



"עשה טוב, קבל טוב" בענף הביטוח - הזדמנות להרבות טוב

ניצול היכולת והקשרים המקצועיים שלנו כסוכני הביטוח על מנת "להרבות טוב בעולם" - למען הלקוחות, העובדים והשותפים לדרך - הוא יעד מוסרי ובטוח הארוך אף כלכלי

עו"ד אוהד פינקל - סוכן ביטוח



"דרך האמצע כוללת אתיקה הבנויה מפעולה נכונה, דיבור נכון ופרנסה נכונה" | צילום: Shutterstock

הביטוח שלנו, שהוקמה על ידו לפני יותר מ-50 שנה. מאז ילדותי ראיתי כיצד אבי משקיע שעות רבות בפרויקטים "לא רווחיים", לכאורה, מתוך כוונה לסייע ללקוחות בדברים שלעתים תכופות כלל לא קשורים לביטוח. לפעמים פינה יום שלם כדי לגשת לבנק עם לקוחות בניסיון להסדיר את ענייניהם

ליישם את הידע המקצועי שרכשנו כדי לעטוף את מבוטחינו בהגנות הנכונות, אנו יכולים לחולל שינוי בחייו של לקוח שנקלע לצרה. כמו רבים בענף גם אני מגיל צעיר עברתי במשרד הביטוח של אבא שלי - רב פינקל. זכיתי לעבוד לצידו שנים רבות ולהמשיך את דרכו בסוכנות

כסוכני הביטוח נפלה בדינו זכות גדולה ויקרה - מטבעו המקצוע שלנו מאפשר לנו לעזור לאנשים. קשרינו בחברות הביטוח ומערכות היחסים הטובות שלנו עם המנהלים בחברות אלה מאפשרות לנו לסייע ללקוחותינו, למצות את זכויותיהם מול אותן החברות בעת צרה. אם נשכיל

הכספיים או ניגש עם לקוח לבית משפט בניסיון לסייע לו מול חברת הביטוח אשר דחתה את תביעתו.

דרך זו אשר תמציתה 'להרבות טוב בעולם', על אף שבטווח הקצר לעתים נראתה לי בזמנו לא הגיונית מבחינה כלכלית, הוכיחה את עצמה כמשתלמת בדיוק. עד היום הסוכנות שלנו נהנית מפירות עמלו של אבי בראותו את האחר וניסיונו לסייע לכל מי שנזדקק לעזרה. בשנים האחרונות ביטחתי מספר רב של עסקים שהפנה אלי לקוח נאמן שלנו. בשיחה עימו נזכרתי כיצד אבי עמד לצידו בבית המשפט לפני שנים רבות עוד לפני שהפך לקוח שלנו. דוגמא זו ועוד דוגמאות רבות אחרות הן הבסיס עליו נבנה עסק יציב.

חשוב לשים לב שהיום סוכן ביטוח הוא כבר לא רק סוכן ביטוח. אנו אנשי עסקים המנהלים עסקים שהם הרבה מעבר לידע מקצועי בביטוח, וככאלה עלינו לשים לב גם לרווחיות של העסק שלנו, זו אחריות שלנו להביא פרנסה לכל עובדינו, לדאוג לרווחתם ולאפשר להם סביבת עבודה מכילה, נעימה ומיטיבה. מחויבות זו הובילה אותי בשנה האחרונה לשים לב לרווחיות הלקוח וניצול זמן יעיל יותר של

כחלק מדיבור נכון ופעולה נכונה, כנות מובילה לדברים טובים - מול הספקים שלנו, חברות הביטוח, הלקוחות או העובדים. המקצוע שלנו מציב אותנו מול דילמות מוסריות על בסיס יום יומי, הוא מקצוע מופלא שעם כוונה נכונה יכול לספק לנו פרנסה נכונה

העובדים, בניסיון לייצר לסוכנות רווחיות גבוהה יותר שתאפשר לשלם לעובדים משכורות הגונות.

גם פרידה מלקוחות שמצאנו (לאחר בדיקה) שאינם מתאימים, היא הזדמנות לתרגל אמפתיה כלפי אותו לקוח. ניתן

לוודא שהפרידה נעשית ברוח טובה ולהפנות אותו לסוכנים אחרים שייתכן ויותר מתאימים לו.

