

# РОСГОССТРАХ



**8-800-7009977**

**8-495-777-55-55**

**0530 БИЛАЙН, МЕГАФОН, МТС (звонок бесплатный)**

## страховой продукт

# "РОСГОССТРАХ АВТО "ЗАЩИТА"

для брендовой и премиальной техники:  
[voпрос-avtosalon@stolica.rgs.ru](mailto:voпрос-avtosalon@stolica.rgs.ru)

**Моб. 8-967-233-19-39**

**Пн-чт с 09.00 до 20.00, пт. с 9.00 до 19.00**

**сб с 10.00 до 17.00**

**Вск. выходной**

ЛИДЕР РОССИЙСКОГО СТРАХОВОГО РЫНКА  
Правопреемник Госстраха РСФСР,  
Созданного в 1921 году

300 центров и пунктов  
урегулирования убытков

2000 представительств – страховых  
отделов,  
офисов продаж, подразделений  
по урегулированию убытков

60  
000 сотрудников

17  
000 Клиентов под надежной защитой  
000



Главное – надежность страховой компании!

# КАСКО

## Преимущества страховых продуктов РГС



- ✓ Широкая линейка страховых продуктов
- ✓ Скидки до 30% для клиентов с хорошей страховой историей по ОСАГО
- ✓ Скидки до 55% при безубыточном возобновлении договора
- ✓ Выгодные условия выплаты без справок без ограничения размера ущерба
- ✓ Самый дешевый сервисный пакет (100 руб.)
- ✓ Бесплатное расширение территории страхования за пределы РФ
- ✓ Нет навязывания страхования с франшизой
- ✓ Не требуется досрочная оплата очередных взносов при наступлении страхового случая
- ✓ Скидки для безубыточных клиентов при переходе из других СК

# РОСГОССТРАХ АВТО «ЗАЩИТА» Программа «А»

## Особенности и преимущества продукта



- Страхование автомобилей иностранного и отечественного производства от 0 до 12 лет
- Неагрегатная страховая сумма по ущербу, возмещение «новое» за «старое»
- Способ возмещения ущерба в виде направления на ремонт на авторизованные СТОА
- Конструктивная гибель 65% действительной стоимости ТС
- Сроки обращения в РГС: при Ущербе - 5 рабочих дней; при Хищении - 3 рабочих дня
- Есть Рассрочка оплаты полиса на 2 (50%/50%) или 3 (40%/30%/30%) платежа.
- С октября 2014 года запрет на оформление ГО по ФЛ/ИП
- При первоначальном/продолжении страховании подержанных ТС необходимо согласование службы безопасности СК, ТС группы ИГ 3 и ИГ 2.
- При первоначальном страховании КАСКО, учитывается КБМ водителей по базе данных РСА



- Внесение изменений в полис КАСКО возможно только в офисах РГС.

## Выплаты без справок для легковых ТС

### Без ограничений в течение года

- один элемент остекления кузова ТС (исключение – стеклянная крыша)
- штатный световой прибор
- штатный светоотражатель
- внешнее штатное зеркало заднего вида
- внешняя штатная радио-антенна



### Один раз в год

Стоимость ТС до 1 000 000 руб.

- ЛКП одной детали кузова

Стоимость ТС свыше 1 000 000 руб.

- 2-е смежные кузовные детали

# Описание программы – АНТИКРИЗИСНОЕ КАСКО



- Срок страхования: 1 год
- Территория покрытия: РФ

Страховые риски	Лимит возмещения	Выгодоприобретатель
<u>Хищение</u> (кража, разбой, грабеж) <u>Ущерб</u> (Полная гибель)	Действительная стоимость автомобиля с учетом индексации	Страхователь
Ущерб* при ДТП с участием 2-й стороны, по вине клиента	30 000 руб./50 000 руб.* при ремонте на СТОА по направлению РГС	Страхователь

- Лица, допущенные к управлению – по списку
- Количество случаев в год: не более 2-х
- ТС иностранного производства от 0-10, отечественного 0-10

\* Ущерб возмещается при условии, что ДТП произошло с участием установленных третьих лиц, а также при условии предоставления Страхователем документов, составленных в соответствии с требованиями по оформлению Европротокола, подтверждающих, что ДТП произошло по причине нарушения допущенным к управлению ТС лицом правил ПДД (в том числе при предоставлении документов ГИБДД).

За период действия договора страхования Вы можете получить страховое возмещение один раз по риску «Ущерб при ДТП по вине лица допущенного к управлению» и один раз по одному из рисков «Ущерб в случае выплаты страхового возмещения на условиях «полная или конструктивная гибель»» или «Хищение».

