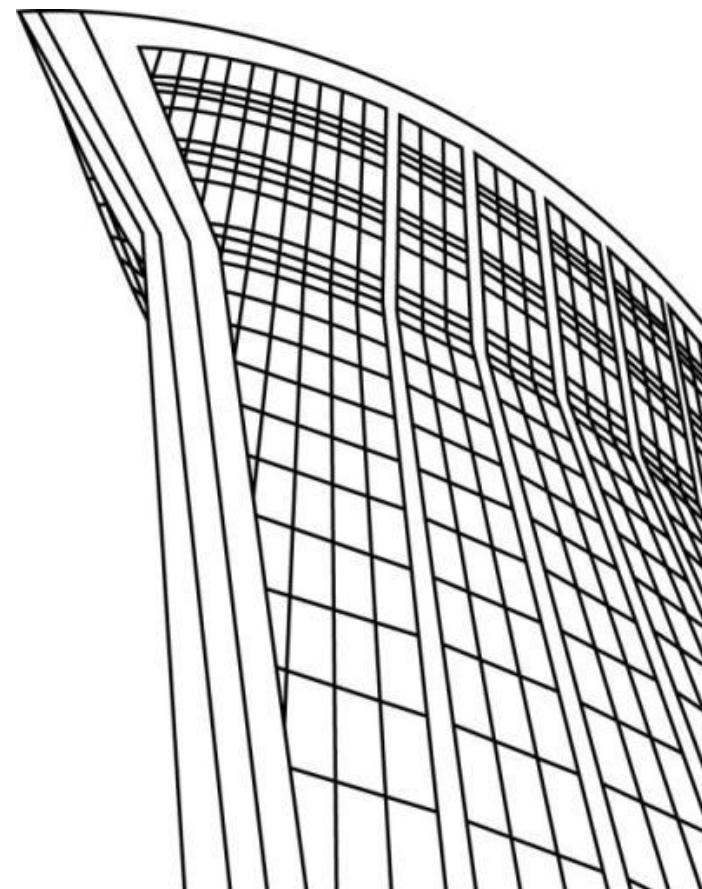


Страховой продукт «Мобильная защита»

Ведунов Алексей

Директор по работе с ключевыми партнерами



О компании «Росгосстрах»



ПАО СК «Росгосстрах» — это уникальная, системообразующая страховая компания с почти 100-летней историей



«Росгосстрах» — лидер по масштабам присутствия на территории Российской Федерации и страхованию имущества граждан.



1 500 представительств на территории России.



Более 12,9 млн клиентов физических лиц.



Около 300 центров и пунктов урегулирования убытков



Более 190 тыс. клиентов юридических лиц



49 млрд руб.

Собственные средства

19,5 млрд руб.

Уставный капитал

78,1 млрд руб.

Страховые резервы

143 млрд руб.

Активы

РОСГОССТРАХ

СТРАХОВОЙ ПРОДУКТ



Страховой продукт «Мобильная защита»



Клиентская ценность продукта (customer value)



Договор вступает в силу на 16й день после покупки и действует 1 год



Максимальная стоимость товара для страхования – 300 000 р.



Принимаем на страхование портативную и бытовую технику



Страховая сумма равно полной стоимости товара без учета скидок



Страховой продукт «Мобильная защита»



Клиентская ценность продукта (customer value)



