

# Правовой колледж Юридического института РУТ (МИИТ)



## Рабочая тетрадь Активизация продаж КАСКО



Ф. И. О. студента \_\_\_\_\_  
Номер группы \_\_\_\_\_

Рабочая тетрадь разработана для студентов специальности «Страховое дело» по ПМ 01 «Реализация различных технологий розничных продаж в страховании» преподавателем высшей квалификационной категории Захаровой О.Н.



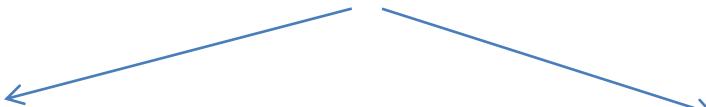
# Что такое КАСКО?

	Вариант А – Авто Защита	Эконом	Антикризисное КАСКО	Ничего лишнего
Возраст автомобиля				
Страховая сумма				
Страховые риски				
Оплата страховой премии				
Урегулирование убытков				
Страхователь				
Выгодоприобретатель				

## Упражнение «Выгоды КАСКО»

# ТИПОЛОГИЯ КЛИЕНТОВ

Клиенты отличаются



## По стажу вождения

- водитель – новичок
- водитель со стажем 5-7 лет
- опытный водитель, стаж  
более 10 лет

## По классу автомобиля

- водитель авто российского бренда
- водитель иномарки массового  
сегмента
- водитель авто премиум класса

Тип клиента	Опасения	Программа КАСКО
Водитель - новичок		
Стаж 5-7 лет		
Стаж более 10 лет		
Авто российского бренда		
Иномарка массового сегмента		
Иномарка премиум класса		

# Источники развития клиентской базы

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

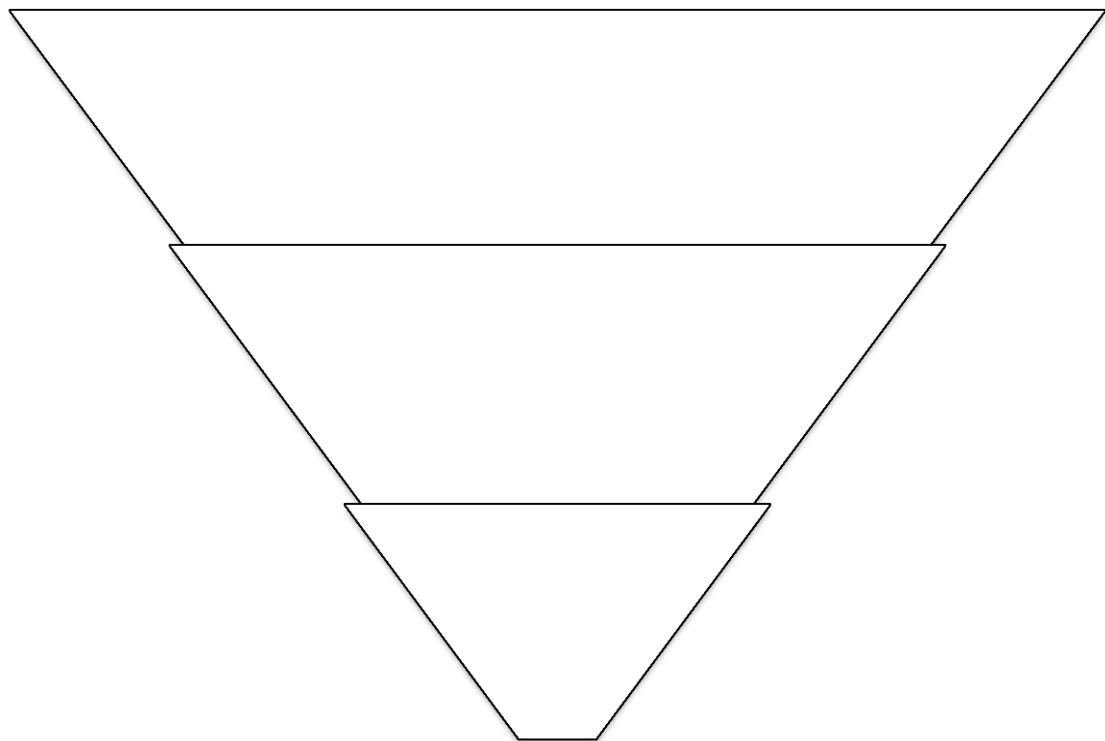
---

---

---

---

## Воронка вопросов





# Презентация КАСКО



# Работа с возражениями

1. Выслушать клиента

2 .Задать уточняющий вопрос

3. Присоединиться

4.Привести аргументы

## Примеры работы с возражениями

**1. Нет, спасибо, мне не надо**

**Агент:** Замечательно, что это так! Скажите, а другие водители на дорогах столь же внимательны и аккуратны?

**Клиент:** Нет, конечно.

**Агент:** И что может произойти по вине этих неаккуратных водителей?

**Клиент:** Много что. Например, сейчас часто бывают ДТП перед пешеходными переходами. Несутся, не видят ничего, а в последний момент «бьют» по тормозам.

