

Széles termékpaletta, személyes kiszolgálás

AGENTA-Consulting Biztosításközvetítő Kft.



Az AGENTA egy olyan szupermarket a független biztosításközvetítők között, amelynek széles kínálatához egy kisbolt személyre szabott szolgáltatási színvonala társul.

Az AGENTA-Consulting Kft. hosszú távú tervekkel lépett 2006-ban a magyarországi piacra. A cég jellemzőit a „Stabilitás, Függetlenség, Megbízhatóság” – megfelelő működési koncepció az osztrák anyacég tizennégy éves tapasztalatára épül, különlegességét az alkalmazott internetes háttértámogatás, a többes ügynöki rendszer és az egyedi jutalékstruktúra adja – állítja Fazekas Tamás, a cég egyik ügyvezető igazgatója.

latára épül, különlegességét az alkalmazott internetes háttértámogatás, a többes ügynöki rendszer és az egyedi jutalékstruktúra adja – állítja Fazekas Tamás, a cég egyik ügyvezető igazgatója.

A koncepció – tényleges függetlenség

Az AGENTA által megfogalmazott jelmondatot a cég gyakorlati működésén keresztül lehet a legjobban megismerni. Az AGENTA – nem MLM, és nem hálózati felépítésben működik – tapasztalattal rendelkező és önállóságra vágyó üzletkötőkkel dolgozik, akik a maguktól elvárt teljesítményt nyújtják a cég háttértámogatásával. A vállalatnál értékesítési kényszer nélküli munkavégzés valósul meg, azaz nincs termék-, módozat- és termelési elvárás, sem pedig biztosítói irányultság. Az AGENTA üzletkötői a saját maguk által kitűzött értékesítési elvárások alapján dolgoznak.

A magas teljesítményt a cég jutalékstruktúrája is elősegíti, amelyet Heinrich Balázs, az AGENTA-Consulting Kft. másik ügyvezető igazgatója mutat be részletesen. „A hozzánk befolyt jutalékok – szerzési-, állományápolási-, céljutalékok – akár 90%-át (de minimum 80%-át) kapják meg üzletkötőink. Például az AGENTA 25%-os lakásbiztosítási jutalékából üzletkötőnk 22,5%-ot kap. A jutalékstruktúránk lehetőséget nyújt arra, hogy egy kolléga visszame-

nőleg is magasabb jutalékot kapjon, ha túlteljesített, és a 90%-os jutalék továbbadási szintre jutott el.”

A teljes transzparencia érdekében minden jutalékmegállapodás megtalálható a partnerportálon. Az AGENTA azzal is ösztönzi munkatársait, hogy a biztosítók versenyét meghirdetik az üzletkötők között, az elnyerhető incentive utakkal együtt.

A függetlenséget többek között az AGENTA által már elért jutalékszint is garantálja. Hiszen egy kezdőként induló alkuusz nem tud előnyös jutalékmegállapodásokat kötni, így pedig nehezebb kitermelni a fenntartási költségeket. Márpedig a legtöbb induló vállalkozás képtelen felmérni az első időszakot terhelő tételeket – például az adminisztrációs költségeket –, és nem képes a piac összes biztosítójával szerződést kötni és folyamatos, napi kapcsolatot tartani. Induló vállalkozásként tehát nem igazán függetlenek, hanem azok felé a biztosítók felé köteleződnek el, amelyek már az elején megállapodnak velük. Ezt a biztosítók tudják, és igyekeznek is kihasználni. Ilyenkor az alkuusz „sík pályára” kerül, tényleges függetlenségben már nem bízhat.

Az AGENTA-nál ezzel szemben az üzletkötő 22 biztosító minden termékét kínálhatja. Ez nemcsak az ügynököknek garantál stabilitást, hanem az ügyfeleknek is megbízhatóságot és hitelességet jelent. Azzal ugyanis, hogy az AGENTA munkatársa minden módozatra képes számos különböző ajánlatot bemutatni, jelzi, hogy komolyan gondolja az ügyfelek érdekeit, és nem a minél több jutalék minél hamarabbi megszerzése lebeg a szeme előtt.

Tíz százalékért mindent nyújt

A két ügyvezető tapasztalata szerint az AGENTA hálózata számos kisebb alkuusz céget gondolkodtatót el, hogy az önálló működést feladva belépjenek



Heinrich Balázs



Fazekas Tamás

az AGENTA-ba, hiszen a teljes jutalék 10 százalékaért cserébe a cég számos szolgáltatást nyújt, például infrastrukturális és informatikai háttérrel, szakmai továbbképzéseket és mentorálást, azaz akár tárgyalásokon való jelenlétet is.

