

Ten dokument przedstawia strukturę spotkania z klientem dotyczącą ochrony ubezpieczeniowej (Protection). Celem jest: przygotowanie doradcy do spotkania, zapewnienie logicznego przebiegu rozmowy oraz pomoc managerowi w ocenie Role Play.

1 OPENING THE MEETING

Cel: Zbudowanie komfortu rozmowy oraz przedstawienie celu spotkania.

Doradca powinien:

- przywitać klienta
- przedstawić się
- krótko przedstawić firmę
- przedstawić zakres produktów (Life Cover, Critical Illness Cover, Income Protection, Accidental Cover)
- wyjaśnić zasady współpracy (IDD / GDPR)
- przedstawić plan spotkania

Klient powinien zrozumieć jaki jest cel rozmowy i czego dowie się podczas spotkania.

„Dzisiaj chciałbym lepiej zrozumieć Państwa sytuację, porozmawiać o możliwych ryzykach i pokazać rozwiązania, które mogą pomóc zabezpieczyć rodzinę. Na końcu przejdziemy przez najważniejsze warunki, aby decyzja była w pełni świadoma.”

2 FACT FIND – UNDERSTANDING THE CLIENT

Cel: Zrozumienie sytuacji życiowej i finansowej klienta.

Doradca powinien zapytać o:

Sytuacja rodzinna

- partner
- dzieci
- osoby zależne finansowo

Zobowiązania

- kredyt hipoteczny
- inne zobowiązania

Dochody

- zatrudnienie
- stabilność dochodu

Obecna ochrona

- life cover
- death in service
- inne polisy

3 RISK DISCUSSION

Cel: Uświadomienie klientowi potencjalnych ryzyk.

Doradca omawia scenariusze: śmierć, poważna choroba, utrata zdolności do pracy.

„Co stałoby się z budżetem domowym gdyby zabrakło dochodu?”

„Jak długo gospodarstwo domowe mogłoby funkcjonować bez dochodu?”

4 NEEDS ANALYSIS

Cel: Określenie potrzeb klienta w zakresie ochrony.

Doradca ustala: co należy zabezpieczyć, jaka suma ochrony jest potrzebna, jakie są priorytety klienta.

- zabezpieczenie rodziny
- zabezpieczenie kredytu
- zabezpieczenie dochodu
- ochrona stylu życia

5 PRIORITISATION

Cel: Ustalenie najważniejszych potrzeb klienta.

Must Have

najważniejsze elementy ochrony

Should Have

ważne elementy

Nice to Have

opcjonalne elementy

Dodatkowo ustalany jest komfortowy budżet miesięczny.

6 MEDICAL PRE-SCREENING

Cel: Wstępna identyfikacja potencjalnych kwestii zdrowotnych.

Doradca wyjaśnia klientowi, że są to pytania ogólne i że pełna ankieta medyczna pojawi się dopiero przy aplikacji.

„Na tym etapie zadam kilka ogólnych pytań zdrowotnych. Pełna ankieta medyczna pojawi się dopiero przy aplikacji.”

Przykładowe pytania:

- czy występowały poważne problemy zdrowotne
- czy klient przyjmuje regularnie leki
- czy były hospitalizacje
- czy planowane są zabiegi lub badania

7 RECOMMENDATION

Cel: Przedstawienie dopasowanego rozwiązania.

Struktura rekomendacji:

1. Potrzeba klienta

2. Rozwiązanie

3. Uzasadnienie

4. Suma ochrony

5. Koszt

„Ponieważ najważniejsze jest zabezpieczenie rodziny oraz spłata kredytu, rekomenduję polisę na życie z sumą X oraz ochronę critical illness.”

8 POLICY WALKTHROUGH

Cel: Dokładne omówienie działania polisy.