30 000 руб. – для ТС отечественного производства, 50 000 руб. – для ТС иностранного производства

# Снижение стоимости полиса КАСКО. Антикризисное предложение по КАСКО



**«Антикризисное предложение»** - это разумное сочетание страхового покрытия и цены на страховую услугу, позволяющее владельцам ТС защитить свое финансовое состояние от непредвиденных крупных рисков, имея при этом возможность одного обращения по небольшому ущербу, на случай последствий небольшого дорожно-транспортного происшествия.

**Клиент приобретает недорогое и качественное страховое покрытие.**

- направление на ремонт ТС на СТОА, имеющую договорные отношения с ПАО СК «Росгосстрах», при небольшом ДТП, совершенным по причине нарушения лицом, допущенным к управлению застрахованным ТС, Правил дорожного движения, послужившим причиной ДТП;
- выплату страхового возмещения в размере страховой суммы с учетом коэффициента индексации, при хищении ТС;
- выплату страхового возмещения в размере страховой суммы с учетом коэффициента индексации при полной гибели ТС в результате ДТП или стихийных бедствий или угона (при ущербе свыше размера условной франшизы)

**Антикризисное предложение это продукт для страхователя:**

- ✓ С любым уровнем дохода;
- ✓ Расчетливых;
- ✓ Считающих, что страхование «каско» - нужно, но это - чрезмерные расходы, а переплачивать - не целесообразно;
- ✓ Уверенных в своих силах;
- ✓ Которых не раздражают мелкие царапины и сколы;
- ✓ Для которых техническая исправность автомобиля чаще важнее, чем внешний лоск;
- ✓ Для которых утрата автомобиля – самое большое опасение, но и досадное ДТП может нарушить привычный процесс и принести незапланированные расходы.



# Страховая программа КАСКО «НИЧЕГО ЛИШНЕГО»



- **РОСГОССТРАХ КАСКО «Ничего лишнего»** - программа, которая позволит владельцам новых и подержанных автомобилей защитить свое финансовое состояние от непредвиденных расходов.
- Единственное отличие продукта «Ничего лишнего» от полного КАСКО - это возможность Страхователю выбрать лимит ответственности по риску Ущерб, не ограничивая ответственность по рискам Хищение и Полная гибель («тоталь»).
- **ДЕШЕВЛЕ ПОЛНОГО КАСКО!!!**
- В зависимости от выбранного лимита ответственности экономия на страховании может составить до **50 %**
- **ПОКРЫВАЕТ БОЛЬШИНСТВО СЛУЧАЕВ!!!**
- Страхователь совместно с продавцом может подобрать для себя оптимальный лимит ответственности, который защитит его при наступлении большинства страховых случаев.
- **Доля страховых случаев в зависимости от суммы выплаты (**1000, 50000, 70000, 100 000, 120 000, 150 000**)**
- **Страховая сумма: Агрегатная или Неагрегатная (по выбору страхователя)**
- **Сохранение обращения без справок Выплата по Ущербу независимо от виновности**

# Особенности страхования по программе «ЭКОНОМ»

---



## □ Условия страхования:

- вариант «А»;
- риски КАСКО/ Ущерб;
- срок страхования 12 месяцев;
- территория страхования – РФ;
- ремонт на СТОА по направлению Страховщика. Выплата на основании уполномоченной Страховщиком независимой экспертизы не предусмотрена.

## □ ТС, принимаемые на страхование:

- легковые ТС иностранного производства категории В и их аналоги, категории D, возраст которых на момент заключения Договора от 1 до 7 лет.
- легковые ТС отечественного производства, относящиеся к категории В, возраст которых на момент заключения Договора от 1 до 5 лет.

## □ Особые условия действия договора:

- заключения со Страхователем дополнительного соглашения (ПЕЧАТАЕТСЯ ИЗ КАЛЬКУЛЯТОРА) !
- Страхователь должен хранить оплаченные счета СТОА до конца срока действия договора страхования для своевременного предъявления Страховщику.

# Снижение стоимости полиса КАСКО. Эконом



Страховая программа «**Эконом**» - это страхование за полцены. Вторую половину клиент доплатит при убытке (одном или нескольких), пока сумма оплаченных ремонтов не превысит сумму премии.

## Какие выгоды получает страхователь

Если в течение срока действия договора страхования страховых случаев заявлено не было, Страхователь экономит **50%** стоимости договора.

При возобновлении безубыточного договора на следующий год, будет предоставлена скидка **20%**.

## Эконом это продукт, который позволяет:

Экономия денег: страховая премия по каско вдвое меньше.

Экономия времени: клиент сам принимает решение о целесообразности заявления убытка.