Valójában az anyavállalat üzleti modellje is erre épül, hiszen Ausztriában a célközönséget a kis alkuszok jelentik, ahol tulajdonképpen ugyanazzal győzik meg őket, mint Magyarországon: 10 százaléért mindent vállal az AGENTA, vagyis nem érdemes önálló céget alapítani, így mindenkinek jobban megy a működés.

Előtérben a háttérroda

Az AGENTA leginkább egy tőkeerős back-office szerepét látja el, ugyanakkor a front-office tevékenységre is nagy súlyt fektet. A sikeres vállalkozáshoz társak kellene, akik ugyanazokat a célokat és értékeket tartják fontosnak. Az AGENTA az üzletkötőknek nemcsak a reális elvárások kialakításában partnere, hanem nagyon fontos a szakmai segítségnyújtás, amely keretében mentori segítséget is kapnak az üzletkötők, valamint szakmai támogatást az egyedi ajánlatok kidolgozásában.

Az AGENTA-Consulting Kft.-nél a két ügyvezető egybehangzó véleménye szerint a cégen belül demokrácia van, az üzletkötőkkel a kölcsönös megelégedettségen alapuló, korrekt partnerkapcsolatot tartják szem előtt. Az eredményesség záloga a hosszú távú gondolkodás a rövid távú célok megvalósításával. Csak olyan, tapasztalattal rendelkező és

önállóságra vágyó személyekkel szerződnek, akik azonosulni tudnak ezzel a gondolkodásmóddal.

Kisbolt és szupermarket

„Az AGENTA olyan a független biztosításközvetítők között, mint ha egy jó szupermarketet ötvöznénk egy kisbolttal a kiskereskedelemben: a céget széles termékpalletta és személyes kiszolgálás jellemzi, ez pedig helyzetbe hozza az ügyfelet és az üzletkötőt” – fogalmaz Fazekas Tamás.

Az AGENTA teljes mértékben kompozit portfólióval rendelkezik, azaz minden ügyféligényre próbál megoldást találni. Ez a hozzáállás tulajdonképpen egyfajta szolgáltatás az üzletkötő partnerek felé, hiszen olyan konstrukciók megtalálásában és kidolgozásában is segítenek, amelyeket ez az adott üzletkötő nem ért.

„Az üzletkötő az ügyfélnek nem a szerződéskötéssel szolgált, hanem a kapcsolattartással, és a kárrendezés során bizonyít, ezért a maga által nyújtott szolgáltatás háza táján legyen szakértő” – állítja Heinrich Balázs. „A 2009-es évben sok specializálódó üzletkötő ráébredt arra, hogy érdemes kompozit szolgáltatásokat nyújtani az ügyfelek körében, hiszen így részesülnek a keresztértékesítés előnyeiből. Ez abból a szempontból is előnyös, hogy a több termék több ügyféltalálkozót eredményezhet, és így szilárdabb lehet a bizalmi kapcsolat: az üzletkötő az ügyfelet is megtartja, és plusz jövedelmet is biztosít magának. Ez a hozzáállás az AGENTA egyik legfőbb erőssége.”

Az elsődleges cél természetesen továbbra is az üzletkötőkön keresztül elért ügyfelek igényeinek kiszolgálása, ezért is nagyon fontos az üzletkötők kiválasztása, ahol az AGENTA nem a nagy számok törvényére alapoz, hanem minőségi elitklubot épít.

Fejlődés

Az AGENTA nem bánja, ha üzletkötői specializálódnak, de a cég maga nem erre törekszik. Az üzletkötők számára szabadon választható, haladó szintű oktatások állnak rendelkezésre, rendszeresen tartanak módozati napokat négy-öt biztosító részvételével, alkalmazkodva a szezonális aktualitásokhoz és az üzletkötői igényekhez. Ehhez szorosan kapcsolódva igény szerint szerveznek úgynevezett „kezdő” oktatásokat azoknak, akik szeretnének a számukra még ismeretlen módozatokkal megismerkedni, valamint értékesítést támogató kommunikációs és eladástechnikai tréningeket is tartanak. Az üzletkötőknek lehetőségük nyílik a biztosítók központi oktatásain való részvételre is.

