

Pasja i praca **w jednym**



Rozmowa z **PIOTREM CEGŁA**

czołowym liderem sprzedaży,
numerem jeden w Prudential
Polska, członkiem MDRT, Szczecin

Jest pan konsultantem towarzystwa ubezpieczeniowego Prudential. Na czym polega pana praca?

Piotr Cegła: Słowo „praca” zamieniłbym na słowo „pasja”. Dorzuciłbym też słowo „misja” bo mam ogromną potrzebę, by pomagać ludziom. U mnie praca i sumienie muszą się spinać. Gdyby nie poczucie misji, dawno by mnie tutaj nie było. Moje działania jako konsultanta zmierzają przede wszystkim ku temu, by uświadamiać ludzi, że ubezpieczenia na życie po prostu są potrzebne. W rozmowie z klientami wyprzedzam myślą zdarzenia, które mogą niespodziewanie wyrzucić do góry nogami życie całych rodzin. Staram się wypracować kompleksowe rozwiązanie ubezpieczeniowe idealnie dopasowane do sytuacji klienta. A potem jestem do jego dyspozycji, jeśli tylko mnie potrzebuje. Gdy rozmawiam z klientem po raz pierwszy, uprzedzam, że zaczynając współpracę złączymy się na wiele lat.

Po 11 latach w branży zrobiłem rekonesans rynku i przeszedłem do Prudential. Takich gwarancji dla klienta i dla konsultanta nie ma w żadnej innej firmie. Przez pierwsze dwa lata sprzedawałem, uczyłem się, ale też rekrutowałem nowe osoby. Stworzyłem swój zespół. Transferuję dalej moją wiedzę, doświadczenie i etykę pracy, buduję strukturę agencji. Sam też cały czas się uczę. Dobry agent ubezpieczeniowy powinien się edukować, czytać, jeździć na szkolenia, znać konkurencję, patrzeć szerzej. Tylko wtedy będzie w stanie dobrze doradzić klientowi.

Chciałbym poprawić wizerunek naszej profesji. W Wielkiej Brytanii czy w USA agent ubezpieczeniowy to szanowany zawód. A w Polsce ludzie boją się agentów ubezpieczeniowych, bo mają niemiłe doświadczenia za sobą. Jakby ktoś do mnie przyszedł i powiedział, że chce 100 złotych za 200 złotych sprzedać, też bym się zraził. Ale naprawimy to, mozołnie nad tym pracujemy. Gdy klient mówi mi na koniec spotkania, że fajnie się słuchało, że dokładnie wszystko wytłumaczyłem, jestem wniebowzięty.

Często ludzie potrzebują bezpłatnej porady w temacie ubezpieczeń, bez deklaracji zakupu polisy. Czy mogą się do pana zwrócić tak po prostu?

P.C.: To pytanie z serii, czy jak wejść do sklepu AGD, to muszę coś kupić, czy mogę tylko posłuchać, co doradza sprzedawca. Rynek przecież jest wolny i każdy ma prawo robić rozeznanie, prawda? Dla mnie taka konsultacja, której nie kończy sprzedaż polisy, to super doświadczenie. Dotarłem do klienta? Dotarłem. Wytłumaczyłem,

po co jest ubezpieczenie? Wytłumaczyłem. Przekazałem to, co powinien wiedzieć, by zdecydować o polisie? Przekazałem. Misja spełniona.

Czy w dobie pandemii COVID-19 klienci chętnie odbywają spotkania w trybie on-line czy jednak wolą spotkania osobiste?

P.C.: Wbrew pozorom mało miałem spotkań on-line. Mimo tego, że Prudential bardzo szybko ułatwił klientom zawieranie umów w zdalnym procesie, bardzo dużo osób woli spotkać się na żywo. Cieszy mnie to - rozmowy na żywo są lepsze dla obu stron. Jedyne, co się zmieniło, to to, że nie można było skoczyć na dobrą kawę do kawiarni czy restauracji.

Jak klient powinien przygotować się do rozmowy z przedstawicielem Prudential?

P.C.: Czas i spokojna głowa to podstawa. Klient musi wygospodarować około dwóch godzin. Tyle potrzeba, by przedstawić firmę, opowiedzieć o istocie ubezpieczeń, by poznać rodzinę, jej potrzeby i plany na przyszłość. Klient dostaje dużą dawkę wiedzy, musi też mieć czas na zadawanie pytań i rozwianie wątpliwości. Oczywiście, jeśli klientowi zależy na czasie, podkręcam tempo. Ale generalnie nie lubię się spieszyć. Wolę wyjaśnić wszystko spokojnie; to jest polisa na 20 lat, nie chodzi o to, by po roku klient miał wątpliwości i chciał zrezygnować.