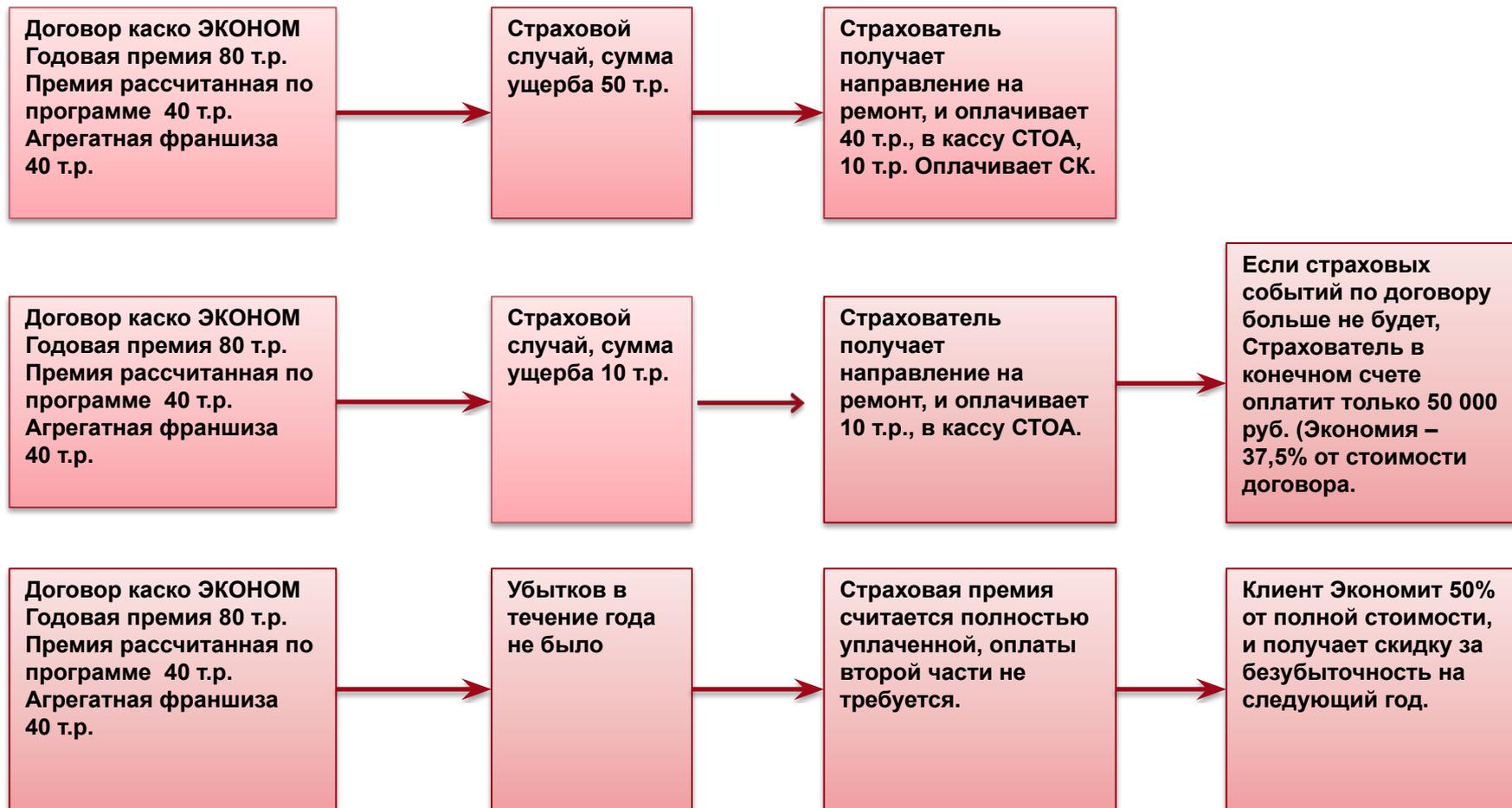
Экономия времени: клиенту не надо планировать встречу с агентом для уплаты очередного взноса.

Контроль расходов: клиент сам контролирует затраты Страховщика при урегулировании убытков.

Полная защита по риску «хищение»: при выплате страхового возмещения франшиза не удерживается



# Примеры УУ по программе «Эконом»



# Франшиза со второго случая



## Особенности программы

- Выбор данного типа франшизы предполагает применение безусловной франшизы, начиная со второго страхового случая.
- Это означает, что первый страховой случай в рамках договора страхования будет урегулирован без применения франшизы, по второму и последующим страховым случаям размер выплаты будет уменьшаться на величину выбранной франшизы (от 5000 до 100 000 руб.). Размер франшизы фиксируется в полисе на все случаи, начиная со второго, на весь период страхования.
- Кому выгоднее всего воспользоваться «франшизой со второго случая»? Покупатели продукта с такой франшизой – это автовладельцы с большим стажем вождения, которые уверены в своих навыках.
- Благодаря подобному полису водитель получает необходимую защиту (ведь первый страховой случай полностью оплачивается страховщиком) и при этом может неплохо сэкономить на страховании.

