

РАЗДАТКИ + РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ
«УСПЕШНАЯ ПРОЛОНГАЦИЯ «ПОТЕРЯННЫХ» ДОГОВОРОВ КАСКО»



КАСКО. КОМБИНАЦИИ. РЕШЕНИЯ

под потребности клиента

Для всех: фото ТС +
предварит. осмотр +
срок действия до 12 мес.



ЧТО?	ЗАЧЕМ?	СКИДКА	ОТ ЧЕГО?	КОМУ?	СКОЛЬКО?
Название комбинации/ (как в АПО)	ВЫГОДА клиента (потребность решает продукт)	от полного КАСКО	Риски	Возраст авто	Выплаты
1 Антикризисное КАСКО (АНТИКРИЗИС)	Опытен + Защита от хищения + Тотальной гибели		1 ХИЩЕНИЕ/ 1 ТОТАЛ + 1 МИНИ ДТП по вине клиента с участием 2 стороны		= Стоим. ТС Неагрегатная сумма. По вине клиента: От 30 000 до 50 000р;
2 *Ничего лишнего КАСКО (НЛ)	Опытен+ Сам выбираю сумму ущерба		ВСЕ/ НЕОГР. число случаев Лимит выбирает клиент		= Стоимости ТС По ущербу клиент сам устанавливает сумму: от 30 000р до 150 000р
3 *ЭКОНОМ КАСКО (агрегатная франшиза) (ЭКОНОМ 2012)	Хочу КАСКО за полцены. Оплата 50% сразу, а вторые 50% только при убытке. Все риски.		ВСЕ/ НЕОГР. число		= 50% от стоимости ТС. Примерное соотношение выплат = 50% клиентом, 50% РГС
4 *ПОЛНОЕ КАСКО РГС Авто Защита - (ВАРИАНТ А)	Комплексная защита+ Все риски+ Неограниченное кол-во обращений.		ВСЁ ПО ПОЛНОЙ		= Стоимости ТС.
5 Защита от ДТП (выплаты при ДТП, если не виновен клиент)	Если клиент отказался от 4 вариантов, то защита по частому риску – ДТП.		ДТП		От 45 000 до 400 000. Неагрегатная стоимость. Оплата: единовременно.

Почему ОСАГО мало клиенту? ОСАГО = Оплата ремонта третьему лицу – деньгами РГС.

При этом сам клиент НЕ ЗАЩИЩЁН, особенно если у третьего лица полис поддельный или его просто нет

Раздатка №2

Примеры тёплых/горячих баз по КАСКО ...

(Вставить базы Вашего региона, по 7 на каждого участника и его ОСП/филиала)

Регион	Канал продаж	Продающее подразделение	Группа продаж	Агент	Полис	Дата завершения	ID полиса	Тип страхователя	Страхователь	Банк-посредник, лизинговая компания, автодилер или прочий партнёр	Проект	Контакты (телефон, факс, EMail, ICQ)	Серия и номер паспорта	Серия и водительского удостоверения	Марка и модель ТС	Год выпуска	Документ по TC	Гос. рег. знак TC	VIN TC	Страховая сумма по предыдущему договору, руб.	Премия по предыдущему договору, руб.	КВ по предыдущему договору, %	Срок страхования, мес.	Порядок возобновления договора	
						Когда закончился договор?			Кто?			Где?			Какая?										
Столица	Агентский	Агентство Автоводское	Башилова Анна Михайловна	Клима Владислав Михайлович	4000698188	20.05.2016	601246203978	ФЛ	Старшина Вера Хасановна	Нет	Нет	9629000437, (962)900-04-38	Город Москва	4510327782	VA3/Lada 2190/G ranta	2012	Паспорт TC: E7763HP	K152XHTA219020D010039	220000,00	24728,00	0,18	12	Стандартный порядок возобновления договора		
Столица	Агентский	Агентство Автоводское	Башилова Анна Михайловна	Пименова Ольга Геннадьевна	6002012185	21.05.2016	601245591964	ФЛ	Нечаева Марина Евгеньевна	Нет	Нет	4994088-499-а 90-76	Город Москва	45107705846457178034	Skoda Rapid	2015	Паспорт TC: A197400A	C564MXW8A D2NH5FK12	700000,00	65310,00	0,08	12	Стандартный порядок возобновления договора		

Упражнение №2. 5 выгод тёплых/горячих баз РГС:

Упражнение №3. СКОЛЬКО ДЕНЕГ ЗАРАБОТАЮ?

Задача: команды №1 по 1 кейсу рассчитать стоимость, команды №2 по второму кейсу рассчитать стоимость.

1 КЕЙС.

Машина № 1.

