

Protection Role Play – Manager Guide

Preparing the Adviser for T&C Role Play Assessment

Cel dokumentu: Ten przewodnik pomaga managerowi przygotować doradcę do oficjalnego Role Play, który prowadzi T&C Manager. Dokument zawiera: (1) strukturę coachingu, (2) wskazówki do każdego z 12 etapów spotkania, (3) checklistę gotowości, oraz (4) arkusz oceny praktyki wewnętrznej.

Proces przygotowania do Role Play

1 Teoria

Omówienie 12 etapów spotkania i struktury

2 Obserwacja

Adviser obserwuje spotkanie managera lub nagranie

3 Praktyka

Wewnętrzne sesje Role Play z feedbackiem

4 Ocena gotowości

Manager potwierdza gotowość do T&C Role Play

1 COACHING – OPENING THE MEETING

Co sprawdzić: Czy adviser potrafi naturalnie się przedstawić, wyjaśnić cel spotkania i omówić IDD/GDPR.

Wskazówki dla managera:

- Poproś advisera żeby się przedstawił – oceniaj naturalność, nie recytowanie skryptu
- Sprawdź czy wymienia: imię, firma, rola, cel spotkania, produkty (Life, CIC, IP, Accidental)
- Czy wyjaśnia IDD i GDPR w sposób zrozumiały dla klienta?
- Czy przedstawia plan spotkania?

„Spróbuj wyjaśnić klientowi co to jest IDD – własnymi słowami, bez żargonu.”

2 COACHING – FACT FIND

Co sprawdzić: Czy adviser zbiera pełny obraz sytuacji klienta.

Wskazówki dla managera:

- Sprawdź czy pyta o: rodzinę, dzieci, dochód, zatrudnienie, zobowiązania, istniejącą ochronę
- Czy zadaje pytania otwarte (nie tylko tak/nie)?
- Czy słucha i dopytuje?
- Czy notuje informacje w Pro System?

⚠️ Częste błędy:

- Pomijanie pytania o istniejącą ochronę (death in service, group life)
- Brak pytania o osoby zależne finansowo
- Zbyt szybkie przechodzenie do rekomendacji

3 COACHING – RISK DISCUSSION

Co sprawdzić: Czy adviser potrafi pomóc klientowi zrozumieć ryzyka.

Wskazówki dla managera:

- Czy omawia 3 scenariusze: śmierć, poważna choroba, utrata dochodu?
- Czy używa pytań angażujących klienta (nie tylko informuje)?
- Czy pomaga klientowi wyobrazić sobie konsekwencje?

„Zapytaj klienta: Co stałoby się z budżetem domowym gdyby jedno z Was nie mogło pracować przez 6 miesięcy?”



4 COACHING – NEEDS ANALYSIS

Co sprawdzić: Czy adviser identyfikuje luki w ochronie i określa potrzeby.

Wskazówki dla managera:

- Czy adviser łączy zebrane informacje z konkretnymi potrzebami?
- Czy identyfikuje lukę między obecną ochroną a potrzebami?
- Czy nazywa konkretne ryzyka do zabezpieczenia?

5 COACHING – PRIORITISATION

Co sprawdzić: Czy adviser ustala priorytety wspólnie z klientem.

Wskazówki dla managera:

- Czy stosuje framework Must Have / Should Have / Nice to Have?
- Czy pyta o komfortowy budżet miesięczny?
- Czy nie narzuca priorytetów – pozwala klientowi decydować?

⚠️ Częste błędy:

- Rekomendowanie wszystkiego naraz bez priorytetyzacji
- Pominięcie rozmowy o budżecie
- Narzucanie własnych priorytetów zamiast klienta

6 COACHING – MEDICAL PRE-SCREENING

Co sprawdzić: Czy adviser wie jak prowadzić wstępne pytania zdrowotne.

Wskazówki dla managera:

- Czy wyjaśnia klientowi że to pytania ogólne (nie pełna ankieta)?
- Czy pyta o: poważne choroby, regularne leki, hospitalizacje, planowane zabiegi?
- Czy wie co robić gdy klient zgłosi problem zdrowotny (non-standard terms)?

7 COACHING – RECOMMENDATION

Co sprawdzić: Czy rekomendacja jest logiczna i dobrze uzasadniona.

1. Potrzeba

2. Rozwiązanie

3. Uzasadnienie

4. Suma

5. Koszt

Wskazówki dla managera:

- Czy adviser przechodzi przez 5 elementów rekomendacji?
- Czy wyjaśnia DLACZEGO ten produkt (nie tylko CO)?
- Czy odnosi się do wcześniej zidentyfikowanych potrzeb?

„Poproś advisera: Wyjaśnij mi dlaczego rekomendujesz akurat tę sumę ochrony. Skąd ta kwota?”

8 COACHING – POLICY WALKTHROUGH

Co sprawdzić: Czy adviser potrafi wyjaśnić działanie polisy.

Wskazówki dla managera:

- Czy wyjaśnia: zakres, wyłączenia, karencje, składkę, czas trwania, claim process, cancellation?
- Czy mówi prostym językiem (nie żargonem ubezpieczeniowym)?
- Czy sprawdza czy Klient rozumie każdy element?

