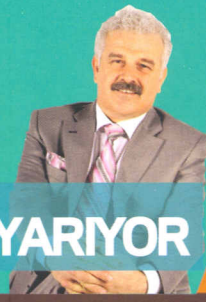


ALİ AĞAOĞLU

SİGORTA YAPTIRMAK
ZOR GÜNLERİNİZDE
KARANLIKTA
ÖNÜNÜZDE IŞIK OLUR

HAMİLELİK DÖNEMİNİ
EMEKLİKLERİNE
SAYDIRACAKLARA
KÖTÜ HABER

ALİ TEZEL UYARIYOR



BAKAN VEYSEL EROĞLU ÖZEL SİGORTALAR RİSKLERİ AZALTAN TOPLUMSAL KURUMDUR

HAYATIMIZ sigortalı

SAYI:1 OCAK 2011
Fiyatı: 5 TL KDV DAHİL

Sigortalı Yaşam ve Bireysel Emeklilik Dergisi

SAĞLIK SİGORTASI
YAPTIRMAK İÇİN

10
NEDEN

ANADOLU SİGORTA
GENEL MÜDÜRÜ MUSTAFA SU:

**KİMSE SİGORTA
YAPTIRMAYACAK KADAR
ZENGİN DEĞİLDİR**

**YENİ
YILINIZ
KUTLU
OLSUN**

English
edition of
'insurance
news' page **91**

ABONE OLMAK İÇİN
abone@sigortamedia.com





Müşteriye verilen vaatler tutarlı olmalı

Evrım Sigortacılık Yönetim Kurulu Başkanı İsmail Hakkı Çelebi, "Müşteri memnuniyetini sağlamada en önemli nokta, müşteriye verilen vaatlerin eylemler ve performanslarla tutarlı olmasıdır. Unutulmamalı ki kalite tutarlılıktır" dedi.

Evrım Sigortacılık Yönetim Kurulu Başkanı İsmail Hakkı Çelebi, iyi bir sigorta danışmanının iştirakçi, açık, deneyimli olması gerektiğini belirtti. Çelebi, "Müşteri memnuniyetini sağlamada en önemli nokta, müşteriye verilen vaatlerin eylemler ve performanslarla tutarlı olmasıdır. Unutulmamalı ki kalite tutarlılıktır" dedi. Çelebi, iyi bir sigorta danışmanının taşıması gereken nitelikler ve müşterilerin tutumları konularında SİGORTALI'nın

sorularını yanıtladı.

İyi bir sigorta danışmanının hangi nitelikleri taşıması gerekiyor?

İyi bir sigorta danışmanı iştirakçi olmalı. Müşterinin fikirlerine katılmalı ve müşterisiyle ortak hareket edebilmeli. Müşteriyi tüm konularda aydınlatabilmeli. En önemli insani duygularının ön planda olmasıdır. Danışman müşterilerin sosyal görünümüyle özleşmeli, onların problemlerini çözmeye katkıda bulunma yollarını aramalı. Deneyimli olmalı,

müşterilere duygusal ayrıca mantıklı yaklaşabilmeli. Çünkü uyumlu ve dengeli yaklaşım müşterilere seçme özgürlüğü verir. İyi bir sigorta danışmanı açık olmalı. Müşteriler, özellikle kurumsal müşteriler danışman seçerken seçici olurlar. Bu nedenle danışmanın açık olması kazanmasını ve gelişmesini sağlar. Son olarak danışmanın elde tutma olma özelliği olmalı. Müşterinin bakış açısından hayal edebilmeli ve pratik düşünebilmeli.

Sizce tüketicilerin bu konuya yaklaşımı nasıl? Tüketicinin sigorta danışmanından en önce beklediği şey nedir?

Çoğu müşteri danışmana gerek duymaz, kendi kendisinin danışmanıdır. Ülkemizde danışmanla çalışan müşteri yüzdesi çok az. Ancak danışmanla çalışan müşteriler bilinçli ve ne istediğini bilen müşterilerdir.

Müşterilerin danışmandan temel beklentileri mesafeli olmamaları, danışmanı arkadaş gibi görebilmeleri ve hissedebilmeleri ve anlaşılır olmalarıdır. Müşteriler danışmanlarının her konuda yanında olmasını, önerilere açık olmasını ve aynı zamanda kendileriyle işbirliği içinde olmasını ister. Danışmalarının kendilerine değer vermesini ve olumlu olumsuz her türlü eleştiriyeye açık olmasını bekler. Müşterilerin beklemediği diğer bir konu ise fiyatların yüksek olmamasıdır.

Tüketiciler danışmanlarını seçerken nelere dikkat etmeli? Tüketiciler bu noktada en fazla nerede hata yapıyor?

Müşteriler danışmalarını seçerken seçici olmalı. Bunun için de araştırma

yapmalı ve doğru kişiyi bulmalı. Kişiler seçtiği danışmanın konusunda uzman olmasına ve her zaman ulaşılabilir olmasına dikkat etmeli. Müşteriler en ucuz seçmeye çalışıyor ve bilinçli bir seçim yapmıyorlar. Bu nedenle her zaman konusunda uzman bir danışman tercih edilmeli.

Şirketlerin müşteri memnuniyeti için uygulamalarını yeterli buluyor musunuz?

Verilen hizmette müşterinin her zaman desteğe ihtiyacı olduğunun unutulmaması gerekiyor. Her müşterinin danışman için önemli. Müşteriler kendilerine verilen hizmetin hızlı olmasını isterler. Şirketler, müşterilerine iyi hizmet vermeli ve onlar için zaman

harcadığını gösterebilmeli. Müşteri hatalı da olsa kibâr ve ılımlı davranılmalı. Müşteri için bir şeyden vazgeçildiğinde fazlasını alırsınız. Güven kazanılması için kendilerini riske atabilmeliler. Müşteri memnuniyetini sağlamada en önemli nokta, müşteriye verilen vaatlerin eylemler ve performanslarla tutarlı olmasıdır. Unutulmamalı ki kalite tutarlılıktır.

Siz Evrim Sigortacılık Hizmetleri olarak tüketici ile aranızdaki ilişkide nelere önem veriyorsunuz?

Müşterimizle aramızdaki ilişkide dört önemli nokta var: Her zaman ulaşılabilirlik, her zaman dürüstlük, müşteriyi korumak, hızlı ve kaliteli hizmet.



Kurumsal müşteri daha bilinçli

Bireysel ve kurumsal müşteri arasında kesinlikle fark olduğunu düşünüyorum. Kurumsal müşteri daha bilinçli, ne istediğini bilen sadece bu konuyla ilgili departmanları olan ve danışmanla birlikte çalışmayı bilen bir kesim. Kurumsal müşteriler konulara daha hakim, işi takip edebilir hatta danışmanı yönlendirebilir. Bireysel müşteriler ise konuya hakim olmasa da direk bir tavır takınır. Aynı zamanda her konuyu danışmanın çözmesini bekler.

Evrım Sigortacılık Hizmetleri eğitim odaklı çalışıyor

1985 yılında İstanbul'da kurulan ve merkezi İstanbul'da olan Evrim Sigortacılık Hizmetleri, eğitim odaklı çalışmaları ile dikkat çekiyor. Türkiye sigorta sektörünün lider acentelerinden olan Evrim Sigortacılık Hizmetleri değişime ve gelişime açık kadrosu ile sigorta sektörüne birçok yenilik katan, tüm branşlarda hizmet veren, sürekli kârlı ve büyüme kaydeden bir sigorta acentesi olarak biliniyor.