Лада Приора 2016 г.в.

Стоимость 331000

Пробег 30000

Водитель мужчина, 47 лет, стаж 17 лет

Полное КАСКО: 31014;

Антикризисное КАСКО: 12128 ;

Ничего лишнего КАСКО: ущерб на 30 тысяч – 23757;

Защита от ДТП КАСКО: 2132

2 КЕЙС.

Машина № 2.

Хёндай Солярис 2016 г.в.

Стоимость: 641000

Пробег 30000

Водитель мужчина 47 лет, стаж 17 лет

Полное КАСКО: 72 389

АНТИКРИЗИСНОЕ КАСКО: 17312

Ничего лишнего КАСКО: ущерб на 30 тысяч - 43000

Защита от ДТП КАСКО: 4284

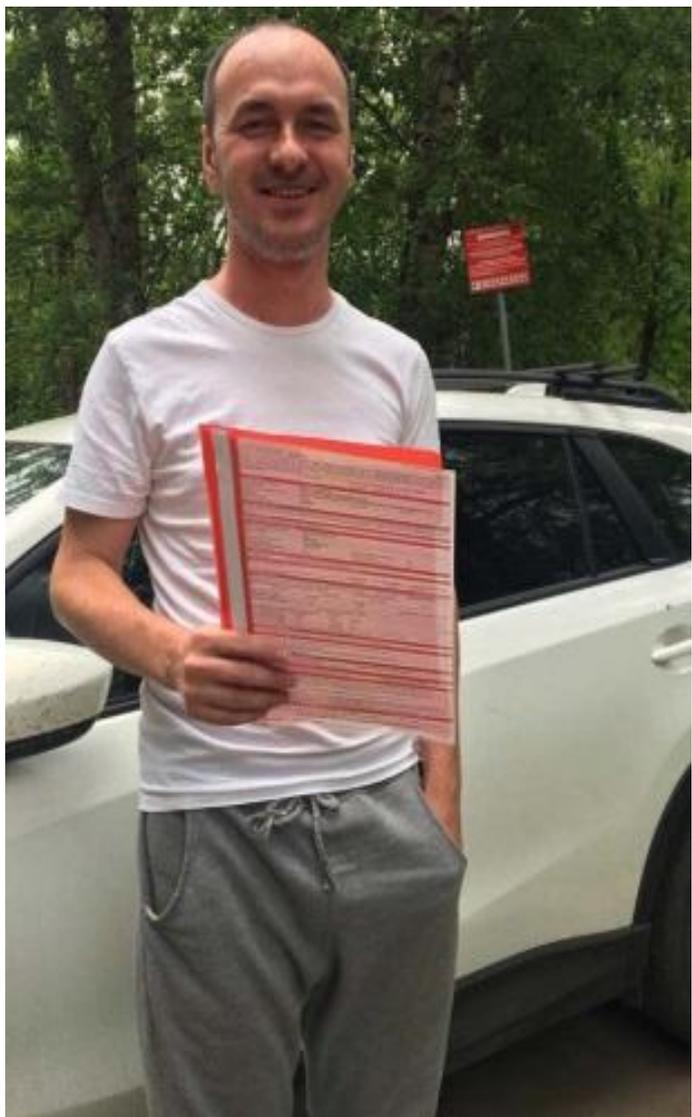
Упражнение №3. ДЕНЕГ ЗАРАБОТАЮ

_____ руб _____
_____ руб _____
_____ руб _____
_____ руб _____
_____ руб _____

Раздатка №3. Упражнение №4. Прослушка реальной продажи КАСКО (1)

Этапы	Кол-во вопросов	Факты и выгоды РГС КАСКО	Реакция клиента + /-
1. Установление контакта вопросами			
2А. Речевой переход к продаже КАСКО 2Б. Выявление первого возражения/причины			
3. Создание потребности на основе выгод/фактов в виде утверд.вопросов			
4. Расчёт/e-mail/дата +место встречи На расчёты согласился? Какую информацию назвал для расчёта? Почту продиктовал? На встречу согласился? ВЫСЫЛАЕМ «ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ВСТРЕЧИ» на почту или в вотстапп.			
ВСЕГО:			4

Раздатка. Счастливые клиенты после пилотного обзвона методологом ЦО и тренером ШСА



4 договора
КАСКО по
трём
клиентам за 1
час обзвона.

Тарифы:
Ничего
лишнего – 2
шт, Эконом,
ЗДТП



Вывод: Я ХОЧУ ПРОДАЖИ КАСКО, и у меня есть клиенты ,которым продать! 5

Упражнение №5

Установление контакта по телефону вопросами с фактами из баз.

