



Семинар

**Практический пример по эффективной
реализации проекта по пролонгации
КАСКО в автосалонах.**

Тула

Практический пример по эффективной реализации проекта по пролонгации КАСКО в автосалонах



Содержание

Тема 1. Общая информация о примере (ситуация на рынке; особенности региона)

Тема 2. Реализация проекта (этапы и конкретные действия, которые определили успех).

Тема 3. Достигнутые результаты (фактический результат, анализ реализации проекта по факторам «успех» – «зоны роста»).

Тема 1

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПРИМЕРЕ

Тема 1. Общая информация о примере

Положение на рынке

Тульский Филиал входит в тройку лидирующих компаний в регионе по страхованию КАСКО ФЛ (Автосалон-Канал).

Сборы - 75, 4 млн. руб.

Доля ВСК на канале - 16,1%.

Компании конкуренты: **РГС, Согласие, РЕСО, Альфа, Согаз.**

В регионе представлено 28 официальных дилера.

со всеми заключены агентские договора и договора на станции СТОА.



Тема 2

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

Тема 2. Реализация проекта



1. Формирование акта по пролонгации (выгрузка файла с портала и сравнение его с файлом из базы vtax на наличие расхождений).

На этом этапе указано 95% телефонных контактов клиентов.



2. Sms информирование клиентов (заполнение файла до 10 числа месяца следующего за отчетным, выгрузка его на портал).

Тема 2. Реализация проекта

3. Работа с файлом пролонгация:

- Фильтр по дате.
- Первичный обзвон клиентов (предварительно рассчитать страховую премию, быть готовым изменить условия, подстроиться под клиента, выявление недостоверных телефонных контактов). **На этом этапе как правило соглашаются 39% клиентов.**
- Отработанного клиента в файле отмечаем цветом и заполняем комментарии (удобство для дальнейшей навигации и работы с файлом).
- **При недостоверном указанном телефонном контакте страхователя, формируется список таких клиентов для поиска корректных телефонов через службу безопасности.**
- Вторичный обзвон клиентов (производится если клиент не ответил на звонок; если не пришел в договоренную дату; по скорректированному новому контакту).
- Рассылка писем клиентам до которых не дозвонились – **1% положительный результат.**
- Повторный обзвон клиентов, которые первично отказались от страхования (вероятность 1 к 20, что клиент придет).



Тема 2. Реализация проекта

Применение стандартов при осуществлении пролонгации договоров страхования

1. Заблаговременно готовится проект полиса клиенту.
2. За день осуществляется звонок -напоминание, если была назначена встреча.
3. Если дата окончания договора попадает на выходной день, то **заранее готовим договор КАСКО, который передается дежурному агенту КЗ для оплаты.**

Контроль осуществляет РЦРС на еженедельном совещании, с выявлением проблемных вопросов, качества звонков клиентам, уровня пролонгации, дебиторской и кредиторской задолженностей, и постановкой скорректированных задач на следующую неделю менеджерам дирекции.

Скрипт разговора с клиентом (слайд 1)

ВЫШЕЛ ИЗ ЗАЛОГА	
Погасил кредит.	Очень хорошо, что вы закрыли кредит. А как теперь Вы планируете защищать ваш автомобиль?
Я очень аккуратный водитель, а также у меня есть ОСАГО.	Хорошо, именно для аккуратных водителей у нас имеются специальные условия. Давайте оценим, что предлагает Вам ВСК. Я уверена, вы выберете наиболее подходящий для Вас вариант, как по цене, так и по качеству услуги. Согласитесь, важно платить только за те услуги, которые необходимы?
Да.	Именно поэтому я предлагаю Вам подъехать в офис ВСК. Когда Вам удобно подъехать: завтра в 15.00 или послезавтра в 11.00?

Скрипт разговора с клиентом (слайд 2)

ДОРОГО	
Дорого.	Дорого по сравнению с чем?
Страховая компания «Другая».	Действительно, сейчас на рынке могут быть иные предложения. Подскажите, та цена, о которой вы говорите, включает полный набор страховых рисков? У вас была возможность оценить набор страховых рисков за ту цену, которую Вам предложили в иной страховой компании?
Не знаю.	Давайте оценим, что предлагает Вам ВСК. Я уверен, вы выберете наиболее подходящий для Вас вариант, как по цене, так и по качеству услуги. Согласитесь, важно платить только за те услуги, которые необходимы?

Тема 2. Реализация проекта

Пример работы с файлом пролонгации

ФИО Страхователя	телефон	комментарий	Срок окончания договора	Количество убытков предыдущий договор
Клиент 1	+7 (999) 9999999	Авто вышло из залога / согласен на Уверенный	До 03.09.15	2
Клиент 2	+7 (999) 9999998	Придет 23.09.15	До 25.09.15	0
Клиент 3	+7 (999) 9999997	Не берет телефон	До 16.09.15	0
Клиент 4	+7 (999) 9999996	Отказался / продал авто	До 18.09.15	0
Клиент 5	+7 (999) 9999995	Позвонить 25.09.15 в 11:00	До 30.09.15	0

	ЗАСТРАХОВАЛСЯ
	НЕ БУДЕТ
	ЗВОНИЛ
	не звонил
	в не зоне / не берет телефон

Всего 5	100
Застраховался 1	20 (процент выполнения)

Клиент 1 - сделка состоялась.
 Клиент 2 и 5 - необходимо доработать, повторный звонок.
 Клиент 3 - повторный звонок, письмо.
 Клиент 4 - сделка не состоялась.

Тема 3

ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Тема 3. Достигнутые результаты

До введения стандартов					После введения стандартов		
январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август
39,9	40,3	47,5	40,7	41,5	53,1	54,8	43,3

Соблюдение стандартов, использование скриптов и еженедельный контроль показателей позволяют достигать высоких результатов по пролонгации договоров КАСКО ФЛ (Автосалон канал).



**Практический пример по эффективной
реализации проекта по пролонгации КАСКО в
автосалонах**

Удачных продаж!