**Агент:** И что делать в такой ситуации?

**Клиент:** Ну что – вызывать ГИБДД. Правда, у нас всегда виноват тот, кто сзади ехал – «не держал дистанцию».

**Агент:** И что это будет означать?

**Клиент:** Очень трудно будет признать свою невиновность.

**Агент:** А если виновным признают вас, как будете ремонтировать свой автомобиль и автомобиль «пострадавшего»?

**Клиент:** Ну он – по ОСАГО, а свой самому придется.

**Агент:** Во сколько может обойтись такой ремонт?

**Клиент:** тысяч 15

**Агент:** Много. А сколько времени это займет?

**Клиент:** пару недель

**Продавец:** И на чем тогда ездить будете, пока автомобиль в ремонте?

**Клиент:** на общественном транспорте, какие еще варианты?

**Продавец:** Как это отразится на вашей работе? Вы говорили, что связаны с разъездами.

# Примеры работы с возражениями:

**Клиент:** Ну, плохо конечно.

**Продавец:** А сколько времени у вас отнимет найти надежный сервис, который занимается именно этим типом поломок?

**Клиент:** несколько дней, наверное.

**Продавец:** Может ли случиться так, что первоначально озвученная стоимость ремонта увеличится?

**Клиент:** ну, это сервисам только дай волю!

**Продавец:** Хотите узнать, как и деньги свои сберечь в такой ситуации, и максимально быстро отремонтироваться?

**Клиент:** ну расскажите.

**Продавец:** Оформите КАСКО! В случае ДТП мы направим вас на свой авторизованный сервис, где ремонт будет произведен в кратчайшие сроки, а все затраты за него возьмет на себя наша Компания!

**Клиент:** Расскажите поподробнее про свою программу.

## 2) Слышал, что Ваша компания не выплачивает деньги клиентам

**Клиент:** Мне не нравится Ваше КАСКО. Я читал в интернете много негативных отзывов о том, как вы делаете выплаты по КАСКО.

**Агент:** К сожалению, в интернете в целом негативных отзывов больше, чем позитивных. Так пишут о большинстве известных компаний. Если вам заплатили, вы бы стали писать об этом в интернете?

**Клиент:** Навряд ли.

**Агент:** А что вас в «выплатах» интересует больше всего?

**Клиент:** Я хочу, чтобы мне нужно было тратить минимум времени на все – приехал, оформил бумаги, получил направление на ремонт, там мне все сделали.

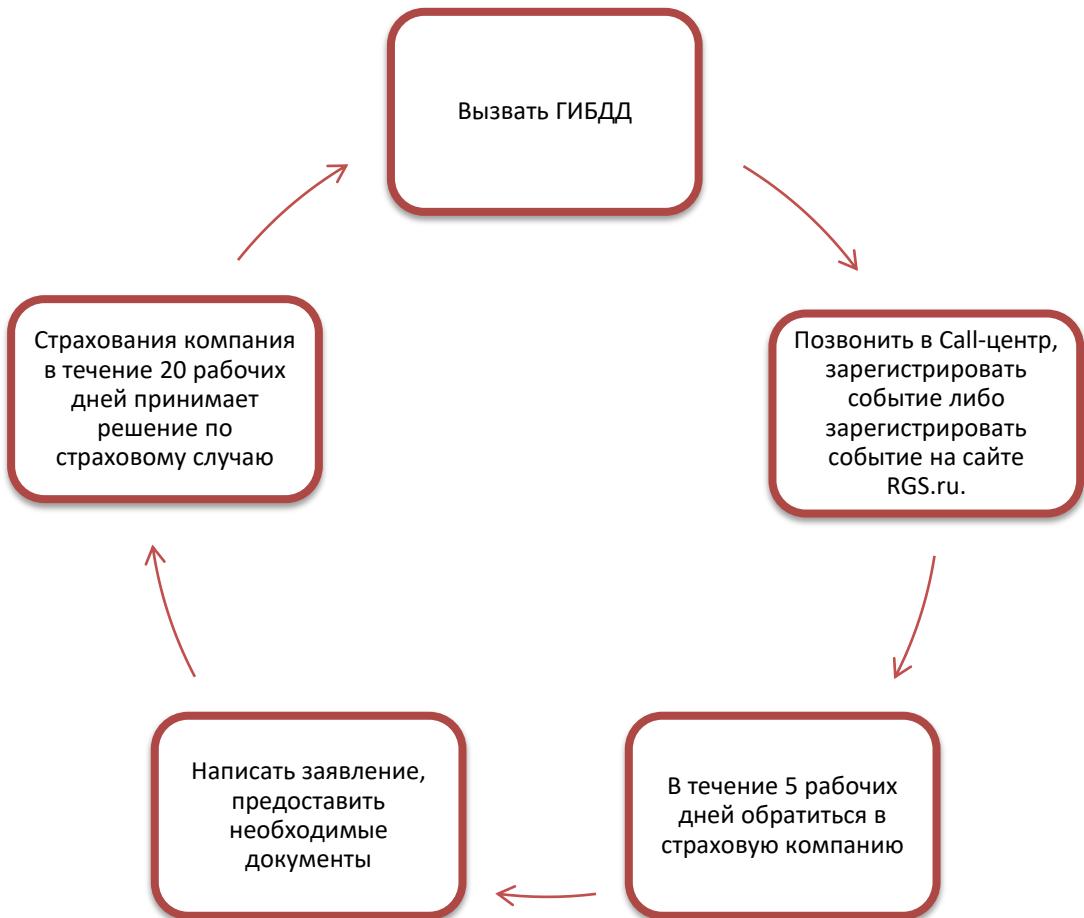
**Агент:** Хорошо. А что еще Вам важно?