Легкий в продаже и оформлении продукт



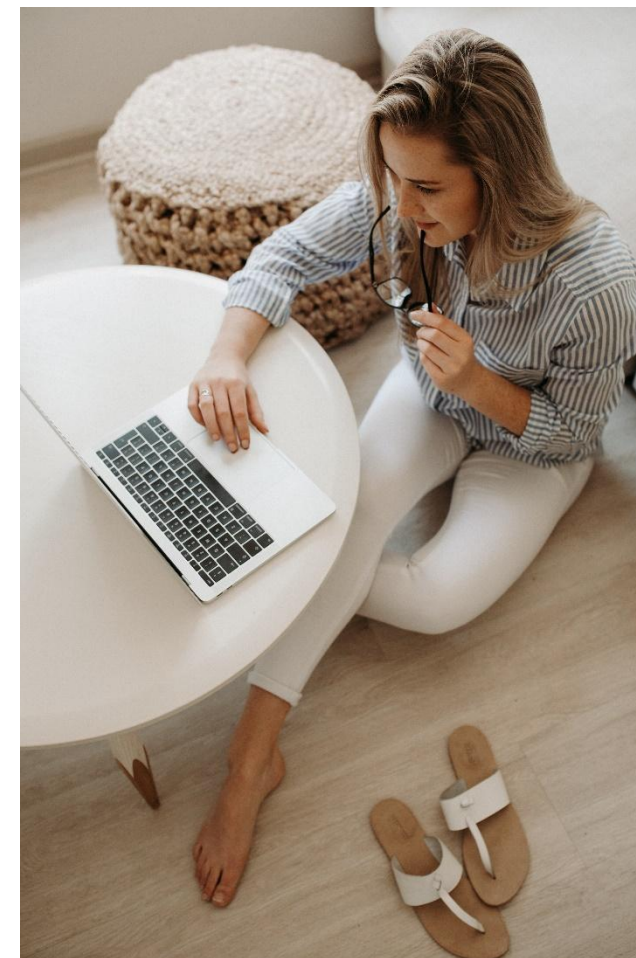
Удобный сервис по урегулированию «Door to Door»



Минимальный пакет документов для получения выплаты и ремонта



Бесплатный ремонт поврежденной техники



Страховые риски



Внешнее механическое повреждение

Пожар, взрыв, удар молнии

Противоправные действия жуликов

Воздействие в результате ДТП

Попадание жидкости

Стихийные бедствия

Перепады напряжения в электросети

Повреждение в результате падения

РОСГОССТРАХ

ПРОДАЖИ

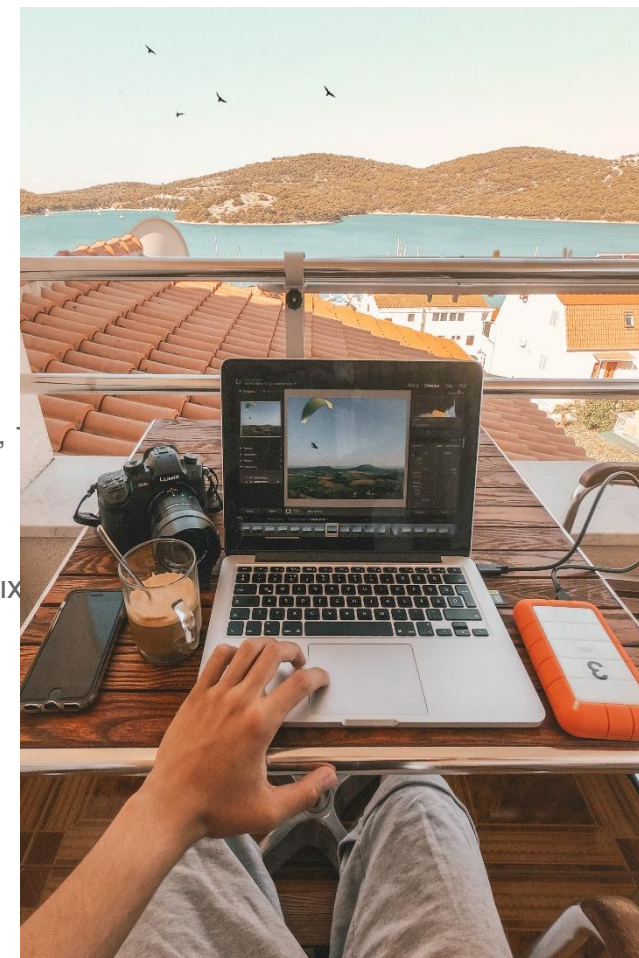


Зачем клиентам добровольное страхование имущества?



Каждый год в России

- Примерно 30 млн. шт. портативных устройств продается ежегодно.
- Из них застрахованных – 15%, 4,5 млн. шт. (среднее число для рынка портативной техники).
- 85% портативной техники – 25,5 млн. шт. устройств не застраховано.
- По статистике РОСГОССТРАХ – для урегулирования обращается каждый пятый клиент, е. 20%.
- Следуя статистике РОСГОСТРАХ – мы можем предполагать, что и для незастрахованных устройств частота повреждений составляет те же 20%.
- 5,1 млн. клиентов (20% от покупателей не купивших полис страхования) – отремонтировали или заменили купленную технику на свои собственные средства.



