

Rozmowa z Panią Małgorzatą Zajączkowską specjalistą ds. ubezpieczeń i inwestycji w Avivie. Agentka opowie co stanowiło klucz do sukcesu jakim jest niewątpliwe zaufanie tysięcy Klientów. Pani Małgorzata Zajączkowska jest dożywotnią członkinią prestiżowego MDRT (Million Dollar Round Table) – tylko 1% agentów na całym świecie może pochwalić się statusem członka tej organizacji.



Jak przełamuje Pani tabu dotyczące ubezpieczeń na życie? Patrząc na wyniki sprzedaży życiówek jakie Pani osiąga, trudno uwierzyć, że większość klientów nie lubi tematu ubezpieczeń na życie

„KLUCZEM DO SZCZĘŚCIA JEST POSIADANIE MARZEŃ, KLUCZEM DO SUKCESU JEST ICH REALIZACJA” – James Allen angielski pisarz i filozof.

Ja po prostu staram się spełniać swoje marzenia... W obecnym czasach i mnie jest coraz trudniej utrzymywać dotychczasowe osiągnięcia. Jednak, jeśli ktoś traktuje swoją pracę jak misję w sensie pomagania innym jest to możliwe.

Obecnie bardzo ciężkie zadanie stoi przed agentem ubezpieczeniowym. Przy kompletnym braku edukacji w temacie ubezpieczeń oraz zagrożeń ze strony nieetycznej konkurencji, klientowi niesłychanie trudno jest podjąć decyzję. Jednak prawdą jest, że w Polsce nie ma problemu ubezpieczyć samochód, mieszkanie czy dom. Te dobra materialne, które tworzymy są dla nas bardzo ważne. Zdobywamy je ciężką pracą i to oczywiste, że nie chcielibyśmy ich stracić. Mam jednak wrażenie, że kompletnie nie dopuszczamy myśli, że to nam, jako osobom, które tworzą te dobra, może się stać coś bardzo poważnego. To całkowicie niedorzeczne, ale odrzucamy takie myślenie i często w tragedii związanej z naszą osobą pozostajemy bez żadnej pomocy finansowej.

Wszyscy Polacy znają powiedzenie, że „mądry Polak po szkodzie”.

Dalej wielu Polaków nie podjęło decyzji o zakupie rzetelnego programu w postaci polisy z ochroną. To ona przecież jest w stanie zabezpieczyć nas w sytuacjach, które każdego „przerastają”, jak diagnoza ciężkiej choroby, nagły, poważny wypadek, które to często przekreślają możliwość dalszego tworzenia tego, co robiliśmy do tej pory. Często mamy małe dzieci, chorych, starszych rodziców, za których przecież jesteśmy odpowiedzialni.

Nie kochamy ich? Oczywiście, że tak! Co zatem oni robią, kiedy jeden zły moment przekreśli nam możliwość normalnego życia, jakie wiedliśmy do tej pory?

Jak spłacimy nasze zobowiązania w postaci kredytu, jeśli nasz dotychczasowy dochód zamienił się w marną rentę???

I co w końcu zrobią nasi ukochani, jeśli nas zabraknie???

Potencjalny klient w Polsce nie dopuszcza takiej myśli do siebie, więc najwygodniej jest o tym nie rozmawiać. Dziwne jest tylko to, że dopuszczamy takie sytuacje w innej, nawet bliskiej rodzinie. Jeśli ona się zdarzy, żywo i w emocjach o tym rozmawiamy. Aby zmienić te przyzwyczajenia, błędne przekonania, obiekcje, dużo rozmawiam z klientami na pierwszym spotkaniu, daję przykłady z mojej ponad 20-letniej pracy, pokazuję maile od klientów, którzy mi zaufali, a obecnie dziękują, że namówiłam ich do zakupu dobrej, dopasowanej do ich potrzeb polisy. Dzięki temu zadbali o siebie i swoich ukochanych bliskich. Daję klientom zawsze czas na przemyślenia, przecież wiem, że dla każdego to jest wydatek, ale chcę za wszelką cenę, aby klienci polubili swoją polisę, którą wspólnie tworzymy. Jestem przekonana, że na pewno takich decyzji nie powinno się odkładać. Ja nie jestem w stanie zagwarantować klientowi, czy za miesiąc, rok, czy dwa będzie jeszcze mógł się ubezpieczyć ze względu np. na

występujące problemy ze zdrowiem. Nikt tego dzisiaj Klientowi nie jest w stanie zagwarantować, bo nikt nie wie co będzie w przyszłości”.