Задача : прописать какие факты из баз были использованы, и вы их слышали при прослушке.

Аудио. Тренер Ксения (2)

Факт 1 _____

Факт 2 _____

Факт 3 _____

Аудио. Методолог Любовь (3)

Факт

1 _____

Факт

2 _____

Факт

3 _____

ПРИСОЕДИНЕНИЯ КАКИЕ
ИСПОЛЬЗОВАЛИСЬ?

Вывод: Установление контакта вопросами – нестандартный подход, стимулирует клиента, что делать?

Упражнение №6

Создание потребности выгодами/фактами КАСКО РГС.

Задача : прописать в вашей команде 10 выгод Каско от РГС и РГС, как компании, своим обычным языком.

1 часть: Выгоды языком агента 10 шт.

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____
- 9 _____
- 10 _____

2 часть: Факты и выгоды в цифрах.

Найди в раздатке цифру, которая описывает прописанную вами выгоду.

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____
- 9 _____
- 10 _____

Упражнение №6

Создание потребности выгодами/фактами КАСКО РГС.

3 часть:

Задача : прописать утвердительные вопросы с фактами и выгодами в цифрах о КАСКО и РГС

Мне понравились вопросы:

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

Раздатка №4 ТОЛЬКО ПОСЛЕ ВЫПОЛНЕНИЯ 1,2 части упражнения №6

Выгоды КАСКО от Росгосстрах в цифрах

1 место	В экспертных рейтингах компаний - «Эксперт РА» и «Национальное рейтинговое агентство»
70	МЛРД. рублей по выплатам народу России за 2016 год по ОСАГО;
12	МЛРД. рублей по выплатам народу России за 2016 год по КАСКО;
1 место	По выплатам по защите ОСАГО
3 место	По выплатам по защите КАСКО
5	Вариантов защиты Автомобиля договором КАСКО. Мобильный подбор вида КАСКО под удобную стоимость и важные риски для клиента;
5	Вариантов снижения стоимости по КАСКО.
До 60%	Снижения стоимости КАСКО под риски, которые важны для клиента;
65%	Самый низкий % определения риска Тотал среди страховых компаний (процте);
До 20%	Дополнительные скидки для опытных водителей
0 рублей	За опцию Парковка, не важно где был оставлен автомобиль ;
24 часа	В сутки, круглосуточная диспетчерская служба;
0530	Единый телефон диспетчерской службы;
318	Центров урегулирования убытков, шаговая доступность
Офиц. дилер	Ремонт по гарантии у официального дилера;
1 396 т км	Полис действует на всём протяжении автомагистралей РФ по умолчанию, безусловно;
85	Полис действует во всех регионах РФ по умолчанию, безусловно
0	Рублей + без справок+ неограниченное кол-во раз: 1 элемент остекления и фар, фонарей, зеркала внешнего вида, антенны. Рублей + без справок + 1 раз в год: повреждение двух смежных деталей кузова;
100 руб.	Стоимость услуги «Помощь на дороге», в 40 раз выгоднее, чем в других компаниях. Фактически, включена в стоимость полиса КАСКО (все 4 комбинации).

Франшиза до 50%. Вариант снизить стоимость классического КАСКО за счёт оплаты клиентом половины стоимости по ущербу .

НЕТ ОГРАНИЧЕНИЙ По кол-ву обращений в год по услуге «Помощь на дороге»;

По кол-ву дней, в течение которых важно сообщить о страховом случае;

БЕЗ ДОКУМЕНТОВ Платим при угоне;

Цифры для тех, кто ещё думает, почему важно оформить КАСКО

350 000 ДТП	Произошло за 2016 год;
45% ДТП	По Вине пьяного водителя;
50% ДТП	Пострадал хотя бы один человек;
31%	Виновников ДТП с поддельными полисами ОСАГО
63 000 ДТП	По причине некачественных дорог;
21 000 ДТП	Виновник, скрылся с места преступления;
СБ и ВС	Пик аварий в выходные, вечером