## Скидки для безубыточных клиентов при переходе из других СК



- для низкоубыточных/безубыточных клиентов, ранее застрахованных по КАСКО в компаниях: Ингосстрах, РЕСО-Гарантия, ВСК, Альфа-страхование, Согласие, Ренессанс Страхование.
- В этой связи предусмотрено дополнительное снижение тарифной ставки при подтверждении безубыточной страховой истории – до 15%.
- 
- Применение понижающего коэффициента (Ka) согласовывается в режиме стандартного андеррайтинга через WEB-ЕКИС, с обязательным приложением фото/скана полиса КАСКО (действующего или заканчивающегося) одной из указанных выше страховых компаний на ТС, по которому осуществляется индивидуальная котировка. Для применения понижающего коэффициента продавец предусматривает в расчете значение Ka от 0,85 до 0,99, и котировка автоматически направляется на согласование.
- 
- Также возможно рассмотрение заявок на получение дополнительных скидок при переходе из страховых компаний, не перечисленных выше.

# WEB



Калькулятор (ВЕБ-КАЛК) x

https://tarif.rgs.ru/web-ekis/online12/faces/main-taskflow/newCalc?\_adf.ctrl-state=imoej247g\_6

Нет | 1 год | Дата вступл. в силу: 23.10.2018 | Значение коэффициента Ка выходит за рамки полномочий

Марка ТС: Renault | Модель ТС: Duster

Год выпуска ТС: 2017

Дата выдачи ПТС: 01.01.2017 | Пробег (км): 25 000

Мощность двигателя, л.с.: 114,00 или кВт: 83,82

Действительная стоимость ТС: 634 700,00 | Страховая сумма ТС: 634 700,00

Определить стоимость ТС | Страховать доп оборудование

Согласие на обработку персональных данных:

Валюта: Рубль | Вариант страхования: Вариант "А"

Способ возмещения ущерба: Ремонт на СТОА по направлению Страховщика без оплаты УТС

Кол-во лиц, допущенных к управлению ТС: Ограничено

Допущенные: 

Возраст	Стаж	Пол	К6
38	20	М	1

Количество застрахованных ТС, К2: 1 | Коэффициент андеррайтера, Ка: 0,85

Франшиза: Нет

Наименование специальной программы/акции: Не выбрана

Страховать экстренную стационарную помощь  
 Применить неиндексируемую сумму  
 ДС №16 О расширении территории страхования

Риски: КАСКО (Хищение + Ущерб) | Страховая премия | Тариф

Риск	Страховая премия	Тариф
КАСКО (Хищение + Ущерб)	22 393,00	3,53
<input type="checkbox"/> Динамическая франшиза:	17 208,00	2,71
<input type="checkbox"/> Франшиза 2% от СС:	16 962,00	2,67
<input type="checkbox"/> Франшиза 3% от СС:	15 941,00	2,51
<input type="checkbox"/> Франшиза 7% от СС:	13 151,00	2,07

Агент: 9052518072749 ООО "СБ "Лид" | 310 Партнеры через дирек

Состояние расчета:  Предварительный  Окончательный

Отмена | Предложение | Рассчитать тариф | Сохранить расчет | Оформить договор | **Согласовать сейчас** | Страховать ОСАГО

Отобразить расчет



# Защита от ДТП



## Особенности программы «Защита от ДТП»

Принимаются на страхование:

отечественные автомобили от 0 до 12 лет,

иностранные автомобили от 0 до 12 лет;

неагрегатная страховая сумма до 400 000 Р;

страхует только от ущерба в ДТП с 2 и более участниками;

виновником ДТП должно быть третье лицо;

«Защита от ДТП» не подразумевает дополнительных выплат после обращения по ОСАГО.

### **Оформление полиса**

- Невысокая цена: от 2 000 Р!
- Стоимость не зависит от стажа и возраста водителя.
- Нет ограничений по количеству водителей.
- не требуется установка противоугонных систем.
- не производится осмотр автомобиля перед страхованием.
- Время оформления договора не превышает 15 минут.

### **Урегулирование убытков**

- Процедура оформления и консультации по ДТП удобная, как в каско.
- Более 300 офисов урегулирования по всей России.
- Неограниченное количество обращений по страховым случаям — ремонт производится всегда в пределах страховой суммы.
- Быстрый, по сравнению с ОСАГО, ремонт вашего автомобиля.