Praca agenta z klientem nie należy do łatwych – co jest najprzyjemniejsze, a co najtrudniejsze w Pani pracy?

„ABY OSIĄGNĄĆ SUKCES MUSIMY POPEŁNIĆ WIELE BŁĘDÓW. TYLKO TEN, CO NIC NIE ROBI, ICH NIE POPEŁNIA” – to słowa mojego mentora, pierwszego prezesa Avivy Mariana Miziołka.

My jako doradcy ubezpieczeniowi, nie sprzedajemy czegoś namacalnego, konkretnego. Sprzedajemy swoje przekonania, że odpowiedzialność za rodzinę i samego siebie spoczywa w naszych rękach. Klientowi należy zadawać konkretne pytania, nawet czasami ostro z nim polemizować. To nie jest łatwa praca. Musimy uświadomić klientowi, że polisa zadziała w momencie, kiedy to będzie dla niego najbardziej potrzebne. To właśnie polisa z ochroną jest podstawą na całym świecie wszelkich innych instrumentów finansowych, które tworzymy. To dzięki polisie nie musimy się też obawiać, że w sytuacji utraty zdrowia i niemożności dalszego działania stracimy dobra materialne, które gromadziliśmy przez całe dotychczasowe życie. Niestety strach i niepewność są szaleństwem naszych czasów. Dlatego tak ważne są relacje z klientami, które muszą być oparte na zaufaniu i możliwości czerpania z naszych doświadczeń. Agent musi cechować empatia. W moim przekonaniu Polacy wolą omijać takie tematy i tracić na to więcej czasu, niż zajęłoby ich rozwiązanie. Ale fakt jest faktem. Trudno w Polsce przekonać klienta do polisy. Mnie było dane przekonać wielu klientów do zakupu tego jakże ważnego programu. Wyrażenie zgody klienta na podpisanie umowy w postaci otrzymania gwarancji wypłat z firmy ubezpieczeniowej jest to najprzyjemniejsza chwila w mojej codziennej pracy.

Najgorsze chwile związane z moją pracą, to te, dotyczące zgłoszenia roszczenia z opcji Poważnego Zachorowania, Kalectwa Wskutek Nieszczęśliwego Wypadku czy Niezdolności Trwałej i Całkowitej do Pracy. To są najtrudniejsze rozmowy z klientem, który prosi o pomoc w załatwieniu sprawy, wiedząc równocześnie, że gdyby nie mój upór w momencie decyzji o sfinalizowaniu umowy, dziś może nie byłoby ratunku... Dla agenta jest to bardzo trudny moment. Podkreślam, że nie czuję wtedy żadnej satysfakcji, tylko wielki smutek, że przydarza się to tak często...

I powtarzam dalej, jak mantrę, że zabezpieczenie klienta finalnie było wyłącznie jego decyzją.

Jak osiąga Pani sukces w postaci budowania wieloletnich relacji z klientem?

Ubezpieczenie życia i zdrowia ludzi, jak już wcześniej zaznaczyłam, na polskim rynku jest bardzo trudne. Klienci na początku rozmowy negują prawie wszystko. Może to wynikać z braku edukacji w tym temacie, a może z naszej mentalności. Każdy Polak wie najlepiej... Nie wolno nam jednak oceniać ludzi i ich postawy. Często jest to po prostu niechęć do wydania pieniędzy. Musimy starać się klientów zrozumieć i pomóc im. To nasza profesja uczy nas, agentów, że trzeba być cierpliwym do przesady i wytrwałym. Wtedy na pewno przyczynimy się do podstawowego zabezpieczenia wielu rodzin. Szkoda tylko, że większość z nich niestety zrozumie to dopiero wtedy, kiedy stanie się tragedia. Etyczne działanie to podstawa w tej branży. Prawda do przesady. Ta niewygodna również! Jak zadziwiające jest dla mnie to, że klient podchodzi do niej zupełnie inaczej, jeśli jest rzetelnie poinformowany. Nie ma idealnych programów. Każdy ma plusy i minusy. Chodzi tylko to, aby klient mógł świadomie wybrać z pomocą doradcy, ten optymalny dla siebie.