Раздатка №5 ТОЛЬКО ПОСЛЕ ВЫПОЛНЕНИЯ 1,2 части упражнения №6

ВЫГОДЫ РОСГОССТРАХ В ЦИФРАХ

A ++	наивысший статус надёжности
1 место	Среди страховых компаний по мнению рейтингового агентства «Эксперт РА», «Экспертное национальное рейтинговое агентство»
1 место	По выплатам по защите ИФЛ
1 место	По выплатам по защите ОСАГО
1 место	По выплатам ВКЛАДАМ
3 место	По выплатам по защите КАСКО
5-ый	Каждый пятый является клиентом компании
3-ья	Каждая третья семья
В 3 раза больше	выплат клиентам по сравнению с другими страховыми компаниями
2 в 1	обслуживание и по страхованию и по банковским продуктам
96 лет	ВЕК стабильной работы с жителями России
53	Место Росгосстрах банка в рейтинге надёжности банков России по данным Центробанка на 2016 год
74	филиала в субъектах РФ
15	направлений страхования
70	видов страховых и финансовых продуктов
Более 3000	страховых отделов и офисов продаж и в деревнях и в городах и в мегаполисах. Место расположения, которых постоянно
45 млн.	частных клиентов
318	центров урегулирования убытков
400	операторов call- центра
365	дней в году - круглосуточно, звонок бесплатный даже с мобильного (выделенная линия), возможность задать/ решить любой вопрос
240 000	корпоративных клиентов
100 000	рабочих мест во всех регионах РФ
65 000	персональных страховых и финансовых консультантов
1,5 млрд. выплат	в НЕДЕЛЮ выплат компанией народу РФ по страховым случаям
104%	Выплачиваемых возмещений по ОСАГО

6 ПРИЧИН ДТП В РОССИИ для создания потребности в КАСКО

Примеры ВОПРОСОВ с фактом/решением в утвердительной форме

- 1 Вы уверен, знаете, что **150 000** аварий в России происходят, по причине **пьяного водителя** за рулём, и никогда не знаешь, кто сегодня выпьет и поедет за рулём, правда?
- 2 **Каждый 3-ий водитель, лихачит** на дороге и это частая причина ДТП, выход один - КАСКО **от 2000** рублей, знаете о новом тарифе?
- 3 Каждый **10 водитель** за рулём **пишет СМС или говорит по телефону**, замечали? Для этого и есть КАСКО - вы под защитой, и ущерб деньгами Росгосстрах?
- 4 Согласитесь, не всегда удаётся соблюдать правила ПДД, случается такое? Факт частые причины **ДТП в России это неправильный выбор дистанции и неправильны обгон**, вы думали об этом?

- 2 место: Вождение в состоянии опьянения
- 1 место: Нарушение правил ПДД
- 3 место: Нарушение скоростного режима
- 4 место: Звонки и написание sms за рулём
- 5 место: Ошибки в выборе дистанции
- 6 место:
- Неверный обгон

Упражнение №7

3 навык. Превращение возражений в потребность.

1 часть:

Задача : послушать 2 аудио и на стикере 1 прописать ощущение в процентах от 0 до 100 «На сколько есть вероятность продолжить разговор от 0 до 100%».

1 вариант

Аудио 5. Методологу отказали ИФЛ.
Клиент отказал три раза по телефону.

CP % =

2 вариант:

Аудио 6. Тренеру Ксении клиент
проговорил возражения

CP % =

ВЫВОД? _____

2 часть:

Задача : послушать 2 аудио и заполнить таблицу.

Возражение	Было ли присоединение и какое	Был ли вопрос и какой

Упражнение №8

3 навык. Превращение возражений в потребность. Отработка скрипта

Задача:

в парах проговорить скрипт по КАСКО спина к спине.

В РОЛИ КЛИЕНТА проговорить 3 возражения .

И на стикере 1 - прописать от 0 до 100% насколько по формуле агент превратил возражения в потребность;

На стикере 2 – прописать от 0 до 100% На сколько бы я купил?

В РОЛИ АГЕНТА: проговорить скрипт, отработать возражения по формуле.

Возражение от клиента	Вариант отработки коллеги или свой

Упражнение №9

ЗВОНИМ КЛИЕНТАМ = ДЕЛАЕМ ПРОДАЖИ КАСКО

Задача: достаём Раздатку №1 с базой по моему ОСП/филиалу. Готовимся к звонку. Берём телефон и звоним. Скрипт перед собой. ЧИТАЕМ и продаём. 7 клиентов. 3 продажи. Воронку фиксируем.

Создать потребность в КАСКО

Взять согласие на расчёт/уточнить почту
Задать вопросы стаж, возраст, марка машины, пробег

Назначить дату и место встречи

ВОРОНКА ПРОДАЖ

«потерянные» договора КАСКО».

Цель: заполнить после обзвона, контролировать собственную воронку продаж.

	СКОЛЬКО
Кол-во контактов	<input type="text"/>
Разговоры состоявшиеся	<input type="text"/>
Согласие на встречу/расчёты на почте	<input type="text"/>
Встречи состоявшиеся	<input type="text"/>
Договора заключены	<input type="text"/>
ЦЕЛЬ – ПЛАН /ЗАРАБОТОК	
Перенос встречи/дожатие	<input type="text"/>

Доп. раздатки