# Памятка для продавца

## Краткое описание программ с сокращенным покрытием КАСКО



Программа страхования	Антикризисное предложение по КАСКО	Ничего лишнего	Эконом	Безусловная франшиза	Франшиза со второго случая
1. Возраст ТС	от 0 до 10 лет	от 0 до 7 лет	от 1 до 7 лет (ИГ) от 1 до 5 лет (ОГ)	от 0 до 12 лет	от 0 до 12 лет
2. Тип ТС	Легковые ТС	Легковые ТС	Легковые ТС	Любые ТС	Легковые ТС
3. Тип страхователя	ФЛ, ЮЛ, ИП	ФЛ, ИП	ФЛ	ФЛ, ЮЛ, ИП	ФЛ
4. Страховые риски:					
• Хищение	Да	Да	Да		
• Ущерб - полная гибель	Да	Да			
• Ущерб	30/50 тыс.руб.при ДТП с участием 2-й стороны, по вине клиента - 1 раз	В пределах установленного лимита ответственности (30-150 тыс. руб.) Страховая сумма: Агрегатная или Неагрегатная (по выбору страхователя)	Уменьшаемая франшиза в размере премии Страховая сумма: Неагрегатная	От 1 до 10% от страховой суммы Страховая сумма: Неагрегатная	Франшиза (от 5-100 тыс.руб.): <u>например</u> 1 СС = 0 руб. 2 СС = 5000 руб. 3 СС = 5000 руб. 4 СС = 5000 руб.
5. Порядок оплаты	Единовременно, в рассрочку	Единовременно, в рассрочку	Единовременно	Единовременно, в рассрочку	Единовременно, в рассрочку
6. Средняя экономия от стоимости Полного КАСКО	<b>60-70%</b>	<b>40-50%</b>	<b>50%</b>	<b>15-25%</b>	<b>10-25%</b>

# В помощь продавцу

## Рекомендации по предложению программ КАСКО с сокращенным покрытием



Программа страхования	Антикризисное предложение по КАСКО	Ничего лишнего	Эконом	ЗДТП
<b>1. Аргументы при выборе продукта</b>	Защита автомобиля от крупных рисков за минимальные деньги; Сохранение имущества как ценного семейного актива; Рассрочка платежа; Бесплатное расширение территории страхования при выезде за границу	Возможность сохранить максимальный перечень рисков и самому регулировать лимит по ущербу; Неограниченное количество обращений в независимости от виновности; Рассрочка платежа; Бесплатное расширение территории страхования при выезде за границу	Максимальное страховое покрытие; Экономия 50% премии при отсутствии страховых событий; Бесплатная рассрочка, если случай наступил; Риск «Хищение» без франшизы; Бесплатное расширение территории страхования при выезде за границу	Защита от поддельных полисов ОСАГО и их отсутствия у виновника ДТП; Компенсация ущерба без учета износа деталей; Неограниченный список допущенных к управлению лиц; Не требуется осмотр и согласование ТС; Самое дешевое КАСКО из продуктовой линейки РГС
<b>2. Выгодно</b>	Для высокоубыточных Страхователей; Для молодых водителей; Для старых ТС; Для ТС с дорогим Полным КАСКО на рынке; Для Страхователей с любым уровнем дохода; Для практичных и экономных	Для массовых ТС, владельцы которых хотят защиту от крупных и мелких убытков; Для начинающих водителей; Для склонных к мелким, но частым повреждениям ТС; Для низкоубыточных Клиентов	Для безубыточных Страхователей; Для опытных водителей; Для поддержанных ТС; Для практичных и экономных	Для владельцев поддержанных автомобилей; Для Страхователей с любым уровнем дохода

# При проведении осмотра ТС необходимо сделать минимум 9 фотографий: ПРИМЕР



вид спереди справа



вид спереди-слева



VIN (идентификационный номер ТС)



вид сзади-справа



вид сзади-слева



показания одометра (пробег)



лобовое стекло (снаружи)



диск и шина



фотография эксперта страховщика

При наличии на ТС повреждений необходимо провести фотографирование повреждений (общий вид детали крупным планом и вид в приближении обнаруженного повреждения)



узловой снимок



масштабный снимок

# ПРОГРАММЫ В WEB ЕКИС



# РОСГОССТРАХ



Здравствуйте, Вы вошли как **avaleksentsev** (Сеанс: imoej247g\_1) [Выход](#)

VIN   
Номер кузова

Программа   
Тип страхователя   
Физическое лицо   
Банк   
Тип договора   
Срок страхования   
Дата вступл. в силу:

Марка ТС   
Модель ТС

Год выпуска ТС

Дата выдачи ПТС  Пробег (км)

Мощность двигателя, л.с.:  или кВт:

Действительная стоимость ТС  Страховая сумма ТС

Кол-во лиц, допущенных к управлению ТС

**Допущенные**     

Возраст	Стаж	Пол	К6
Необходимо добавить допущенного.			