Jeśli klient ma inne polisy, najlepiej gdyby przysłał je doradcy jeszcze przed spotkaniem. Wspólnie je przeanalizujemy. Często widzę luki ubezpieczeniowe, niedopasowanie programów, rzetelnie to oceniam i zazwyczaj szykuję uzupełniające rozwiązanie. Na palcach jednej ręki mógłbym policzyć sytuacje, w których klient miał idealnie dopasowaną ochronę ubezpieczeniową; gdy tak się dzieje, kawę z klientem pijemy i rozstajemy się w poczuciu zadowolenia.

Czy klienci interesują się teraz, w dobie pandemii, ubezpieczeniami na życie bardziej niż kiedyś? Albo polisami zdrowotnymi?

P.C.: Jest więcej zapytań. Media cały czas podają statystyki ilu jest chorych, ile jest zgonów. To działa na ludzi otęrażająco i uświadamiająco. Miejmy nadzieję, że pandemii niedługo nie będzie. Ale nowotwór, udar, czy zawał mogą się zdarzyć. Pamiętajmy, że osobę zdrową łatwiej się ubezpiecza niż kogoś, kto już choruje. I zawsze mówię, że im wcześniej się ubezpieczamy, tym lepiej.

COVID-19 dużo namieszał w portfelach Europejczyków. Czy zauważa pan, że Polacy bardziej boją się teraz o swoje finanse?

P.C.: Jednemu w pandemii załamała się świątelnia i nie ma pieniędzy na życie, a drugi ma tyle, że nie wie co z nimi zrobić. Zabezpieczenie w banku tylko do 100 tys. euro i wysoka inflacja generują wpływ kapitału do innych instrumentów niż lokaty; popularne są nieruchomości, ziemia, złoto, kryptowaluty. Ale nie każdy umie sam inwestować. A polisa 2w1 Prudential jest dla każdego: człowiek jest i ubezpieczony na życie, i zarabia bez podat-

ku Belki. Widzę, że teraz więcej Polaków wie, jak działa nasz system emerytalny i zna stopę zastąpienia. Ci klienci chcą zacząć oszczędzać na własną rękę.

Co dla pana oznacza „Man from the Pru” czyli „Człowiek z Pru”. Jaka jest geneza tego sformułowania?

P.C.: Tak nazwano Freda Sawyera, brytyjskiego doradcę Prudential z lat 40. Ten człowiek zbudował kanon wartości, które konsultanci Prudential stosują do dziś: profesjonalizm, empatia, entuzjazm i... nienaganny ubiór. To podwalina nie tylko pracy doradcy ubezpieczeniowego, ale też udanej komunikacji międzyludzkiej. Ja nie zakładam kapelusza, jak Fred Sawyer, i trochę inaczej się ubieram, ale wyznawane wartości i etykę pracy mam taką samą.

A co według pana jest najważniejsze w pracy konsultanta Prudential?

P.C.: Najważniejsze jest dobro klienta.

Polisa daje nadzieję, gdy upada biznes i ciężko związać koniec z końcem; w przypadku ciężkiej choroby, gdy trzeba zgromadzić środki na operację za granicą, na przetrwanie w trudnym czasie całej rodziny. Gdy w rodzinie ktoś umrze, bliscy muszą dalej żyć, dlatego nazywa się to ubezpieczeniem na życie, a nie na śmierć. Polisa przynosi dobro również w mniej dramatycznych okolicznościach. Bo czyż nie jest fajnie patrzeć, jak Prudential wypłaca prywatną emeryturę uzbieraną pieczołowicie przez wiele lat? Nie do opisania jest radość, gdy gdzieś tam na początku naszej wspólnej drogi, klient był sceptyczny co do ubezpieczeń, a nawet - rzekłbym - oporny. A teraz widzę, że ja mu pomogłem, że dzięki mojej pracy teraz żyje się lepiej jemu i jego najbliższemu. To daje mi kopa, siłę do pracy na najwyższym poziomie.

Jeśli miałby pan ponownie decydować, czym zajmować się zawodowo, wybrałby pan pracę w Prudential?

P.C.: Jeśli coś jest twoją pasją, to nigdy z tego nie zrezygnujesz i nie zastanawiasz się, czy zrobiłbyś to samo, prawda? Bardzo się cieszę, że trafiłem do ubezpieczeń, realizuję tu moje wewnętrzne potrzeby i obracam się wśród fantastycznych ludzi. Ta praca daje mi masę satysfakcji i mobilizuje do pogłębiania wiedzy. A ja jestem z tych, co nie lubią beczynnienie siedzieć na kanapie.

W Prudential na pierwszym miejscu nie jest sprzedaż, ale klient, jego potrzeby. Wpajam to mojemu zespołowi. I mam nadzieję, że gdy za 20 lat ktoś zrobi ze mną wywiad, zawód agenta będzie lepiej postrzegany, ludzie będą mieli do nas zaufanie, bo zobaczą, że ubezpieczenia pomagają w życiu i dają nadzieję.