Országos elitklub

Földrajzilag az egész ország területén működnek az AGENTA ügynökei, 75%-uk vidéken, területi kizárólagosságuk nincs. Az AGENTA szigorúan szelektál a szakmai tapasztalat és a személyes referenciák alapján. Nem elég egyszer bekerülni: az üzletkötő karrierje négyhónapos megfigyelési időszakkal indul, és a passzív partnerektől a cég megváltik.

Független közvetítők és biztosítók

Heinrich Balázs szerint a biztosítók és a független közvetítő cégek mára szoros, stratégiai partnerkapcsolatot alakítottak ki. A biztosítók látják, hogy az ügyfelek igénylik a független közvetítői szolgáltatást, mert számukra lélektanilag fontos, hogy több ajánlatból választhassanak. Mint a szakember mondja, a biztosítóknál a szerződések körülbelül 50%-át ma már független közvetítőknél keresztül kötik. A biztosító társaságok felfedezték, hogy a független cégek költséghatékonyabb és jobban kalkulálható megoldást jelentenek, mint a függő hálózatok. Ugyancsak kedvező fejlemény, hogy ma már termékeket is fejlesztenek a függetleneknek, és sokszor már előbb vagy kizárólagossággal értékesíthet egy-egy új terméket a független, mint a függő hálózat.

Honnan hova?

Az AGENTA 2006 októberében alakult meg; két ügyvezetővel és két munkatárssal, üzletkötők nélkül indult. 2007 végére a cég már harminc üzletkötővel dolgozott, és a jutalékforgalom elérte a 20 millió Ft-ot. 2008 a kitörés éve volt, amikor sikerült túlszárnyalniuk az egymilliárdos állományt. Az AGENTA 2009-ben a piaci tendenciákkal ellentétben növekedéssel zárt, állományuk meghaladta a 1,5 milliárdot, és a jutalékforgalom alapján a PSZÁF-lista első hetvenöt független közvetítő cége közé került. „A legfontosabb kiemelni, hogy az AGENTA mára 1,8 milliárdos állománnyal rendelkezik, és 2010-re 300 millió Ft feletti jutalékbevételt várunk, ami jó teljesítménynek nevezhető, annak tekintetében, hogy az operatív működésünket 2007 tavaszán kezdtük meg” – fogalmaz Fazekas Tamás.

Ma a cég két ügyvezetővel, négy irodai munkatárssal és hetvenöt üzletkötővel dolgozik. Idén az üzletkötők létszámát legfeljebb nyolcvan főre szeretnék bővíteni, és az elkövetkező két évben a százfős létszámot nem szeretnék túllépni. Az AGENTA nem tervezi a budapesti irodán kívül több iroda megnyitását, sokkal inkább a szakmai támogatásra kívánja helyezni a hangsúlyt. A vállalkozás az idei évben komoly ügyviteli fejlesztést hajtott végre informatikai téren és személyi állományában egyaránt.

Aktuális kérdések

Fazekas Tamás szerint a rendszerváltás után a magyarországi piacon megjelenő biztosítók jó biztosításpiapi kultúrát hoztak magukkal, de szolgáltatási színvonalat még nem, hiszen a magyar piac még nem támaszt ilyen igényeket a biztosítókkal szemben. A nyugati piac telített, ott már nem az árversennyel, hanem a komplex szolgáltatásokkal lehet új ügyfeleket szerezni. A nyugati országokban a biztosításpiapi kultúra megközelítően negyven év előnyben van a magyarhoz képest, viszont a hazai piac az elmaradás mellett erőteljes fejlődést mutat. Már hazánkban is érezhető a szolgáltatói verseny kialakulása, és várható, hogy a nem megfelelő szinten szolgáltatók lemorzsolódnak.

Az AGENTA ügyvezetői szerint a válság nagy segítséget jelentett az öngondoskodás tudatosításában, az utóbbi évek szélsőséges időjárása pedig a vagyonbiztosítások elterjedésében. Emellett a biztosítóknak és a közvetítőknél is feladatuk az ügyfelek megfelelő tájékoztatása, valamint a kormányzatnak is ki kellene vennie a részét a pénzügyi tudatosság fokozásából – vagyis világossá kell tenni, hogy nemcsak azért kell biztosítást kötni, mert megéri, hanem azért is, mert az állam nem segít. ■