Сделанный расчет является предварительным. Для получения итогового тарифа необходимо заполнить вкладку «окончательный».

Согласие на обработку персональных данных

Валюта

Способ возмещения ущерба

Количество застрахованных ТС, К2:

Коэффициент андеррайтера, Ка:

Франшиза:

Наименование специальной программы/акции

Страховать экстренную стационарную помощь

# Осмотр транспортного средства



- При проведении Осмотра Эксперт обязан произвести обзорное, а при наличии повреждений – также и детальное фотографирование осматриваемого ТС.
- **Все фотографии должны быть выполнены одним устройством** (фотоаппарат, смартфон и т.д.) **в течение не более 10 минут** (между первой и последней фотографией, из основных 9) **для легковых ТС** и не более 15 минут для грузовых ТС / автобусов / спецтехники / прицепов / полуприцепов и т.д.
- **ВАЖНО- Требования к фотографиям:**
  - **размер фотографий должен быть – не менее 1600x1200 точек, формат JPEG (jpg);**
  - свойства фото должны содержать дату, время съемки, характеристики устройства, координаты и т.д.;
  - запрещено обрабатывать (корректировать) фотографии, используя любое программное обеспечение, графические редакторы (Adobe photoshop, GIMP, Paint и т. д.) и менять их параметры/свойства;
  - на фотографиях должны отсутствовать блики, затемнения, засветки от вспышки или посторонних источников, которые не позволяют рассмотреть фотографируемое ТС.

## Пролонгация

### «Собственная пролонгация»

### 139МК – «Перевод партнеров в офисы»

Партнер занимается пролонгацией самостоятельно и обладает для этого необходимыми ресурсами.

Партнер выполняет норматив по пролонгации на уровне не ниже 50%

Договоры, оформленные в ПО партнера (Рено,

Передача не менее 25% от базы партнерского канала

Выполнение норматива не ниже 35%



# Оповещения клиентов

## Памятка - 5 ПРОСТЫХ ШАГОВ (для эффективной пролонгации)



1

### ЗВОНИМ КЛИЕНТУ

*За 30 дней до окончания договора страхования напомните о себе клиенту звонком или смс. Следующий звонок совершите за 15-20 дней до окончания действия полиса и предложите продлить договор*

2

### ПОДБИРАЕМ ДАТУ и ВРЕМЯ ПОСЕЩЕНИЯ

*Если клиент согласен на продление договора, выберите удобную дату и время посещения, подготовьте к приходу необходимые документы*

3

### ПРЕДЛАГАЙТЕ и ДРУГИЕ ПРОДУКТЫ

*Непосредственно при перезаключении договора на новый срок обязательно предлагайте клиенту и другие продукты, выполняя кросс-продажи.*

4

### ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

*Подготавливая документы на продление договора не забывайте правильно заполнять строки «Признак договора» и «Предыдущий номер договора» в оформляемом полисе*

