

"Fark yaratarak daha kaliteli bir hizmet sunuyoruz"

Her katılımcıyı, hem kendilerinin hem de bağlı oldukları şirketin ortağı olarak gördüklerini belirten Görsel Sigorta ve Aracılık Hizmetleri Yöneticisi Hüseyin Arslan, "Fark yaratarak daha kaliteli bir hizmet sunuyoruz. Satış sonrası başlayan bu hizmet yıllar boyu sürüyor" diyor

Sigorta sektörü ile tanışmanız ve acenteliğinizi kurmanızın kısa hikayesini anlatabilir misiniz?

Acenteliğim, 30 Ocak 1989 tarihinde İzmir'de kuruldu. Daha sonra 1992 yılında mesleğe ara verdim. Dünyada sigorta bilinci geliyorsa Türkiye'de de gelişecektir umuduyla şirketimi kapatmadım ve bekledim. 10 yıl sonra beklenen gün bugündür diyerek ilk poliçemi 1 Mayıs 2002 tarihinde kestim.

Kaç sigorta şirketinin acenteliğini yapıyorsunuz?

Tek sigorta şirketinin acenteliğini yapıyorum. O da Anadolu Hayat Emeklilik.

Bireysel ve kurumsal kaç müşteriniz bulunuyor? Kurumsal müşterileriniz genelde hangi sektörlerde faaliyet gösteriyor? Müşterilerinizin portföydeki oranlarını belirtebilir misiniz?

30 bine yakın bireysel ve kurumsal sigortalımız ve katılımcımız bulunuyor. 150 adedin üzerinde kurumsal müşterimiz var. Kurumsal müşterilerimiz, genellikle Türkiye'nin önde gelen 40 üniversitesi, defterdarlıklar ve devlet ve özel sektördeki kuruluşlardan oluşuyor.



Hüseyin Arslan

Müşteri ilişkileriniz hakkında bizi bilgilendirir misiniz?

Her katılımcımızı, hem kendimizin hem de bağlı olduğumuz şirketin ortağı olarak görüyoruz. Şirketimizde, katılımcılarımıza daha yakın olmak adına işi sadece bu olan bir departmanımız bulunuyor. Fark yaratarak daha kaliteli bir hizmet sunuyoruz. Satış sonrası başlayan bu hizmet yıllar boyu sürüyor. Ülkemizde sektör olarak bir yanlımız yapıyoruz: Elementer branşta müşteri kaybetmemek için müşterilerle yakın ilişkiler kurarken, hayat ve emeklilik branşında tam tersi şekilde davranıyoruz. Yanlış, bu düşünceden kaynaklanıyor. Acenteliğimizin farkı ise burada başlıyor. Dönüşüm oranımızın yüzde 90 olması bir tesadüf değil.

"Hayat branşının satış eğitiminden ibaret olmadığına inanıyoruz. Çalıştığımız her arkadaşımız; NLP, kişisel gelişim, yaşam ve satış koçluğu gibi eğitimler alıyor"

Yeni müşterilerinizi nasıl kazanıyorsunuz? Pazarlama ekibiniz var mı? Acenteliğinizde hangi departmanlar bulunuyor? Çalışma sisteminizi anlatabilir misiniz?

Gerilla satış sistemine inanıyorum. Yaşam nerede varsa bireysel emeklilik ve hayat sigortası satıcısı oradadır. Orada olmak zorundadır. Ülkemizde kişi başına düşen sigorta prim oranı ortada. Bu oran kendiliğinden nasıl gelişecek? Şairin dediği gibi; ben yanmasam, sen yanmasan, biz yanmasak nasıl çıkar karanlıklar aydınlığa? Bu dizeyi sektörümüze uyarladığımızda ise şöyle bir durum çıkıyor ortaya: Ben gitmezsem, sen gitmezsen, biz gitmezsek kim gidecek? Acenteliğimiz, Bireysel Emeklilik Sistemi'nde organize bir şirket. 15 ilde örgütümüz bulunuyor. Randevulu ve konfirmeli bir çalışma sistemine sahibiz.