**Клиент:** На самом деле, я просто хочу быть в курсе как решается мой вопрос.

**Агент:** Здорово, что Вы про это сказали. Наша Компания предлагает вообще уникальный сервис для этого. Вся информация по статусу урегулирования убытка доступна теперь онлайн. Т.е. все происходит именно так, как Вы и хотите: приехали, оформили бумаги, далее получение направления на ремонт и другие действия – через онлайн кабинет, где собрана вся информация по делу – не надо никому несколько раз объяснять. Как Вам такой вариант?

**Клиент:** Это звучит хорошо. Мне нравится.

# Урегулирование убытков



# КАСКО «Ничего лишнего»

**Для кого:** Продукт нацелен на Страхователей, знающих, что такое КАСКО, желающих оформить договор добровольного страхования автомобиля, но предпочитающих оптимизировать свои затраты при сохранении привычного страхового покрытия на случай непредвиденных обстоятельств. Для клиентов:

- С любым уровнем дохода;
- Расчетливых;
- Считающих, что страхование «каско» - нужно, но это - чрезмерные расходы, а переплачивать - не целесообразно;
- Уверенных в своих силах;
- Которых не раздражают мелкие царапины и сколы;
- Для которых техническая исправность автомобиля чаще важнее, чем внешний лоск;
- Для которых утрата автомобиля – самое большое опасение, но и досадное ДТП может нарушить привычный процесс и принести незапланированные расходы.

**Страховое покрытие:** По договору страхования Страхователь получает страховое покрытие, аналогичное привычному каско:

- возмещение при хищении и полной/конструктивной гибели автомобиля;
- направление на ремонт ТС на СТОА при небольшом ДТП или ином событии, повлекшем ущерб автомобилю;
- возможность заявления страховых случаев без предоставления справок из компетентных органов при повреждении стекол салона, фар, фонарей и пр.;
- возможность заявления страховых случаев без предоставления справок из компетентных органов при повреждении кузовных деталей

**Отличие:** заявление случаев, связанных с организацией восстановительного ремонта, ограничено установленной страховой суммой, размер которой выбирает клиент самостоятельно.

## **Выгоды:**

### ***1) Возможность приобрести качественное и доступное страховое покрытие***

- Полис не содержит франшизу
- Условия предусматривают возмещение действительной стоимости ТС (на дату страхового случая) при урегулировании убытка на условиях «полная/конструктивная гибель»;
- Условия предусматривают возмещение действительной стоимости ТС (на дату страхового случая) при хищении;
- Есть возможность обращения в страховую компанию по поводу повреждения стекол, фар, фонарей без предоставления справок из компетентных органов;
- Есть возможность обращения по поводу повреждения кузовных деталей без предоставления справок из компетентных органов;
- Для легковых автомобилей стоимостью менее 1 млн. руб. – повреждение лакокрасочного покрытия одной кузовной детали;
- Для легковых автомобилей стоимостью 1 млн. руб. и выше: повреждение двух смежных кузовных деталей (вплоть до замены)
- Условия предусматривают возмещение суммы ущерба в пределах установленного лимита страховой суммы: от 30 тыс. рублей при направлении на ремонт на СТОА, агрегатной или неагрегатной
- Полис позволяет сэкономить, т.к. страхователь сам выбирает лимит страхового возмещения по случаям ущерба.