Doradca powinien wyjaśnić:

Zakres ochrony – w jakich sytuacjach następuje wypłata

Karencje / waiting period – od kiedy działa ochrona

Czas trwania polisy – okres ochrony

Cancellation / cooling-off – prawo do rezygnacji

Wyłączenia – sytuacje w których polisa nie działa

Składka – wysokość, częstotliwość płatności

Procedura roszczenia – jak zgłosić claim

9 POLICY FEATURES EXPLANATION

Doradca wyjaśnia kluczowe elementy produktu:

Guaranteed Premium

Składka pozostaje taka sama przez cały okres trwania polisy.

Reviewable Premium

Składka może zostać zmieniona w przyszłości przez ubezpieczyciela.

Waiver of Premium

Jeżeli klient nie może pracować, ubezpieczyciel optaca składkę.

Total Permanent Disability (TPD)

Świadczenie przy trwałej i całkowitej niezdolności do pracy.

Fracture / Accidental Benefits

Dodatkowe świadczenia w przypadku określonych urazów.

10 KEY FACTS DOCUMENT

Cel: Wyjaśnienie najważniejszych informacji o produkcie.

Doradca powinien wyjaśnić czym jest Key Facts Document i jakie informacje zawiera:

- zakres ochrony
- koszty
- ograniczenia
- wyłączenia

11 UNDERSTANDING CHECK

Cel: Upewnienie się, że klient rozumie ochronę.

„Czy wszystko jest jasne?”

„Czy chciał(a)by Pan/Pani abym coś jeszcze wyjaśnił?”

✓ Dobra praktyka:

Poprosić klienta aby własnymi słowami opisał jak rozumie polisę.

12 CLOSING THE MEETING

Cel: Podjęcie decyzji i ustalenie następnych kroków.

Możliwe scenariusze:

- przejście do aplikacji
- wysłanie podsumowania
- kolejne spotkanie

Doradca podsumowuje: ryzyka, rekomendację, koszt, następne kroki.

⚠ Important for Role Play

Podczas Role Play oceniane będzie:

- struktura rozmowy
- jakość pytań
- identyfikacja potrzeb klienta
- logiczna rekomendacja
- wyjaśnienie produktu
- sprawdzenie zrozumienia klienta

✓ Good Practice

- Jasne przedstawienie się i firmy na początku spotkania
- Pełne omówienie IDD i GDPR przed rozpoczęciem rozmowy
- Zadawanie otwartych pytań pozwalających klientowi mówić
- Identyfikacja wszystkich ryzyk – nie tylko oczywistych
- Priorytetyzacja potrzeb wspólnie z klientem
- Wstępne pytania zdrowotne przed rekomendacją
- Rekomendacja z jasnym uzasadnieniem
- Omówienie wyłączeń, karencji i warunków polisy
- Wyjaśnienie kluczowych features (guaranteed vs reviewable, waiver)
- Sprawdzenie zrozumienia – klient opisuje swoimi słowami
- Jasne podsumowanie i ustalenie dalszych kroków
- Dokumentowanie ustaleń w Pro System na bieżąco

✗ Poor Practice

- Pominięcie compliance intro (IDD / GDPR)
- Zadawanie wyłącznie zamkniętych pytań (tak/nie)
- Skupienie się na jednym ryzyku (np. tylko life cover)
- Brak priorytetyzacji – rekomendowanie wszystkiego naraz
- Pominięcie medical pre-screening
- Rekomendacja bez wyjaśnienia dlaczego produkt jest odpowiedni
- Pominięcie wyłączeń, karencji lub warunków polisy
- Brak wyjaśnienia różnicy guaranteed vs reviewable premium
- Brak weryfikacji zrozumienia klienta
- Brak omówienia kosztu lub budżetu klienta
- Zakończenie spotkania bez jasnych next steps
- Wywieranie presji na klienta w celu natychmiastowej decyzji

📄 Podsumowanie – 12 etapów spotkania

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Opening 4. Needs Analysis 7. Recommendation 10. Key Facts | <ul style="list-style-type: none"> 2. Fact Find 5. Prioritisation 8. Policy Walkthrough 11. Understanding Check | <ul style="list-style-type: none"> 3. Risk Discussion 6. Medical Pre-Screening 9. Policy Features 12. Closing |
|---|---|---|