



PUNKTY STANDARD ERGO HESTII

DOSTĘPNOŚĆ
ATRAKCYJNOŚĆ
WIARYGODNOŚĆ

Szanowni Państwo,

dynamiczne zmiany zachodzące na rynku ubezpieczeniowym oraz rosnące oczekiwania klientów są faktem. Nie zamierzamy biernie się im przyglądać. Wręcz przeciwnie, zamierzamy te zmiany wyprzedzać i aktywnie na nie odpowiadać. Dlatego kreujemy nową przestrzeń dla doradztwa i dialogu z klientami w Punktach Standard. Zapraszam Państwa do wyjątkowego projektu, zrzeszającego agentów, których łączy profesjonalizm i chęć rozwoju swojego biznesu.

Punkty Standard to również świeże spojrzenie na sprzedaż ubezpieczeń, oparte na otwartości i elastyczności wobec klienta. W wizualnie atrakcyjnej przestrzeni i przyjaznej atmosferze stworzyliśmy warunki, w których każdy powinien czuć się dobrze. A wszystko po to, by Najwyższy Standard Ochrony ERGO Hestii wyróżniał się na rynku i nierozzerwalnie łączył się właśnie z dobrym doradztwem i najwyższą jakością obsługi.

W ramach projektu pomagamy Państwu nie tylko w rozwoju osobistym i zawodowym, ale zapewniamy również wsparcie materialne, organizacyjne i inspiracyjne. Nasze doświadczenia oraz opinie agentów i klientów, zbierane odkąd otworzyliśmy pierwszy Punkt Standard (2015 r.), potwierdzają słuszność wybranego kierunku rozwoju.

Zachęcam Państwa do przyłączenia się do projektu i otwierania Punktów Standard!

Z wyrazami szacunku



Małgorzata Makulska
 Wiceprezes ERGO Hestii



DOSTĘPNOŚĆ

Nowe Punkty Dostępu Standard to projekt mający na celu zapewnienie klientom Najwyższego Standardu Ochrony poprzez przyjazny dostęp do oferty ubezpieczeniowej. Do współpracy w projekcie zapraszamy wybranych, zaufanych i lojalnych Partnerów Biznesowych z dużą determinacją w osiąganiu celów i utożsamiających się z marką ERGO Hestia.



- **Jako jedyni** broniliśmy reputacji Agenta, odpowiadając ogólnopolską kampanią reklamową „ERGO Hestia w obronie Agentów” na serię reklam Link4, podważających profesjonalizm Agentów ubezpieczeniowych i ukazujących ich w negatywnym świetle (2008 r.).
- Oferujemy **unikatową formułę** wyłączności, opartą na realiach rynkowych i wspierającą rozwój biznesowy naszych Partnerów.
- Udostępniamy **najszybszy system rozliczeniowy** – prowizja jest realizowana nawet w 24 godziny.

Wyznaczamy
nowe standardy
na polskim rynku
ubezpieczeń.

1998 r.

Pierwsza infolinia dla agentów i klientów – wsparcie i pomoc w procesie sprzedaży.

2000 r.

Pierwsze ubezpieczenie pakietowe Hestia 7 nagrodzone Godłem Teraz Polska.

2005 r.

Pierwszy na rynku podział na detal i korporację (specjalizacja – dedykowany Menedżer Sprzedaży dla Agenta; Underwriter Lokalny Detalu – 2012 r.).

2006 r.

Pierwszy system likwidacji szkód nagrodzony Godłem Teraz Polska.

2008 r.

Pierwszy system zarządzania opiniami klientów.

2009 r.

Pierwszy system sprzedaży online iPegaz.

Pierwsze eKonto ubezpieczeniowe dla klienta.

Pierwszy system kompleksowej opieki nad poszkodowanymi w wypadkach komunikacyjnych – Centrum Pomocy Osobom Poszkodowanym.

2013 r.

Pierwszy matrycowy produkt ubezpieczeniowy ERGO 7.

2015 r.

Pierwszy Rzecznik Klienta w instytucji ubezpieczeniowej.

2016 r.

Pierwsze kompleksowe rozwiązanie łączące świat agenta i klienta – iHestia.

2017 r.

Pierwszy Rzecznik Agenta w instytucji ubezpieczeniowej. Rozbudowa nowoczesnej sieci Punktów Standard.



ATRAKCYJNOŚĆ

ERGO Hestia jest ubezpieczycielem pierwszego wyboru* i tworzy standardy polskiego rynku ubezpieczeniowego.

Od ponad 25 lat wspieramy naszych partnerów, odpowiadając na ich potrzeby i aktywnie wytyczając kierunki rozwoju biznesu.

FINANSE

Współudział w kosztach dostosowania lokalu do standardów ERGO Hestii.

Indywidualnie negocjowane wynagrodzenie – prowizja dotycząca produktów detalicznych.

Dodatkowe narzędzia, o których informacji udziela Dyrektor Przedstawicielstwa.

UZNIANIE

Budowanie profesjonalnego wizerunku agenta na lokalnym rynku:

- promocja nowo otwartego punktu
- wsparcie marketingowe
- wizytówka www
- możliwość oznakowania pojazdu

Przynależność do elitarnego klubu – społeczności partnerów biznesowych.

Inspiracje.

ROZWÓJ

Program edukacyjny ukierunkowany na:

- wartości ERGO Hestii
- budowanie biznesu w branży ubezpieczeniowej
- praktykę
- treningi wynikające z potrzeb i analizy pracy agenta

Wymiana wiedzy i doświadczeń:

- forum społecznościowe, Facebook

Asysta dedykowanego Zespołu Projektowego w Centrali i Dyrektora Przedstawicielstwa jako opiekuna Nowego Punktu Dostępu.

*Badanie Agentów współpracujących z EH n°200 maj 2015. PBS



CEL

Realizacja Najwyższego Standardu Ochrony poprzez:

- elastyczny sposób sprzedaży produktów ubezpieczeniowych, ukierunkowany na zaspokojenie potrzeb klienta
- lepszy kontakt agenta z klientem dzięki odpowiedniej aranżacji (otwarcie przestrzeni oraz wprowadzenie przyjaznej i mniej formalnej atmosfery)
- wprowadzenie wspólnych standardów wizerunkowych, estetyki biznesowej i obsługi klienta

ZAKRES STANDARYZACJI

Standaryzacją objęta jest Przestrzeń Obsługi Klienta z podziałem na poniższe strefy:

- Strefa Obsługi Klienta
- Strefa Identyfikacji Marketingowej
- Strefa Poczekalni dla Klientów
- Strefa Przechowywania Dokumentacji

CHARAKTERYSTYKA

Nowy Punkt Dostępu jest zorganizowany w jednej Przestrzeni Obsługi Klienta o powierzchni od 15 do 50 m² (optymalna to od 20 do 30 m²).

Najważniejszym miejscem jest Strefa Obsługi Klienta, która znajduje się w centrum Nowego Punktu Dostępu Standard. Tę dla niej jest Strefa Identyfikacji Marketingowej. Jej celem jest wzmocnienie wizerunku marki ERGO Hestia oraz przekazanie podstawowych informacji o ofercie Firmy. Ponadto w Punkcie znajduje się strefa dla oczekujących klientów oraz zestaw szaf do przechowywania dokumentacji.

Standaryzacja obejmuje jedynie Przestrzeń Obsługi Klienta. W przypadku, gdy agent dysponuje dodatkowymi pomieszczeniami, wymagane jest jedynie dostosowanie typu i wyglądu drzwi tych pomieszczeń.



- piktogramy na czerwonym tle – podświetlane
- hasło „UBEZPIECZENIA” umieszczone na podświetlanej blendzie
- grafika w Punkcie – podświetlana
- pasy – reklama agencji
- telefon
- adres e-mail

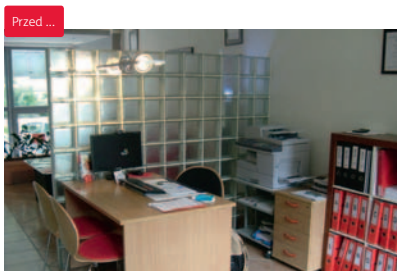


Wizualizacja oznakowania



Wizualizacja Punktu
30-50 m²

Punkt Standard w Kołobrzegu
– realizacja wrzesień 2015 r.



Punkt Standard w Szczecinie
– realizacja sierpień 2015 r.



SZKOŁA UBEZPIECZEŃ ERGO HESTII

Doceniamy pracę, jaką agenci wkładają w budowę swojego biznesu. Dlatego chcemy zapewnić Państwu możliwość dalszego rozwoju w oparciu o nowoczesne narzędzia i formy szkoleniowe.



SZKOŁA UBEZPIECZEŃ ERGO HESTII TO WIĘCEJ NIŻ PROGRAM SZKOLENIOWY

Otwierając drzwi do Nowego Świata Ubezpieczeń, wprowadziliśmy w życie nową filozofię. Jej fundament to iHestia. Umożliwia ona rzeczywisty dialog – nie tylko między nami a agentem, ale też między agentem a klientem. Jak zadbać o ten dialog? Pokazując Państwu praktyczne efekty procesu analizy potrzeb klientów – powstawanie najlepszej oferty ubezpieczeń.

PIERWSZY SEMESTR TO:

- 30-godzinny program szkoleniowy stworzony w oparciu o ofertę produktową ERGO Hestii
- 16-osobowe grupy szkoleniowe pod skrzydłami najlepszych trenerów
- 4 główne bloki szkoleniowe:
 - doradztwo w ubezpieczeniach
 - analiza potrzeb klientów
 - przygotowanie oferty
 - reakcje na obiekcje
- ćwiczenia sytuacyjne – także z użyciem kamery
- informacja zwrotna dla uczestnika

Przystąpienie do naszego programu poprzedza egzamin wstępny sprawdzający znajomość pakietu ERGO 7.

POWOŁANIE PUNKTU - PROMOCJA POPRZEDZAJĄCA I NASTĘPUJĄCA

- działania teaserowe – promocja w społeczności lokalnej
- oznakowanie witryny – 7 dni przed planowanym otwarciem
- wizytówki z zaproszeniem; z tyłu mapka – „Tu jesteśmy”

UROCZyste OTWARCIE

- uroczyste otwarcie lokalu w specjalnej oprawie
- akcja promocyjna nawiązująca do Najwyższego Standardu Ochrony



DALSZE DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE

- marketing produktowy – promocje dedykowane dla Punktów Standard
- dwa razy w roku pakiet materiałów marketingowych
- wyłącznościowe produkty dla Punktów Standard



LOKALNE DZIAŁANIA PROMOCYJNE – DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE

- tematyczne akcje wizerunkowo-informacyjne
- billboardy
- wizytówka – ulotka
- dane Punktu na stronie www.ergohestia.pl
- kampanie na lokalnych portalach internetowych
- kampanie Google AdWords
- kampanie na Facebooku