ככל שנגלה שלקוח גוזל לנו הרבה זמן בהתעסקות מרובה עם אישורי ביטוח למשל, עדכוני פוליסה, מעבר על הסכמים,

כילד ראיתי לא פעם את אבא שלי משקיע שעות רבות בפרויקטים לא רווחיים, מתוך כוונה לסייע ללקוחותיו בדברים שלעתים תכופות לא היו קשורים לביטוח, כמו עזרה בהתנהלות מול הבנקים או מול חברות הביטוח

התקשרויות שונות וכדומה, מומלץ להציף את הדברים בשקיפות מול אותו הלקוח ולגבות בגינה שכר טרחה, לעדכן אותו כמה עמלה אנו מקבלים על הפוליסה העסקית שלו, להסביר שכמות הזמן המושקעת בתיק צפויה להיות גדולה ולדרוש כתנאי להתקשרות סכום הולם.

כמעסיקים יש לנו הזדמנות כל יום מחדש לתרגל את היכולת שלנו להכיל את העובדים שלנו, לראות את המזקות שלהם, לנסות לסייע ולהנחות אותם מקצועית. פעמים רבות מעמדנו כמנהלים מאפשר לנו ממש לשנות את מצב רוחם של העובדים והלקוחות.

חיך, הכל לטובה

לפני זמן מה תדלקתי את רכבי בתחנת דלק כלשהי, ניגש אליי נציג, הביט בי בעיניים טובות חיך אלי, הציע לסייע לי ושאל לשלומי. הנציג היה כל כך חיובי ונחמד, ששמתי לב שכל מצב רוחי השתנה לטובה מרגע המפגש עמו ולהמשך היום. באותו היום כינסתי את צוות המשרד שלי לישיבה וניסיתי

להבהיר להם שחיך ללקוח לפעמים יכול לשנות לו את כל היום, ולנו כסוכנות ביטוח יש אינספור הזדמנויות ביום להסתכל על אנשים בעיניים טובות.

בשש השנים האחרונות זכיתי ללמוד לימודי בודהיזם ולתרגל בין היתר את מה שנקרא 'דרך האמצע' אשר כוללת חלק של אתיקה הבנויה מפעולה נכונה, דיבור נכון ופרנסה נכונה. ידידי אלעד נגר כותב בספרו "העסק של בודהה - עסקים וניהול ברוח הבודהיזם": "...בכל רגע ורגע, עלינו להביא בחשבון את השלכות מעשינו בחיינו המקצועיים ואת האדוות האינסופיות שהן מייצרות בעולם".

מצאתי שכנות מול כל הצדדים מובילה רק לדברים טובים, כנות מול הספקים שלנו, שותפינו לדרך, חברות הביטוח, לקוחותינו ועובדינו מובילה לפריחה ושגשוג, זאת כחלק מ'דיבור נכון' ו'פעולה נכונה'. המקצוע שלנו מציב אותנו מול דילמות מוסריות על בסיס יום יומי, עלינו האחריות להקפיד ולכבד את המעמד ולא לכופף את האמת ולהתאים אותה לצרכינו, גם אם לפעמים אנו חושבים שבכך אנו מועילים ללקוחותינו. לעולם לא נוכל באמצעות שקר להיטיב עם לקוח או עם כל אדם. מצאתי שהמקצוע שלנו הינו מקצוע מופלא שעם כוונה נכונה בהחלט יכול לספק לנו 'פרנסה נכונה'.

אצטט שוב מספרו של אלעד נגר המוזכר לעיל: "דווקא בחירה במקצוע שנחזה לכאורה כמיטיב, היא המייצרת אחריות מוגברת על העוסקים בו, שכן הציבור נוטה לתת אמון בבעלי מקצועות שכאלה, ועליהם לשים לב באופן מיוחד שלא ינצלו אמון זה לרעה... 'פרנסה נכונה' נמדרת לא רק מבפנים מתוך הגדרת העיסוק, אלא גם מבחוץ, דהיינו על בסיס השפעתו בפועל של העיסוק על אחרים. עיסוק כלשהו שמיטיב גם עם אחרים, יהווה פרנסה נכונה".

אני מאחל לכל סוכני הביטוח לקחת את ההזדמנות שניתנה לנו להיטיב עם אחרים בשתי ידיות, ואני משוכנע שאם אלה הזרעים שנזרעו בכוונה טובה, כך יהיו מתוקים הפירות שנקצרו. ●