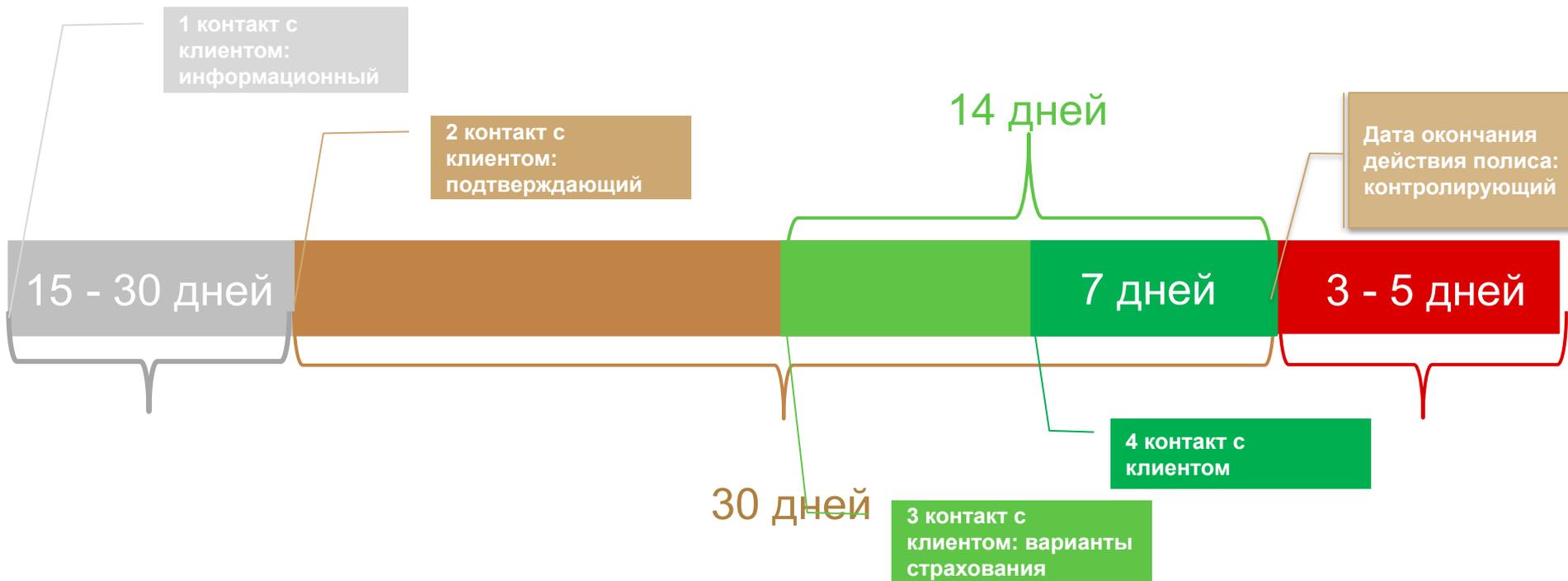
5

### ПАРТНЕР НЕ ДОЛЖЕН ПОТЕРЯТЬ КЛИЕНТА!

*Обязательно качественно обрабатывайте отчет по возобновлениям и кросс-продажам на 100%, делайте результативные звонки, работайте с разными вариантами пролонгаций, отвечайте на все вопросы клиента, снимайте возражения, описывайте преимущества.*

# Звонки и СМС.

## Этапы взаимодействие с клиентом по пролонгации



**1 контакт** – За 30 дней до окончания действия полиса, посредством смс или предварительного приветственного звонка.

**2 контакт** – За 15-20 дней до окончания действия полиса, с целью подтверждения клиентом намерения возобновить полис.

**3 контакт** – За 10 дней с предложением нескольких вариантов по стоимости продления.

**4 контакт** – За 7 дней до окончания действия договора и/или в день окончания действия полиса в зависимости от характера предыдущих звонков.

**Постконтроль** – Через 3-5 дней после окончания действия полиса, если договор не был возобновлен, необходимо совершить завершающий звонок для выявления причин отказа от пролонгации.

# Ключевые моменты при пролонгации



## Определение страховой стоимости ТС при возобновлении

Действительная стоимость ТС при возобновлении определяется на основании:

- *Справочника стоимостей ТС, интегрированного в ВИРТУ (возможно отклонение от стоимости до 10%).*
- *В порядке индивидуального согласования – путем направления стандартной формы запроса на подразделение автотранспортного страхования*

## Предстраховой осмотр при пролонгации

Осмотр не обязателен

*Отсутствует перерыв между датой окончания срока действия одного договора и началом другого*

Осмотр обязателен

*Смена условий страхования (с усеченного КАСКО на полное)  
При просрочке<sup>1</sup> уплаты страховой премии  
При разрыве в сроке страхования более 24 часов  
После осуществления выплаты по ущербу по калькуляции*

Оформление/расчёт возобновления Договора страхования проводится **в WEB:**

Возможно в сроки, не превышающие **30 календарных дней** до даты окончания возобновляемого договора, должен быть заведен в учетную систему страховщика и быть действующим.

**ВАЖНО.** Заполнение полей<sup>2</sup> в WEB после подтягивания данных по пролонгации вручную, может потребовать согласование андеррайтеров

## Списки документов по КАСКО – Страхователь (физическое лицо)

### Пролонгация

- Полис КАСКО
- Квитанция/чек об оплате
- Лист расчета страховой премии
- ПТС или СТС. Если на страхование принималось ТС, не поставленное на учет, то при пролонгации такого договора необходимо запросить актуальный ПТС
- Акт осмотра – в случае:
  - ✓ Разрыва в сроке страхования более 24 часов
  - ✓ Перехода с мини-продукта на полное КАСКО
  - ✓ Выплаты за ущерб по калькуляции
- При добавлении новых водителей – копию в/у добавленного человека



# Алгоритм по навыкам работы с возражениями



Снимите  
негативные  
эмоции  
клиента

1. Выслушайте возражение, не прерывая собеседника. Согласитесь с частью возражения

Вы затронули важную тему...  
Я хорошо понимаю Ваш вопрос...  
Именно поэтому я и хотел рассказать Вам о...  
Да, так может показаться...

Поймите  
причину  
возражения

2. Задайте уточняющий вопрос или попросите клиента более подробно изложить свое возражение.

Почему у Вас сложилось такое мнение?  
Что именно в этом Вас не устраивает?  
Из какого источника эта информация?  
Могли бы Вы пояснить, что именно Вы имеете в виду?