Jeżeli nasza praca jest oparta na zaufaniu, jakim obdarzył nas klient, nie wolno go zawieść! Trzeba dotrzymać danego słowa

Od początku mojej pracy w Avivie cechowała mnie etyka i uczciwość do przesady. Zawsze przyświeca mi myśl mojego mentora, prezesa Miziołka: „NIE UCZ SIĘ SZTUCZEK BIZNESU, UCZ SIĘ BIZNESU!!!”.

Po pierwsze doradca nie może pomagać klientowi tylko w momencie podpisania umowy. Ta praca, to zawsze służba ludziom, którzy nam zaufali. To pomaganie w najgorszych momentach życia innemu człowiekowi. To z resztą wsparcie nie tylko w temacie ubezpieczenia. Jeśli klient nam zaufa będzie się zwracał do nas również w innych ciężkich momentach życia. Wiem to z własnego doświadczenia. Często młodzi agenci pytają mnie, dlaczego ludziom, których już pozyskałam staram się poświęcać tyle czasu. W swoim biznesie stawiam na doskonały serwis i pomaganie klientom na bieżąco. Dzięki nim mam później polecenia oparte na dużym zaufaniu. Obecnie mam około 1400 osób w samych polisach ochronnych. Ile dobrego damy innym, tyle odbierzemy. Wcześniej, czy później. Obecnie w ubezpieczeniach na życie moich klientów mam ponad 103 500 000 zł, które jest zabezpieczeniem dla nich na „czarną godzinę”. Trzeba być cierpliwym i konsekwentnym. Brak dobrego serwisu dla klientów w branży ubezpieczeń to równia pochyła dla naszego biznesu. A przecież to nasza praca. Ja ją pokochałam, a to największe szczęście z przyjemnością ruszać dzień w dzień do rozmowy z ludźmi. Jestem szczęściarą!!!

Etyka według Pani to...

Etyka to według mnie również dobre merytoryczne przygotowanie do pracy, dokładna analiza, dopasowanie polisy do potrzeb klienta. Przecież klient przychodzi po radę do profesjonalisty. Produkt musi spełnić oczekiwania każdego klienta. Minimalne zabezpieczenie powinno pokrywać przynajmniej nasze 3-letnie dochody, do których my i nasza rodzina jesteśmy przyzwyczajeni. W sytuacjach, które z zasady ma zabezpieczyć polisa w sensie finansowym, nie może zabraknąć pieniędzy. Mamy też czas około 3 lat, aby w przypadku niemożności powrotu do zdrowia przyzwyczaić się do innej sytuacji, np. zmienionego standardu życia.

Etycznym obowiązkiem doradcy jest przypilnować rzetelnego wywiadu medycznego. Niedopuszczalne jest kłamstwo ze strony klienta, bo polisa nie będzie działać!!!

A to my jesteśmy odpowiedzialni za to, aby zadziałała!!!

Mogę się pochwalić, że w 2018r. zostałam wyróżniona przez firmę, z którą współpracuję tytułem „DobroTwórca Avivy” właśnie za zabezpieczenie swoich klientów na życie i zdrowie, na łączną kwotę około 103 500 000 zł.

Czy członkostwo w tak elitarnym gronie jakim jest Million Dollar Round Table (MDRT) pomaga w rozwoju kariery agenta ubezpieczeniowego? Jakie są Pani zdaniem atuty tego stowarzyszenia?

Ponad 20 lat temu rozstałam się ze swoją dotychczasową pracą. Również byłam sprzedawcą. Prowadziłam własną firmę – sklepy wyposażenia łazienek. Dobrze zarabiałam, ale nie miałam żadnej satysfakcji z pracy, oprócz dobrych dochodów.

Dzięki ciężkiej pracy i poświęceniu zaczęłam odnosić ogromne sukcesy

Przypadkowo, będąc na wakacjach na wyspie Santorini poznałam ówczesnego prezesa Avivy, p. Ryszarda Karpowicza. Zaraził mnie swoją pracą, kiedyś on sam był agentem

ubezpieczeniowym. Otworzył przede mną niesamowite wizje wykonywania takiej pracy, która jest przede wszystkim misją związaną z pomaganiem ludziom, którym w jednej chwili zmienia się dotychczasowe życie... I tak się to zaczęło. Od niesamowitego entuzjazmu i całkowitej zmiany mojego życia. Zostałam agentem. Na początku, dzięki ciężkiej pracy i poświęceniu zaczęłam odnosić ogromne sukcesy. Ludzie (potencjalni klienci) zaakceptowali mnie i uwierzyli w moje przekonania.