9 COACHING – POLICY FEATURES

Co sprawdzić: Czy adviser zna i potrafi wyjaśnić kluczowe features.

Guaranteed vs Reviewable

Zapytaj: jaka jest różnica? Kiedy co wybrać?

Waiver of Premium

Zapytaj: co to jest i kiedy się aktywuje?

TPD / Terminal Illness

Zapytaj: jak działa wypłata?

Fracture / Accidental

Zapytaj: kiedy to warto dodać?



10 COACHING – KEY FACTS DOCUMENT

Co sprawdzić: Czy adviser wie czym jest Key Facts i co zawiera.

Wskazówki dla managera:

- Czy wyjaśnia klientowi czym jest KFD i dlaczego jest ważny?
- Czy omawia: zakres, koszty, ograniczenia, wyłączenia?

11 COACHING – UNDERSTANDING CHECK

Co sprawdzić: Czy adviser weryfikuje zrozumienie klienta.

Wskazówki dla managera:

- Czy prosi klienta o podsumowanie własnymi słowami?
- Czy nie zadaje tylko pytania 'Czy wszystko jasne?' (zbyt ogólne)
- Czy daje klientowi czas na pytania?

„Dobra praktyka: 'Czy mógłby Pan/Pani powiedzieć mi jak rozumie tę polisę – co się stanie jeśli..?'”

12 COACHING – CLOSING THE MEETING

Co sprawdzić: Czy adviser potrafi profesjonalnie zakończyć spotkanie.

Wskazówki dla managera:

- Czy podsumowuje: ryzyka, rekomendację, koszt?
- Czy ustala jasne next steps?
- Czy NIE wywiera presji na natychmiastową decyzję?
- Czy pyta o referrals?

Checklista gotowości do T&C Role Play

Manager powinien potwierdzić każdy punkt przed skierowaniem advisera do oficjalnego Role Play.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Adviser zna i rozumie 12 etapów spotkania | <input type="checkbox"/> Potrafi się przedstawić i wyjaśnić IDD/GDPR |
| <input type="checkbox"/> Prowadzi pełny Fact Find (pytania otwarte) | <input type="checkbox"/> Omawia wszystkie 3 scenariusze ryzyk |
| <input type="checkbox"/> Identyfikuje luki w ochronie | <input type="checkbox"/> Stosuje priorytetyzację Must/Should/Nice |
| <input type="checkbox"/> Przeprowadza medical pre-screening | <input type="checkbox"/> Rekomendacja zawiera 5 elementów |
| <input type="checkbox"/> Wyjaśnia działanie polisy prostym językiem | <input type="checkbox"/> Zna kluczowe features (guaranteed, waiver, TPD) |
| <input type="checkbox"/> Omawia Key Facts Document | <input type="checkbox"/> Sprawdza zrozumienie klienta |
| <input type="checkbox"/> Profesjonalne zamknięcie z next steps | <input type="checkbox"/> Odbył minimum 3 sesje praktyki z managerem |
| <input type="checkbox"/> Nie recytuje skryptu – mówi naturalnie | <input type="checkbox"/> Reaguje na pytania i obiekcje klienta |

Imię i nazwisko advisera:

Manager:

Data:



ARKUSZ OCENY SESJI PRAKTYKI (INTERNAL PRACTICE)

Manager używa tego arkusza podczas wewnętrznych sesji Role Play. Ocena 0-3 za każdy etap. To NIE jest ocena T&C – to narzędzie do przygotowania advisera.

0 Brak	1 Słabe	2 Poprawne	3 Bardzo dobre
---------------	----------------	-------------------	-----------------------

#	Etap	Ocena	Uwagi managera
1	Opening the Meeting	/3	
2	Fact Find	/3	
3	Risk Discussion	/3	
4	Needs Analysis	/3	
5	Prioritisation	/3	
6	Medical Pre-Screening	/3	
7	Recommendation	/3	
8	Policy Walkthrough	/3	
9	Policy Features	/3	
10	Key Facts Document	/3	
11	Understanding Check	/3	
12	Closing the Meeting	/3	
	TOTAL	/36	

Zakres	Poziom	Rekomendacja managera
0-14	Wymaga dalszej pracy	Kontynuacja coachingu, kolejne sesje praktyki
15-24	Rozwijający się	Dodatkowa sesja praktyki, skupienie na słabych obszarach
25-30	Gotowy do T&C Role Play	Można skierować do oficjalnej oceny
31-36	Wysoce przygotowany	Gotowy – wysoki poziom pewności

DODATKOWA OCENA – UMIEJĘTNOŚCI MIĘKKIE

<p>Komunikacja Jasność, słuchanie, empatia</p> <p>1 2 3 4 5</p>	<p>Naturalność Nie recytuje skryptu</p> <p>1 2 3 4 5</p>	<p>Pewność siebie Znajomość produktów</p> <p>1 2 3 4 5</p>	<p>Reagowanie Na pytania i obiekcje</p> <p>1 2 3 4 5</p>
--	---	---	---

PODSUMOWANIE I DECYZJA MANAGERA

Komentarz:

Adviser gotowy do T&C Role Play
 Wymaga dodatkowej praktyki

Podpis managera: _____ Podpis advisera: _____ Data: _____