Ответьте на  
возражение

3. После ответа клиента ответьте на возражение

4. Получите подтверждение клиента

Я ответил(ла) на Ваш вопрос?

## «Жонглер цифрами»:

Вариант 1: пересчитать стоимость на месяц, день

- Давайте сравним, сколько стоит Ваше спокойствие в месяц или день. В повседневной жизни Вы даже не заметите, куда потратили эти деньги

Вариант 2: продавать разницу в цене

- Иван Иванович, Вы сказали, что в другой СК тариф ниже на ... рублей. Давайте посмотрим, какие выгоды Вы получаете за ... рублей разницы (привести преимущества Компании, продукта)

## «Сравним с ремонтом»:

Привести пример стоимости запчастей, ремонта его автомобиля

- Конечно, стоимость КАСКО не может быть соизмерима с ОСАГО, ведь Компания несет ответственность по каждому страховому случаю – а стоимость замены лобового стекла/бампера/капота на Ваш автомобиль составит не менее... рублей. Обидно платить такие деньги из своего кармана за ДТП, в котором Вы даже не были виноваты!

## «Главное – выплата!»:

Рассказать про уровень убыточности по автострахованию в регионе

- Вы знаете, что в среднем убыточность по автострахованию составляет 80%. Очень низкий тариф означает, в первую очередь, что Страховой Компании просто не из чего будет осуществлять выплату!

## «Исследователь»:

Узнать, с чем сравнивает Клиент

- А с чем Вы сравниваете, когда говорите «дорого»?

## «Очевидные расходы»:

Сравнить с тем, сколько Клиент тратит денег в год на бензин

- Иван Иванович, сколько вы тратите в месяц на бензин? В пересчете на год это получается столько же/больше, чем стоимость полиса. Но ведь Вас это не останавливает от использования автомобиля?!

## «Тариф в %»:

Озвучить тариф в процентах и сравнить со стоимостью автомобиля

- Стоимость КАСКО составляет всего ...% от стоимости Вашего автомобиля. Скажите, если бы он стоил на ...% дороже, когда Вы его покупали, это бы Вас остановило?

## «Ваша «ласточка»:

Достойна самого лучшего!»: напомнить Клиенту, что это то малое, что он может сделать для своей любимой «ласточки»

- Иван Иванович, Ваша машина будет служить Вам верой и правдой. Неужели она не достойна небольшой заботы и о себе?

## «Стоп-сигнал»:

Выяснить, какие еще возражения и сомнения есть у Клиента

- Это единственное, что Вас останавливает?

# Варианты ответов на типовые возражения



Возражение	Ответ
Не могу сейчас говорить.	Когда Вам будет удобно получить наш звонок? / В какое время Вам лучше перезвонить?
Слишком дорого.	Согласен, все мы хотим сэкономить. Вместе с тем, если сейчас дорого __ рублей в месяц, то откуда брать гораздо большую сумму для покупки нового автомобиля, если произойдет полная гибель автомобиля. Чтобы у Вас была финансовая защита на этот случай, предлагаю Вам приобрести полис КАСКО.
Не хочу переплачивать. Выплатил кредит*.	Мне понятно Ваше желание сэкономить. Полис КАСКО гарантирует Вам выплату при наступлении непредвиденных обстоятельств, превышающую стоимость полиса в несколько раз. Согласитесь, __ рублей стоят гораздо меньше, чем Ваше спокойствие и уверенность!
Я не доверяю страховым компаниям.	Действительно, не все страховые компании одинаково надежны. Именно поэтому мы сотрудничаем только с проверенными партнерами, имеющими наивысший рейтинг надежности, так как стремимся предоставить лучший сервис нашим клиентам и дорожим своей репутацией. Что вы об этом думаете?

Возражение	Ответ
Со мной ничего не случится.	Мы все хотим, чтобы так и было. В то же время ситуации, о которых идет речь, всегда внезапны и всегда требуют немалых денежных средств. Чтобы быть уверенным в завтрашнем дне, я предлагаю Вам сейчас позаботиться о финансовой защите вашего автомобиля. Согласитесь, что это важно!
Это обязательно?	КАСКО – добровольный вид страхования. Она дает защиту Вашему автомобилю и гарантирует получение страховых выплат. Именно поэтому большинство наших клиентов оформляет себе полис. Перейдем к оформлению?
Как что случится, справок не соберешь!	Я понимаю Вашу позицию, никто не хочет собирать лишние бумаги. Список предоставляемых документов – стандартный: полис КАСКО, документы на машину/водителя и из государственных органов. Мы заинтересованы в предоставлении качественных услуг, поэтому партнером выбрана страховая компания, которая выполняет свои обязательства в срок.





---

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**