W swojej profesji do dzisiaj ubezpieczyłam ponad 2000 osób. Robiłam około 150 polis rocznie

Pamiętam, że z tabliczką „150 LIVES” wystąpiłam na pierwszym kongresie MDRT w Anaheim w Kalifornii. Na te czasy, wyjazd na taki kongres to była bardzo duża inwestycja dla „młodego” agenta. Był rok 2003 – byłam ponad 4 lata w branży ubezpieczeniowej. Patrząc z perspektywy czasu, to właśnie ta inwestycja była jedną z najważniejszych w moim życiu. Oczywiście inne szkolenia, jak LIMRA czy egzamin i szkolenie na Europejskiego Doradcę Finansowego – EFG nie mogę pominąć, ale MDRT to było moje największe marzenie. Przerodziło się w mój cel i pasję. Coroczne wyjazdy napawały mnie coraz większym entuzjazmem, „rosły mi skrzydła”. Uczyłam się fachu od najlepszych z najlepszych, od otwartych i empatycznych ludzi, którzy cieszą się też twoim sukcesem.

Mentorzy w MDRT to ludzie, którzy bez oporu dzielą się z Tobą swoim wieloletnim doświadczeniem

Wystarczył czasami jeden dobry pomysł, jedna dobra myśl, jak sprzedawać, aby ludzie uwierzyli ci. Starłam się wykorzystać to, co otrzymałam od członków MDRT w mojej codziennej pracy. Z tych wszystkich wyjazdów czerpałam wiedzę i doświadczenie, co dało mi tak ważną w tym zawodzie pewność siebie, w dobrym tego słowa znaczeniu. Po spotkaniach na MDRT pozbyłam się wszelkich kompleksów w rozmowach o finansach ze swoimi klientami i co dla mnie najważniejsze przestałam wstydzić się mówić o swoich sukcesach w sprzedaży. Mam bardzo dużo klientów, którzy potrafią cieszyć się razem ze mną, składają mi gratulacje i w końcu po latach mówią, że wiele się już ode mnie nauczyli. Są mniej roszczeniowi, a w decyzjach biorą ster we własne ręce.

I o to chodziło!

Wyjazdy na MDRT dają mi ogromną wolę i chęć pomagania innym. Nauczyłam się też dzielić swoim doświadczeniem, pomysłami. Zrozumiałam, że ten zawód to wyjątkowa misja w budowaniu dla moich klientów bezpieczeństwa i też często dodatkowego kapitału na przyszłość. Wiemy doskonale, jak wygląda w Polsce system emerytalny, ale tylko niektórzy podejmują decyzję o zagwarantowaniu sobie lepszego życia na starość. A mnie daje to ogromną satysfakcję i chęć do dalszego działania.

Największym moim osiągnięciem w MDRT było w 2013r. otrzymanie PIERWSZEGO w historii rynku ubezpieczeniowego w Polsce DOŻYWOTNIEGO tytułu członka MDRT – LIFE MEMBER (wraz z dwoma innymi doradcami w Polsce – jedna z tych osób to mój mąż). Mimo, że ten tytuł mam na zawsze, dalej co roku starałam się walczyć o następne nominacje. Parę następnych lat robiłam to z powodzeniem. To dla każdego doradcy ubezpieczeniowego najbardziej prestiżowa, światowa nagroda. Zawsze, od początku mojej pracy, marzyłam o niej. Wydawała mi się kiedyś, w 1998r., nieosiągalna. Jednak działaniem, uporem i naprawdę ciężką pracą spełniłam swoje marzenia. Osiągnęłam upragniony sukces i jestem z niego bardzo dumna.

„W naszym życiu zawodowym nie powinniśmy się starać wyprzedzać innych, raczej wyprzedzać samych siebie” – p. Marian Miziołek.

Jakie kryteria należy spełnić, ale zostać jej członkiem

Aby zostać członkiem MDRT należy spełnić 1 z 3 różnych kryteriów. W tym roku są one następujące:

- prowizyjne (179 700 zł),
- składowe (359 400 zł),
- dochodowe (311 200 zł).

W kryterium prowizyjnym i składowym dodatkowo minimum 50% łącznego wynagrodzenia musi pochodzić ze sprzedaży produktów życiowych, a w dochodowych minimum 90 000 zł musi pochodzić z umów zawartych w danym roku.

