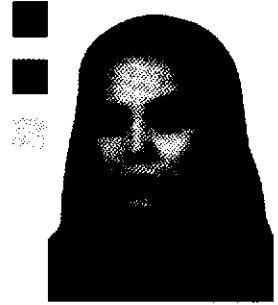


درک فرصت‌ها



نازنین حسینی

منبع: Professional Broking

جهت ارائه یک خدمت با ارزش افزوده، بروکرها بایستی توجهی خاص به ارائه مدیریت ریسک و مشاوره ایمنی و سلامت داشته باشند. Brian Wallace در مورد نفعی که تمرکز بر روی این موضوعات برای تجارت شما به ارمغان می‌آورد توضیح می‌دهد.

بیمه‌گران ممکن است محکوم به این باشند که به بروکرها بگویند در صورتی جایگاه آنها در جهان محکم‌تر خواهد شد که پیشنهاد ارائه شده توسط خود را متمایز نمایند، حال برآستی امروزه چند بروکر از یک روش هدایت مدیریت ریسک جهت انجام این کار استفاده می‌کنند؟

در حالیکه بسیاری از بروکرها فکر می‌کنند تعدادی ریسک مطلوب برای آنها وجود دارد، هنوز بسیاری هستند که مدیریت ریسک یا پیشنهاد ایمنی و سلامت را ارائه نمی‌دهند. این مسئله در شرایطی که تمایز پیشنهاد ارائه شده توسط بروکر و حتی پتانسیل افزایش منفعت مشتری و حفظ او و همچنین کارمزد وجود ندارد بسیار احمقانه به نظر می‌رسد.

قبلاً بروکر صرفاً به عنوان یک مشاور بیمه قلمداد می‌شد و مشتریان او هیچ شانس نداشتند به جز اینکه راهنمایی مدیریت ریسک را در جای دیگر جستجو کنند. اکنون این مسئله فراتر از بیمه می‌رود و شامل یافتن راه‌های دیگر حمایت و افزودن ارزش برای خدمات قابل ارائه به مشتری است. این یک حقیقت تجاری است. خصوصاً در بازارهای ضعیف، که ریسک‌ها می‌توانند بر مبنای حق بیمه ارزانتر براحتی به جاهای دیگر پراکنده شوند.

ظهور مقررات FSA راهنمای دیگری برای بروکرهایی است که صلاحیت خود را مدنظر قرار می‌دهند و در نتیجه راه‌های متفاوت جهت ارضای نیازهای مشتری می‌یابند.

به طوری که کتاب جامع FSA نشان می‌دهد، شرکت باید مقدمات انجام کار را از لحاظ نوع، مقیاس و پیچیدگی در محل داشته باشد. این مقدمات جهت اطمینان از اینکه تجارت می‌تواند به کار خود ادامه دهد و پذیرای اجزای قانونی در صورت وقوع اتفاقات غیر قابل پیش بینی باشد حاصل می‌شوند. این روش‌ها باید به طور منظم تجدید شده و جهت اطمینان از اثر بخشی آزمایش شوند. به عبارت دیگر زمانی که بروکرها به اهمیت داشتن برنامه‌های استمرار کاری برای خود واقف می‌شوند، ارزش ارائه پیشنهاد به مشتری را در می‌یابند.

ارزش افزوده دائم

گروه اندکی در جامعه بروکرها اعتقاد دارند که FSA یک فرصت آماده دستیابی است. به هر حال، آن دسته از بروکرهایی که آن را به دیده یک تجارت مطلوب می‌بینند تمام تلاش خود را می‌کنند تا در اطراف مشتریان خود پنهان شوند. این یک محیط تخصصی‌تر است و بروکرها می‌خواهند که مشتریان به آنان به چشم ارائه دهنده خدمات و راه‌های غلبه بر ریسک بنگرند.

لازم است بروکر به طور پیوسته جهت توسعه روابط با مشتری بیفزاید، حصول مدیریت

فصلنامه
اقتصادی، اجتماعی، اطلاعاتی، معلومات عمومی

نشریه

بیمه و توسعه

MAGAZINE

INSURANCE

&

DEVELOPMENT

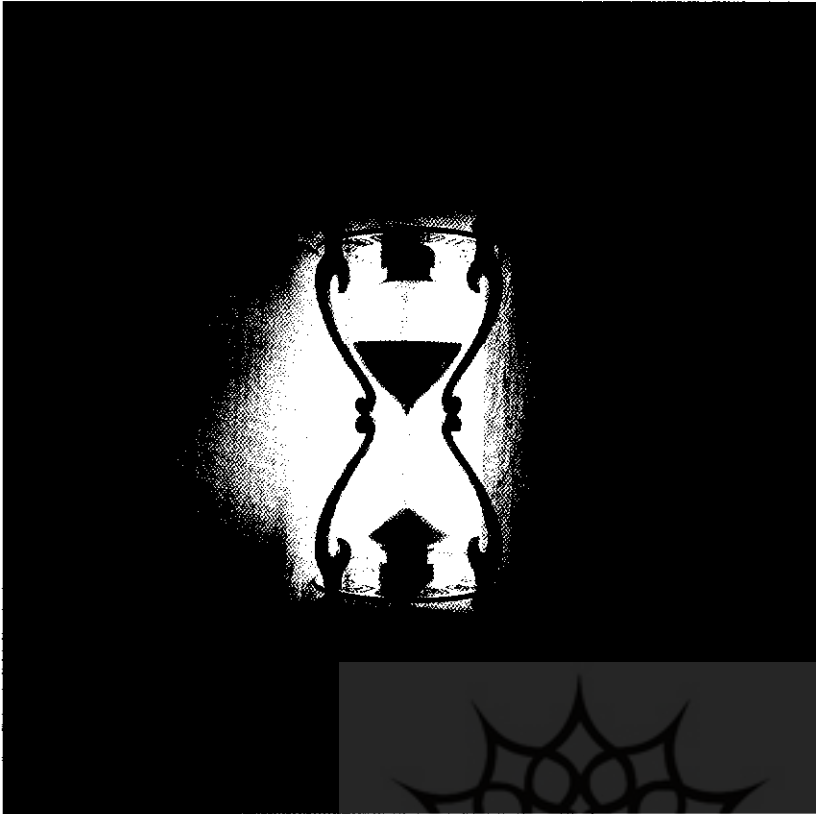
Seasonal

Economic, Society, General Knowledge

آنها می‌پذیرد

تلفن: ۸۸۴۳۰۷۱۷

فکس: ۸۸۴۳۲۲۴۴



ریسک به معنای حصول یک تعادل بهتر برای ریسک نیز می‌باشد. مزیت آن داشتن زمان بیشتر جهت کار است، تا اینکه این زمان در تعامل با خسارت صرف گردد.

بسیاری از بیمه‌گران راغب به حمایت از بروکرها جهت رسیدن به این مزیت‌ها می‌باشند و Norwich Union و بخش تخصصی مدیریت ریسک آن Norwich Union Risk Services به شرکای بروکر خود کمک می‌کنند که پیشنهاد خود را از طریق حمایت کاری ارتقاء دهند. این حمایت کاری شامل یک برنامه مدیریت ریسک است که می‌تواند جهت پیشرفت کارکنان خود بروکرها یا کمک به مشتریان استفاده شود.

دریافت آموزش در مقوله سلامت و امنیت می‌تواند درک بروکرها را از ریسک‌های مشتریان افزایش دهد، این امکان را فراهم آورد که آنها عنوان شوند و به طور کلی سرویس ارائه شده را ارتقاء دهند.

انتخاب افراد مناسب

آموزش سلامت و ایمنی موجود در بازار به صورت دوره‌های یکروزه ارائه می‌گردد. این دوره‌ها از مروری بر موضوعات مهم سلامت و امنیت گرفته تا دوره‌های کامل و پرباری که به حصول معلومات خاصی می‌انجامند میباشد که اعتبار آن از جانب Board in Occupational Health National Examination (NEBOSH) مورد تایید است.

آن دسته از بروکهائی که قوای اجرائی خود را تا درجه NEBOSH بالا می‌برند می‌توانند در بازار دارای یک تمایز دهنده قوی باشند، برای مشتریان جدید هیچ شکی باقی نمی‌ماند که آنان با اشخاصی صحبت می‌کنند که دارای تخصصی در خور اینکار می‌باشند.

بودند. واجد صلاحیت بودن به هیچ وجه کار ساده‌ای نیست، با وجود مدارک نوشته شده و بررسی‌های عملی در محل کار، در واقع نرخ قبلی قبولی که توسط NEBOSH مربوط به ژوئن ۲۰۰۶ منتشر شد ۷۱٪ بود. هدف نهائی، داشتن بروکری با درجه بالائی از اطلاعات و درک فنی است، کسیکه می‌تواند با مشتریانش وارد مباحث عمیق گردد و سپس می‌تواند به بیمه‌گذار یک پیشنهاد بهتر جهت بیمه کردن ریسک ارائه دهد.

این مسئله یک جهش واقعی را برای بروکرها به سمت بازار سلامت و امنیت فراهم می‌کند، بازاری که برای مشتریان بسیار ارزشمند است. آخرین چیزی که مشتری می‌خواهد، دریافت آگهی‌های توسعه از بخش اجرائی سلامت و امنیت، یا در شرایط حادثه، یک آگهی تحریم که ممکن است منجر به پایان یافتن یک کار یا فرآیند شود. به محض اینکه بروکرها فرصت را درک می‌کنند زمان مدیریت ریسک فرا می‌رسد، آنان می‌توانند مشتریان خود را به دوره‌هایی

افزایش یافتن دوره‌های سلامت و امنیت در NURS جالب توجه است. طی سال گذشته ۹۰٪ افزایش در تعداد بروکهائی که در دوره‌های گواهینامه عمومی معتبر ملی شرکت داشتند، شاخصی واضح است بر علاقه‌مندی بروکرها. فرض می‌کنیم بروکرها افراد پرمشغله‌ای هستند و صرف ۲ هفته وقت خارج از دفتر جهت آموزش و یادگیری کار راحتی نیست. جهت آسان کردن شرایط NURS یک دوره‌ای تدارک دیده است که می‌توان با تقسیم دوره ۲ هفته‌ای به دو نیمه، آن را به انجام رسانید. به این ترتیب بروکرها می‌توانند با طی دو دوره یک هفته‌ای در طول ماه از مزایای شرکت در کلاس‌ها بهره‌مند شوند.

نتایجی که بروکرها مشخص نموده‌اند بسیار حائز اهمیت است. از اوایل سال ۲۰۰۵، ۹۵٪ از بروکهائی که با NURS در مورد صلاحیت کار می‌کردند پذیرفته شدند. این در حالی است که نرخ قبلی ۸۷٪ از بین تمامی نمایندگان، شامل نمایندگانی از بخش تجارت و صنعت، پذیرفته شده



ایمنی این مسئله می‌تواند بسیار تاثیرگذار باشد و در آخر از یک صدمه شدید یا مرگ غیرطبیعی جلوگیری کند.

بیش از یکسال پیش، دوتن از مدیران Robertson Insurance Brokers Hamilton به نامهای Ray Holland, Graeme Kirkintilloch در نزدیکی Glasgow Systems توسط مشتری خود به نام Kelvin Bedroom NEBOSH General Certificate را به همراه Ken Hendrie ارائه دادند. NURS در Glasgow دوره را اداره کرد.

برخی از بروکریهایی که با بیمه‌های اشخاص یا بیمه‌های کوچک سروکار دارند ممکن است از طریق خدمات ریسک دیگر از جمله وب سایت، روزنامه‌های اینترنتی و تجهیزات ارزیابی به صورت آنلاین سود ببرند.

روش Norwich Union بسیار واضح است، لزوم داشتن یک پرتفوی کامل از ریسک‌ها و مجهز بودن به یک روش مدیریت ریسک است. بنابراین تاکید بر فواید مدیریت ریسک برای بروکر و مشتری بسیار مهم و حیاتی می‌باشد. این نه تنها تمایز دهنده است، بلکه بروکر را قادر می‌سازد که کاری با ارزش بالا انجام دهد، خصوصاً در بیمه‌های مسئولیت، سلامت و

که توسط بیمه‌گران ارائه می‌شود دعوت کنند، اما در صورتیکه نام تجاری بروکرها را همراه داشته باشند.

گاهی اوقات، بعد از چنین دوره‌هایی مشتری میل دارد فراتر رود و ادامه دادن سرمایه‌گذاری با آنها می‌تواند برای بروکرها به معنای کمیسیون بیشتر یا تخفیف گرفتن جهت استحکام روابط باشد.

در صورتیکه تعدادی از بروکرها مقاومت نشان دهند، این معمولاً مرهون فشارهای وارد آمده است و کسانیکه مقاومت نمی‌ورزند و گذراندن دوره را می‌پذیرند پی به ارزش ایجاد روابط بلند مدت و مشتری محور می‌برند.

صورت محفوظ را شناسائی و ارائه کند.

بحث مسائل حول محور سلامت و ایمنی هر روز مطرح می‌گردد. به طوری که Robertson اظهار می‌دارد: لازم است که تجارت از قانون سلامت و امنیت در محل کار تبعیت نماید و باید ارزیابی از ریسک را نیز انجام دهد. اکنون ما می‌توانیم با اطمینان از وجود بیمه‌نامه‌های سلامت و ایمنی آنها و همچنین در مورد لزوم وجود شخصی ذیصلاحیت که ما را قادر می‌سازد ریسک را با کیفیت بالاتری برای بیمه‌گذاران تشریح نماید صحبت کنیم. و در صورتیکه بیمه‌گذاران خلاف مقررات عمل کنند، می‌توانیم به آنها در مورد ریسک باطل شدن بیمه هشدار دهیم.

چهار شرکت از پنج شرکت موجود در مورد آنچه به آنها می‌گوییم نظر مساعد دارند و تمایل به داشتن اطلاعات بیشتر یا ملاقاتی با یک مشاوره دهنده ریسک دارند و برای شرکت‌های باقیمانده لااقل این نفع وجود دارد که از مشاوره ما بهره‌مند شده‌اند.

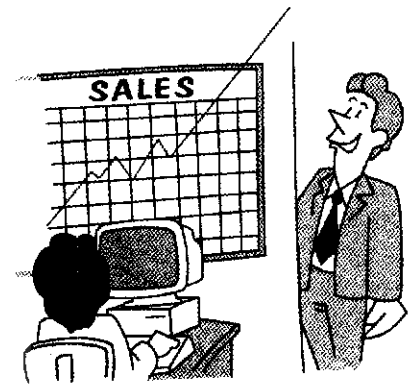
برداشتن "گام های بلند" را در کارشان احساس کرد: "این کار مانند شروع یک چشم انداز تازه بود و بازگشتی بود به اصول اولیه، البته با در نظر گرفتن و درک عمیق قانون سلامت و امنیت در محل کار، رأی دادگاه‌ها و جریمه‌هایی که می‌توانند برعلیه شرکت‌ها اعمال گردند. این برنامه باعث گردیده هوشیاری بیشتری در رابطه با سلامت و ایمنی در جامعه تزریق گردد و ما را قادر خواهد ساخت که مردم را مانند مشتریان خود آموزش داده و به آنها جهت گیری صحیح بدهیم.

به هر حال تفاوت این مسئله توسط Hamilton Robertson به واسطه نقش وی در رابطه با تعامل با مشتری به راحتی درک گردیده است. ایشان در اینباره اظهار داشت: ما با ورود با یک محیط جدید احساس اعتماد بیشتری می‌کنیم، بعنوان مثال در یک کار تولیدی، که طبعاً دارای فهم بالاتری نیز از مسائل تاثیرگذار بر شرکت طبق یک روال روزانه وجود دارد. اکنون در هنگام ارائه پیشنهاد به مشتری، احساس اقتدار بیشتری می‌کنیم و قادر هستیم شک مشتری را در رابطه با قانون و اعمال کیفی که در مواجهه با مسائل مربوط به سلامت و ایمنی می‌باشد برطرف سازیم و همچنانکه کار خود را گسترش می‌دهیم، از قراردادن پروکرهای خود را در جریان چنین برنامه‌ای منتفع می‌شویم.

تفاوت قائل شدن

Robertson با مروری بر ۱۲ ماه پس از شروع برنامه افزود: وجود مشتریان تجاری متفاوت به ما کمک نموده است که احتیاجات سلامت و ایمنی آنان را در پیام و راه حل‌هایی به وسیله ارجاع آنها به متخصصان ریسک ارائه نماییم، که از جمله آنها متخصصان NURS می‌باشد که یک درآمد بالقوه برای ما محسوب می‌شوند. مهمتر از همه، داشتن اطلاعات می‌تواند تفاوت بین داشتن یک تجارت کوچک محفوظ شده با داشتن آن به

این برنامه روش‌های سلامت و ایمنی را در بر می‌گیرد که شامل چگونگی صدور یک بیمه‌نامه سلامت و ایمنی و چگونگی ارزیابی ریسک می‌شود. اهمیت آموزش کارکنان جهت انجام کارهای خود با در نظر داشتن سلامت و ایمنی، مسئله بررسی و تحقیق تصادف و بازرسی محل کار می‌باشد.



در این دوره مقابله با چندین مورد خطر نیز آموزش داده شد که از جمله آنها آلودگی صوتی و لرزش زمین، کار در ارتفاعات و کارکردن با ماشین آلات سنگین می‌باشد.

Ray Holland اظهار داشت: "ما همواره احساس می‌کردیم که هزینه کارمزد خدمات یک مشاور سلامت و ایمنی خارجی، یک سرمایه‌گذاری کلان برای یک کسب و کار جزئی می‌باشد. بنابراین منطقی است که پیشنهاد را خود به مشتریان داده و به آنها کمک کنیم که بیمه‌نامه سلامت و ایمنی خود را خودشان تنظیم کنند، اینکار همزمان به ما این فرصت را می‌دهد که دلیل پیشنهاد شرایط خاص توسط بیمه‌گران را با استفاده از اطلاعات بدست آمده متوجه شویم."

اختصاص مدت زمان ۲ هفته جدای از مسئله آموزش یک تعهد زمانی برای این دو مدیر به شمار می‌رفت، با اینحال به نظر می‌رسد که این کار یک سرمایه‌گذاری ارزشمند است. Holland در اینباره توضیح می‌دهد: "زمانی که با پروکرهای بزرگتر رقابت می‌کنیم، داشتن کار بیشتر باعث اثبات درجه بالاتری از تخصص برای ما می‌گردد." بعد از شروع برنامه، Holland احساس

نشریه بیمه و توسعه

در پایتخت هر فصل

منتشر می‌شود

www.idm.co.ir

تهران

صندوق پستی

۱۵۸۷۵/۸۶۷۸

Info@idm.co.ir

جهت اشتراک

به سایت اینترنتی

مجله مراجعه نمایید.