

**Эффективный страховой агент: анализ портрета и рекомендации (на примере
ПАО «Росгосстрах»)**

Научный руководитель – Сочилова Анна Александровна

Сорокина Анастасия Игоревна

Студент (бакалавр)

Пензенский государственный университет архитектуры и строительства, Пенза, Россия

E-mail: nsorokina1999@mail.ru

В современных условиях образовалась жесткая конкуренция на рынке труда, в том числе и на страховом рынке труда. Только наиболее опытные, квалифицированные, целеустремленные, способные и предприимчивые, и как следствие, конкурентоспособные страховые агенты будут иметь конкурентные преимущества при получении работы.

В настоящее время услуги страхования очень востребованы и популярны, а одним из самых существенных конкурентных преимуществ страховой компании является наличие у нее развитой агентской сети. Страховой агент занимается не только продвижением страховых продуктов в интересах клиента, но, кроме того, оказывает значительное влияние на формирование общей страховой культуры общества. Именно страховой агент является лицом страховой компании, от него зависит размер получаемой прибыли и репутация фирмы.

В рамках научно-исследовательской работы на базе Пензенского ГУАС проведен анализ современного страхового агента с помощью интервью и опросов. Для анализа современного страхового агента в качестве экспертов привлечены руководители страховых агентств-менеджер агентской группы и два страховых агента. В качестве респондентов- опрошены 10 менеджеров и 30 страховых агентов. Таким, образом участниками интервью стали 33 работника ПАО «Росгосстрах» в Пензенской области.

По результатам интервью с респондентами выяснилось, что современный страховой агент на сегодняшний день обладает стрессоустойчивостью, грамотностью, коммуникабельностью, знаниями страхового рынка, умением найти клиента и узнать его потребность. Также на вопрос «На что, по Вашему мнению, стоит обратить внимание при обучении и развитии страховых агентов?» все респонденты сошлись ответив, что агенты испытывают трудности в дистанционном обучении. Респонденты считают, что главными факторами при формировании конкурентного страхового агента являются: грамотность, коммуникабельность, стрессоустойчивость, «обработка» возражений клиентов, знание страхового рынка, умение привлечь клиента, мобильность. Идеальный страховой агент, по мнению опрошенных, умеет пользоваться ПК, знает страхового рынка, коммуникабелен, компетентен, стрессоустойчив, умеет найти подход к клиенту и установить долгосрочные отношения, внешний вид должен быть опрятен, должен быть порядок в документах.

Проведенный анализ позволил сделать следующие выводы о влиянии процесса обучения на конкурентоспособность страхового агента.

Существующую на данный момент практику обучения страховых агентов нельзя называть эффективной. Современные страховые агенты зачастую испытывают трудности при общении со своими клиентами, они не в силах дать квалифицированный ответ или попросту вводят в сомнение страхователей, часто не объясняя важных условий страхового договора.

По итогам экспертного опроса выяснилось, что обучение страховых агентов не продолжается, а также на профессиональные курсы принимают всех желающих, но остается

лишь малая часть, это говорит о том, что качество обучения не высокое, не вызывает мотивации к работе и не влияет должным образом на конкурентоспособность страховых агентов. Зачастую страховые агенты ориентированы только на продукты одной страховой компании, это влияет на их компетентность, а значит и уровень конкурентоспособности на страховом рынке.

Также в исследовании процесса влияния обучения на конкурентоспособность современного страхового агента был использован метод анкетирования, в результате которого было опрошено 30 страховых агентов ПАО «Росгосстрах».

Рис.1 Уровень обучения страховых агентов

Рис. 2 Желание страховых агентов обучаться

Таким образом для повышения конкурентоспособности современного страхового агента была рекомендована модель «Личной конкурентоспособности современного страхового агента». В которой было рекомендовано страховым агентам быть более мобильными, учиться работать в команде, расширять свой кругозор, планировать свое время, заручаться долговременными деловыми связями, и др. Даны рекомендации как беречь и правильно использовать свое время, используя еженедельник. Также рекомендовано быть привлекательным и постоянно расширять свой кругозор, быть интересным. Предложены рекомендации освоения технологий в работе страхового агента.

Источники и литература

- 1) Список литературы 1. Резник С.Д. Основы личной конкурентоспособности: учебное пособие / С.Д.Резник, А.А. Сочилова. – М.: ИНФРА-М, 2011.- 540 с. 2. Ульянов О.В. Развитие деятельности страховых агентов. // Национальный исследовательский Мордовский Государственный университет им. Огарева, 2012.- №1. 3. Хохлова И.И. Классификация факторов конкурентоспособности работника // Российское предпринимательство. – 2011. – Том 12. – № 11. – С. 52-56. 4. Хлопова Т.В. Конкурентоспособность работника: подходы к изучению и результаты исследования // Вестник Пермского университета. - 2011.- №11.