Aby zostać DOŻYWOTNIM CZŁONKIEM MDRT należy przez kolejnych 10 lat nieustannie spełniać 1 z 3 kryteriów. Jeżeli wypadnie, w ciągu tych 10 lat, 1 rok bez członkostwa, musimy dodatkowo co roku przez następne 6 lat (1 brakujący rok + 5 dodatkowych lat „za karę”) osiągnąć ten cel.

To trudna i wymagająca ogromnego poświęcenia i systematyczności konkurencja. Ja osobiście mam już „sвій tytuł” na zawsze i super jest móc co roku wyjeżdżać do USA na kongres MDRT, bo dopiero tam uświadamiamy sobie, jak wiele osiągnęliśmy. Patrząc na gigantyczny tłum na

tym kongresie (kilka tysięcy osób z całego świata) za każdym razem uświadamiam sobie, że jestem tylko w 1% tych najlepszych z najlepszych w sensie etyki i ogromnego poświęcenia w pracy agenta. Czasami sama sobie zazdroszczę 😊😊😊. Zdaję sobie sprawę, że dokonałam tego dzięki moim lojalnym klientom, za co im zawsze dziękuję w wywiadach 😊

Jakie są Pani wyzwania zawodowe w najbliższym czasie?

Największą moją motywacją do dalszej pracy są niestety coraz częściej zgłaszane roszczenia przez moich klientów. To straszne, że musi się zdarzyć tragedia, abyśmy dosadnie zrozumieli sens naszej codziennej, trudnej pracy. Są też inne „cienie” w naszej obecnej profesji, z którymi coraz trudniej sobie radzimy. Od paru lat jako społeczeństwo, bardzo się zmieniliśmy. Nie ma osoby, która tego nie zauważa. Polacy zrobili się coraz bardziej roszczeniowi, złośliwi, nie chcą już wspominać o braku empatii. Przez wyraźny podział Polaków na dwie grupy zauważam coraz gorsze zachowanie naszych potencjalnych klientów. Spotkanie w temacie ubezpieczenia nie powinno zawierać tematów dotyczących poglądów politycznych, wiary. Ale ponieważ jesteśmy bardzo podzieleni, często skłóceni, widzę duży problem na naszych spotkaniach dotyczący często złości i co tu ukrywać, całkowity brak szacunku człowieka do człowieka.

Przeraża mnie brak podstawowego przejawu kultury, jak podziękowanie za poświęcony czas, za przygotowanie oferty, którą często robię ponad 2 godziny

Nie otrzymuję od potencjalnego klienta nawet zwykłego podziękowania otrzymania maila, a co dopiero zamieszczenia tam słowa „dziękuję”. Często też, co jest dla mnie przerażające, zdarza się nieodbieranie telefonu lub rzucanie słuchawką. To jest osobiście dla mnie bardzo frustrujące i nieraz zastanawiam się, jak mogę pomagać ludziom, którzy w ten sposób się zachowują.

Niemalym wyzwaniem jest ogromny portfel, który musimy rzetelnie obsługiwać

Będzie potrzeba zatrudnienia dodatkowych osób. Złożyłam kiedyś moim klientom obietnicę, że będę z nimi na zawsze. Również nie myślałam nigdy o tym, że kiedyś będę na emeryturze i pewnie jeszcze długo tak nie będzie, ale przeraża mnie świadomość, jak zagwarantuję wszystkim dalej taki serwis. Coraz częściej zdarzają się w naszej placówce 3-4 spotkania

obsługowe dziennie, a tylko 1 sprzedażowe. I tutaj widzę ogromną pracę do wykonania. Bez sprzedaży w dzisiejszych czasach znajdziemy się na równi pochyłej. Tracąc portfel (po tylu latach pracy to jest naturalne) muszę zdobywać nowych klientów – takie są wymagania firmy, z którą współpracuję.

Największym wyzwaniem będzie zatrudnienie dobrych, rzetelnych sprzedawców

Największym wyzwaniem będzie zatrudnienie dobrych, rzetelnych sprzedawców, dla których będę nauczycielem, w tej jakże trudnej, ale dającej ogromną satysfakcję profesji. Marzę bowiem o tym, aby stworzyć docelowo taki zespół, który będzie mógł w przyszłości obsługiwać dzieci i wnuki moich dotychczasowych klientów. Bez odpowiedzialnych pracowników i wsparcia z ich strony nie będę w stanie tego osiągnąć.