### ***2) Приобретая полис на условиях КАСКО «Ничего лишнего», Страхователь имеет возможность получить поддержку на месте ДТП.:***

## **На что необходимо особо обратить внимание**

- Страхователь, Собственник и Выгодоприобретатель – физические лица/ИП;
- Принимаются на страхование ТС иностранного и отечественного производства (категория В, легковые);
- Возраст транспортных средств, принимаемых на страхование – 0-7 лет;
- Страховая премия по полису может уплачиваться единовременно или в рассрочку;
- Сопровождение договоров страхования, заключенных на условиях **КАСКО «Ничего лишнего»** осуществляется в стандартном порядке;
- Увеличение установленного договором лимита и типа страховой суммы по нему не возможно.

# **КАСКО «Антикризисное предложение»**

**Для кого:** Для автовладельцев, купивших новое или бывшее в эксплуатации ТС за счет собственных средств, эксплуатирующих транспортное средство как в крупных городах, так и «в глубинке»:

- С любым уровнем дохода;
- Расчетливых;
- Считающих, что страхование «каско» - нужно, но это - чрезмерные расходы, а переплачивать - не целесообразно;
- Уверенных в своих силах;
- Которых не раздражают мелкие царапины и сколы;
- Для которых техническая исправность автомобиля чаще важнее, чем внешний лоск;
- Для которых утрата автомобиля – самое большое опасение, но и досадное ДТП может нарушить привычных процессов и принести незапланированные расходы.

## **Страховое покрытие:**

- направление на ремонт ТС на СТОА, имеющую договорные отношения со Страховой компанией, при небольшом ДТП, совершенным по причине нарушения лицом, допущенным к управлению застрахованным ТС, Правил дорожного движения, послужившим причиной ДТП\*;
- выплату страхового возмещения в размере страховой суммы с учетом безусловной франшизы, при хищении ТС;
- выплату страхового возмещения в размере страховой суммы с учетом франшизы при полной гибели ТС в результате ДТП или стихийных бедствий

## **Выгоды:**

- 1) ***возможность приобрести недорогое и качественное страховое покрытие на случай ущерба при ДТП или в случае его утраты по причине хищения или конструктивной или полной гибели.***
  - условия предусматривают возмещение суммы ущерба при ДТП с 2 или более транспортными средствами по вине Страхователя в пределах установленной страховой суммы при условии направления на ремонт на СТОА:
  - 30 тыс. рублей для ТС отечественного производства;
  - 50 тыс. рублей для ТС иностранного производства.
  - Условия предусматривают возмещение страховой суммы\* (на дату страхового случая) при урегулировании убытка на условиях «полная или конструктивная гибель»;
  - Условия предусматривают возмещение страховой суммы\* (на дату страхового случая) при хищении;
  - Расширение территории страхования при выезде за границу – бесплатно;
  - Возмещение расходов по эвакуации автомобиля с места ДТП в пределах 3 000 руб. по каждому случаю
  - При оформлении ДТП на условиях Европротокола при мелком ДТП и ущербе до 50 000 руб., справки из ГИБДД не требуются
- 2) ***Приобретая полис на условиях «Антикризисное предложение по каско», Страхователь имеет возможность получить поддержку на месте ДТП.***

## **На что необходимо особо обратить внимание?**

- Договоры страхования/полисы оформляются только из полисных систем
- К рисковым ТС сохраняются требования по установке противоугонных систем, установленных продуктом и подписание типового соглашения №5
- Если Страхователи ИП – необходимо перечислить лиц, допущенных к управлению ТС;
- Принимаются на страхование только ТС, для которых установлен тариф;
- Возраст транспортных средств, принимаемых на страхование – от 0 лет;
- Список лиц допущенных к управлению не ограничен количеством;
- В договоры страхования, заключенные на условиях не допускается внесение изменений/дополнений или расширения страхового покрытия.
- Продукт устанавливает условную франшизу для случаев выплаты по рискам «Хищение» и «Ущерб» при полной или конструктивной гибели
- Необходим предстраховой осмотр ТС в соответствии с действующими требованиями;
- Полис устанавливает перечень обязательного комплекта страховой документации;
- Полис устанавливает начало действия ответственности Страховщика с даты проведения осмотра, но не ранее даты начала срока действия договора.