



## Analiza Potrzeb Klienta w ubezpieczeniach

**Analiza Potrzeb Klienta** to niezwykle ważny element procesu sprzedaży. W końcu klient decyduje się na skorzystanie z usług agenta właśnie po to, aby ten pomógł mu w wyborze najlepszej oferty – a to APK jest kluczowym czynnikiem pozwalającym wyselekcjonować spośród wielu propozycji ubezpieczyli, tę która rzeczywiście zaspokoi jego konkretne potrzeby i wymagania.

W Diamond Finance staramy się jak najbardziej usprawnić działania związane z Analizą Potrzeb Klienta, aby ułatwić pracę naszym Partnerom i zapewnić najwyższą jakość usług naszym Klientom – dlatego posiadamy wewnętrzny system do ewidencji i dokumentacji – **ePartner**.

Więcej o naszych innowacjach przeczytasz [tutaj](#).

**Celem APK** jest zdjęcie z klienta odpowiedzialności zabiegania o to, by umowa ubezpieczenia była dla niego właściwa – staje się to obowiązkiem Agentów. A co oznacza właściwa umowa? Jest to taka, która spełnia potrzeby i oczekiwania

konsumenta Na aspekty wpływające na potrzeby ubezpieczeniowe klienta składają się przede wszystkim:

- położenie życiowe (wiek, płeć, stan cywilny, relacje rodzinne, szczególne rodzaje aktywności życiowej, jak sport lub turystyka),
- stan zdrowia i związania z nim zdolność do pracy,
- mienie będące przedmiotem własności, innych praw rzeczowych i obligacyjnych oraz posiadania,
- prowadzona działalność gospodarcza.

Z każdym z tych aspektów wiąże się ryzyko, a zadaniem agenta jest ustalenie, czy jest ono ubezpieczalnie.

Jeśli odpowiedź brzmi tak, kolejną kwestią jest zaproponowanie produktu ubezpieczeniowego, który będzie dla klienta rzeczywiście użyteczny, a to znaczy, że:

- obejmuje ochroną ubezpieczeniową istotne, zidentyfikowane w toku APK ryzyka,
- nie zawiera w swej treści postanowienia o pokryciu ryzyk nieistniejących (które mają taki charakter ze względu na zidentyfikowane cechy klienta),
- nie pozostawia poza zakresem ochrony istotnych ryzyk, zidentyfikowanych w toku APK.

Klient ma oczywiście prawo wyrazić swoją opinię i zdecydować się na ewentualne zmiany, które powinny zostać uwzględnione. Jeśli są one dla klienta niekorzystne, agent powinien dokonać merytorycznej analizy jego wymagań, a następnie ostrzec oraz doradzić przeciwko nim.

Ostateczna decyzja pozostaje w rękach klienta, ale Agent powinien wykorzystać wszystkie możliwe środki, aby udokumentować i przedstawić mu przed tym najkorzystniejszą ofertę.

- [Udostępnij](#)
- [Drukuj](#)
- [PDF](#)