Пример формирования потребности



Варианты начала продажи

Предложение	Согласитесь, неприятно тратить деньги на ремонт телефона или покупку нового? Предлагаю Вам способ избежать траты своих денег. Если Вы случайно разобьёте телефон – РОСГОССТРАХ оплатит стоимость ремонта! Интересное предложение? Посмотрим стоимость услуги для вашего телефона?
Предложение	Вы когда-нибудь роняли телефон? Что Вы делали в такой ситуации? Покупали новый? Платили за ремонт? Я предлагаю оформить на такие случаи страховку, по которой наши клиенты получают деньги на покупку нового. Давайте я Вам посчитаю стоимость такой программы?
Предложение	Может ли случиться ситуация, что человек, работая за ноутбуком, проливает на него кофе? Что делать в такой ситуации? Покупать новый? Рекомендую Вам купить программу страхования и если произойдет такая ситуация, то СК вернёт Вам стоимость ноутбука. Давайте расскажу подробнее?

Пример отработки возражений



Варианты ответов на сложные вопросы клиентов

Возражение	Спасибо, нет, мне не нужно
Выразите понимание клиента	Согласен с Вами, мы всегда стараемся покупать только то, что необходимо. Отлично, когда продуман каждый шаг и не приходится напрасно тратить свои деньги. Согласны?
Ответьте аргументировано	<p>Мы уверены, что страхование нам не нужно, пока мы не начнем платить за ремонт или за покупку нового телефона из своих денег, которые мы хотим потратить на более важные вещи.</p> <p>Согласитесь, что если есть возможность этого избежать ее нужно использовать?</p> <p>Давайте сделаем так, чтобы вы не тратили лишние деньги в будущем. Страховая полностью оплатит ремонт вашего устройства.</p>
Убедитесь, что ваш ответ убедил клиента	Оформляем?

Пример отработки возражений



Варианты ответов на сложные вопросы клиентов

Возражение	Для меня это дорого!
Выразите понимание клиента	Действительно, плата за страховой полис, может показаться значительной. Давайте рассмотрим ситуацию с другой стороны.
Ответьте аргументировано	За (цена полиса) рублей в год Вы приобретаете (стоимость телефона) рублей, которыми можете воспользоваться в случае необходимости ремонта или кражи телефона! (Если разбить эту сумму на срок страховки – получается по ... рублей в день!)
Убедитесь, что ваш ответ убедил клиента	Полис стоит гораздо дешевле покупки нового телефона? Оформляем?

Пример отработки возражений



Варианты ответов на сложные вопросы клиентов

Возражение	С моим телефоном ничего не случится!
Выразите понимание клиента	Отличный настрой, и я искренне желаю, чтобы все было именно так!
Ответьте аргументировано	<p>Мы всем нашим Клиентам желаем искренней радости от покупки и долгого использования продукции, купленной у нас!</p> <p>И все же, как Вы считаете, все ли можно предсказать и запланировать?</p> <p>Может быть, это тот самый случай, когда лучше подстраховаться, чтобы потом не сожалеть о «не сделанном»?</p>
Убедитесь, что ваш ответ убедил клиента	Что скажете? Оформляем?

РОСГОССТРАХ

УРЕГУЛИРОВАНИЕ

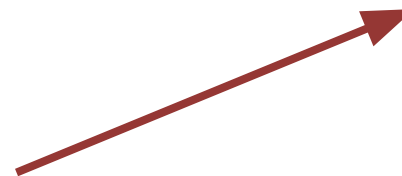




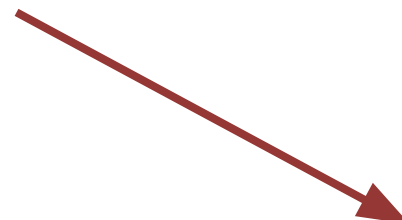
Клиент сообщает в
РОСГОССТРАХ
о наступлении страхового
случая



РОСГОССТРАХ
направляет курьера для
получения у клиента
устройства и пакета
документов



Сервис производит
диагностику и ремонт
техники



Если ремонт не возможен,
Клиент получает деньги

