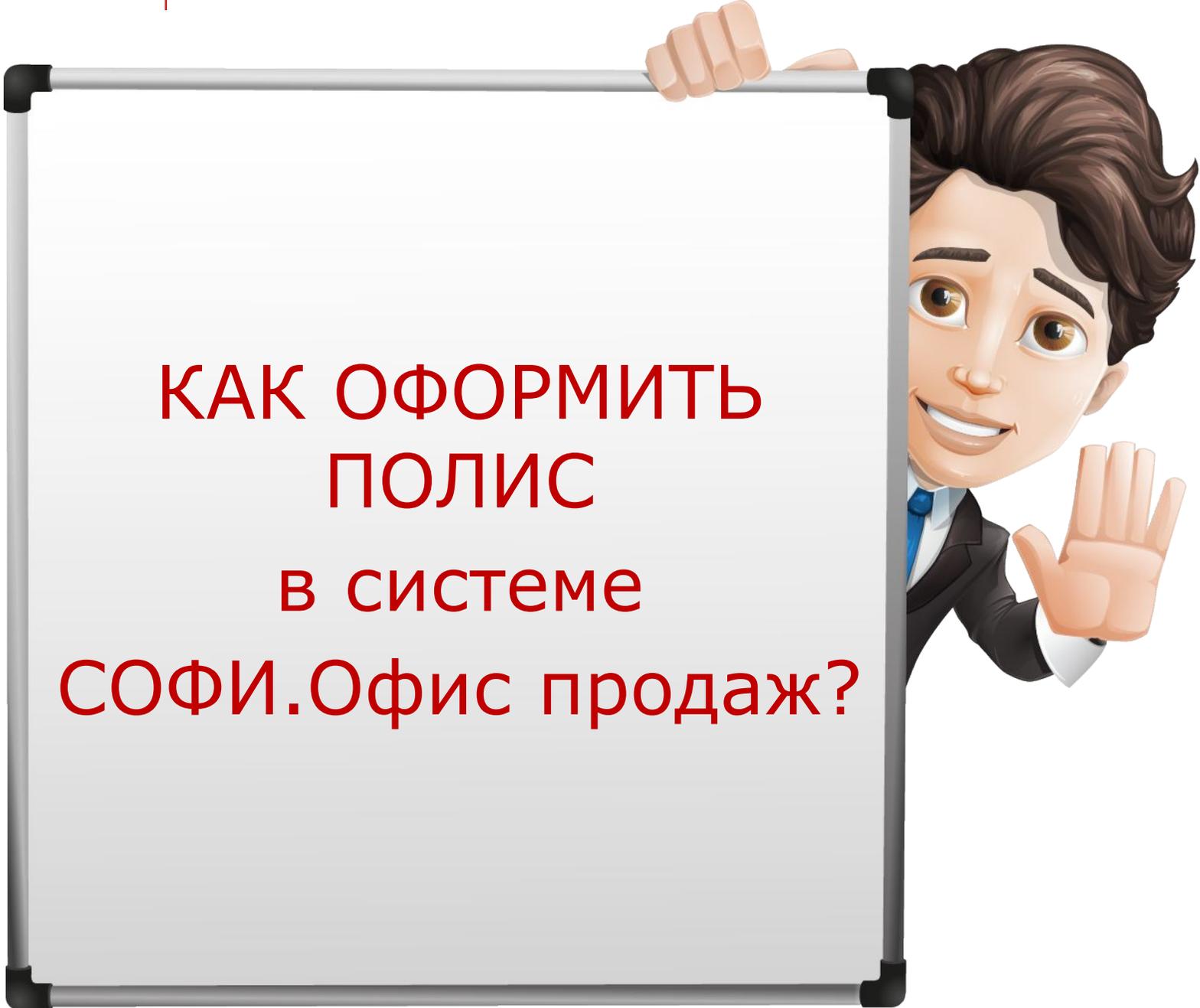
Клиент интересуется мнением родственников, коллег

В чем выгода для
покупателя?



- ✓ полис страхования - это самый **простой и наиболее эффективный способ страховой защиты и возмещения расходов, вызванных повреждением, утратой или задержкой багажа, задержкой рейса, а также медицинских/юридических расходов;**
- ✓ **Простота урегулирования страховых случаев в самой технологичной страховой компании;**
- ✓ **Удобство и быстрота оформления полиса, занимает всего несколько секунд, автоматически формируется на основании информации взятой из заказа билета;**
- ✓ **доступность** – стоимость полиса 300 рублей.





**КАК ОФОРМИТЬ
ПОЛИС
в системе
СОФИ.Офис продаж?**

№ заказа: **113950** Дата: 26.11.13 Продажа страхового полиса Альфастратегия - Билет № 1316686 Организация/ФИО: **STEVENS/ANDREAS**

БСО: АЛЬФА Сер: # 1316686 К/р Дата: 261113 Вал /

ФИО: STEVENS/ANDREAS*ADT Док: 4879512658 Корп: Частное лицо /

Осн: 5552407779899 Диспетчер:

Штамп: PNR: MLXSVA Договор страхования: AFLE1316686 Дата рождения: 11071989

Полная страховая сумма: Страховые суммы: Страховой продукт: ЭКОНОМ

№ 2407779899

Уч	Отпр	Назн	АК	Рейс	Дата-время	ПО	ПН	НББ	Место
1	DUS	MOW	SU	2153	121213 14:50				
2	MOW	PEK	SU	204	121213 22:35				
3	PEK	MOW	SU	205	171213 13:35				
4	MOW	DUS	SU	2436	191213 21:10				

Сбор	Сумма	Уч	Форма оплаты	Организация	Док. серия	Док. №	Сумма	КК до	Код авт	Держатель карты
СП	300.00	1	АЛЬФА				300.00			
СП		1								

Сохранить Запомнить операцию Перевести в валюту оплаты

Пошаговая инструкция по каждому из пунктов предоставлена Вам дополнительно.



Важно:

1. При оформлении страхового полиса необходима печать 2-х экземпляров страхового полиса;
2. Один экземпляр полиса отдаётся клиенту, второй с подписью Застрахованного остаётся у продавца.

Доступные действия с полисом в системе СОФИ:

- ПРОДАЖА СТРАХОВОГО ПОЛИСА
одновременно с авиабилетом
- ПРОДАЖА СТРАХОВОГО ПОЛИСА
отдельно от авиабилета
- ВОЗВРАТ СТРАХОВОГО ПОЛИСА
отдельно от авиабилета
- ВОЗВРАТ СТРАХОВОГО ПОЛИСА
вместе с авиабилетом.



АЛЬФА
СТРАХОВАНИЕ
СЕРВИС БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕМