Эффективность работы агента и его доходы во многом зависят от качества обучения, которое он проходит на всех этапах своей карьеры. Даже если он талантливый продавец и активная личность, без обучения он не сможет достичь успеха в профессии.

Поэтому организация обучения агентской сети всегда актуальный вопрос для страховой компании на всех уровнях ее управления.

Какие тренды обучения агентов существуют в Европе и Азии сегодня?

Перевод обучения новичков в формат дистанционного обучения (e-learning). Безусловно, в этом есть смысл, поскольку на первоначальном этапе агенту необходимо получить, прежде всего, знания (о страховании, о продуктах, об алгоритмах работы страховой компании). Электронные курсы, статьи и книги в купе с тестами прекрасно с этим справляются. Недостатком дистанционного обучения является невозможность обучения навыкам.

Чат-обучение. Очень популярный сегодня формат, действующий в режиме он-лайн, что называется, «в процессе». Если менеджер постоянно на связи со своей группой в чате, это позволяет агентам оперативно получать ответы на вопросы, советы, поддержку. В Азии популярным приложением является We Chat, позволяющий через QR-код использовать любые сторонние сервисы и совершать любые платежи. В Европе и на Ближнем Востоке наиболее распространенным средством общения является WhatsApp. Недостатком можно назвать отсутствие контроля со стороны компании, так как группы чаще всего локальные, завязанные только на менеджера или директора агентства.

Marketplace – агентские платформы для обучающих ресурсов и коммуникационных каналов. Значительно расширяют спектр обучающей информации и обеспечивают возможность связи с компанией и друг с другом через чаты. Кроме того, агент может подключиться к платформе своим привычным приложением для коммуникаций, а менеджер может подобрать необходимый ресурс или средство обучения. Но, это тоже, к сожалению, не навыковое обучение.

Надо отметить, что в компаниях существует тенденция к снижению внимания к развитию навыков продаж. Происходит отказ от тренеров и трансформация их в консультантов и аудиторов. Ответственность за обучение продажам ложится на менеджеров, которые проводят «полевые тренинги» с агентами, выезжая с ними к клиентам.

Рассмотрим, какие преимущества дает e-learning, на примере Польши, Чехии и Испании.

/

Роман Иванов, специалист по развитию агентских сетей

Наблюдается отсутствие роста или снижение продуктивности агентов (количество продаж в месяц) и средней стоимости полиса.

Преимущество дистанционного обучения не очевидны, кроме снижения затрат на содержание тренингового центра. А очевидны потери от отсутствия полноценного навыкового обучения.

Как меняется функционал тренера, когда он переходит в статус аудитора?

3 – 4 дня в неделю он занимается «полевым» аудитом. То есть слушает телефонные разговоры агентов и выезжает с ними на встречи к клиентам. Задача – выявить ошибки и дать рекомендации менеджерам по устранению этих ошибок.

Сбор информации о продажах и оценка KPI активности агентов,

Обучение тренинговым навыкам менеджеров и директоров агентств.

Составление отчетность для руководителя по развитию. Такой отчет играет роль независимой экспертизы, «третьего мнения» в коммуникации руководитель по развитию – директор агентства.

Итак, сегодняшние тренды в обучении агентских сетей в Европе и Азии предусматриваю:

Создание и использование многофункциональных коммуникационных платформ для агентов.

Необходимость менеджерам, отвечающим за обучение навыкам продаж, самим развивать навыки тренера, становиться интересными учителями и коучами.

Трансформацию тренеров во внутренних консультантов и изменение их функционала.

Цифровизация в полном масштабе вошла и в обучение агентов. Но отсутствие профессионального тренингового обучения навыкам продаж, скорее всего, является «слабым звеном» этих алгоритмов. Руководителям по развитию агентских сетей есть о чем поразмышлять.

Роман Иванов – специалист по развитию агентских сетей

на Семинаре «Агентские сети на пути к экосистеме» из цикла «Опыт работы и тренды цифрового мира в Европе и Азии»