Portföy dağılımınız ne şekilde? Branşların portföydeki dağılım oranlarını belirtebilir misiniz?

Sadece bireysel emeklilik ve hayat sigortaları poliçeleri üretiyoruz. Portföyümüzün yüzde 80'i bireysel emeklilik, yüzde 20'si ise hayat ve kritik hastalıklar poliçelerinden oluşuyor.

Ürün yelpazeniz konusunda bilgi verebilir misiniz? Müşterilerinize ne tür ürünler ve hizmetler sunuyorsunuz?

Birincil önceliğimiz, bireysel emeklilik ürünlerinin sunumu. İhtiyaç belirlemede hayat ürünlerini gündeme alıyoruz.

Acenteliğinizin farklı noktaları nelerdir?

Vizyoner bir şirketiz. Örgütlenme modelimiz, satış sonrası takip, aktivitelerimiz, satış personeli sürekli eğitimlerimiz acenteliğimizi farklı kılan noktalardan bazıları. İnsan kaynakları, eğitim müdürlüğü birimleri bulunan bir şirketiz. Hayat branşının sadece satış eğitiminden ibaret olmadığına inanıyoruz. Şirketimizde birlikte çalıştığımız her arkadaşımız; ayrıca NLP, kişisel gelişim, yaşam ve satış koçluğu gibi sürekli eğitimler alıyor. Şirketimizde, haftalık mesai saati içinde ekipler halinde toplanarak benim de dâhil olduğum, "kitap okuma" saatleri düzenliyoruz. Bunun dışında,



her arkadaşımızın her ay bir fıkra, bir söz ezberleme ve bir kitap okuma zorunluluğu var. Ayrıca halk oyunları ekibimiz, Türk sanat müziği korumuz bulunuyor.

Yeni projeleriniz var mı?

Türkiye'de Bireysel Emeklilik Sistemi'ne en çok katılımcı dâhil eden acente olmak hedefindeyiz. Bu hedefimiz, bağlı olduğumuz şirketimiz Anadolu Hayat Emeklilik'in desteğiyle gerçekleşecek. Dünya ve Avrupa devletleri, Türkiye'ye gelip bireysel emeklilik ve hayat şirketlerinde büyük pay sahibi oldu ve paylarını arttırmaya devam ediyor. İleride yasalar izin verirse acentelik olarak o ülkelerde bireysel emeklilik ve hayat üretimi yapmak istiyorum.

Çalışan kişi sayısı nedir? Acentenizin insan kaynağı profili hakkında bilgi verebilir misiniz?

Hedefimiz, 2011 yılı sonunda 40 kişiye çıkardığımız çalışan sayımızı 2012 yılı sonuna kadar 65 kişiye çıkarmak. Çalışanlarımızın tümü, üniversite ve yüksek okul mezunu. Bir zincir, en zayıf halkası kadar güçlüdür. Şirketimizde lise mezunu personel bulunmuyor. Acenteliğimiz, çağın koşullarına göre vizyonunu belirlemiş bulunuyor.

Geçtiğimiz dönemde ne kadarlık bir üretim gerçekleştirdiniz? Önümüzdeki dönem hedefleriniz/projeleriniz nelerdir?

Geçen yıl, 5 bin poliçe ürettik. 2012'de hedefimiz, 7 bin 800 poliçe üretmek. Bireysel emeklilik branşında dönüşüm oranımızı yüzde 91, hayat ve kritik hastalıklarda ise yüzde 95 olarak belirledik.

Görsel Sigorta ve Aracılık Hizmetleri:

1989 yılında kuruldu.

Acente yöneticisi Hüseyin Arslan.

Tek sigorta şirketinin acenteliğini yapıyor.

30 bine yakın bireysel ve kurumsal müşterisi bulunuyor.