Успешность агентской сети страховой компании, ее развитие и жизнеспособность закладываются на этапе рекрутинга и отбора кандидатов, как на позицию агента, так и на позицию менеджера агентской группы. Это передовая линия продаж, и цена ошибки здесь может быть очень высокой.

Как выглядит и какими качествами должен обладать идеальный кандидат? Как можно увидеть и правильно оценить эту идеальность?

Сотруднику компании, ответственному за набор агентов и менеджеров необходимо знать ответы на эти вопросы.

Важен ли возраст?

Безусловно, важен! И это подтверждают данные по 32 странам о количестве агентов разного возраста, остающихся в профессии после 5 лет работы. «Группами риска» оказались самые молодые и самые пожилые кандидаты.

Возраст кандидатов

Количество на доконтрактном обучении

- Количество после 5 лет работы

- Процентное соотношение

-

- 20 – 30

- 500

- 22

- 4,4%

-

- 51 - 60

- 500

- 40

- 8%

Роман Иванов – специалист по развитию агентских сетей

Отсюда можно сделать вывод, наиболее перспективными кандидатами будут люди от 30 до 50 лет.

Какими ключевыми навыками должен обладать кандидат?

Для агентов этот навык можно определить как «горизонтальные» коммуникации, то есть способность с интересом слушать, подстраиваться под человека, с которым взаимодействуешь, быть «своим» для людей разного социального уровня.

Определить такую способность в первом приближении можно с помощью теста «Ближний круг». Менеджеру нужно представить, что человек, который пришел на собеседование, может войти в его «ближний круг» друзей, приятелей, хороших знакомых. На сколько органично он сможет вписаться в этот круг? Ответ на этот вопрос и покажет способность к «горизонтальным коммуникациям».

Для менеджера ключевым навыком будет навык «вертикальных» коммуникаций, то есть способность интересно говорить, быть интересным для людей, с которыми он взаимодействует.

Наличие этого навыка можно проверить с помощью теста «Воспитание своего ребенка». Рекрутеру надо представить следующую ситуацию: нужно уехать на месяц и оставить своего ребенка с этим человеком. Готов ли он к этому? Ответ на этот вопрос и покажет наличие навыка «вертикальных коммуникаций»

И обязательным для всех будет тест - «Ручка». Тест, который известен практически всем. И поэтому интерес представляет реакция человека на предложение «продать ручку». Можно выделить три типа такой реакции:

8 из 10 начинают описывать «предлагаемый товар»;

1.5 из 10 приходят в смятение и отказываются участвовать в тесте по разным причинам;

0.5 из 10 пытаются выяснить потребности, применяя нестандартные подходы. Здесь важно понять, является ли эта нестандартность свойством личности или результатом обучения.

Профиль кандидата.

Обязательным инструментом рекрутинга будет составление профиля кандидата. Наиболее достоверным он будет, если составлять его на основе анализа уже работающих успешных агентов и менеджеров.

Примером может служить среднестатистические портреты (профили) агента-кандидата и менеджера-кандидата, которые составлены по результатам исследования, проведенного в Румынии, Польше, Украине, Республике Беларусь, России

Агенты

Мужчины (20%)

 Женщины 80%

- Возраст – около 25 и старше 40 лет;

Семья – женаты;

Профессия – военные, фармацевты, предприниматели;

Опыт в страховании – нет;

Текущий статус – доходы около 600 $ в месяц;

Нет финансовых обременений.

- Возраст – 35 – 40 и 50 – 55 лет;

Семья – не имеет значения. Предпочтение – домохозяйки;

Профессии – предприниматели, экскурсоводы, врачи, учителя, сервисные профессии;

Опыт в страховании – нет;

Текущий статус - доходы около 600 $ в месяц;

Нет финансовых обременений;

Предпочтительно – локальные жители.

- 

- Роман Иванов – специалист по развитию агентских сетей

Менеджеры

Мужчины (50%)

- Женщины (50%)

- 

- Возраст – около 40;

Семья – не имеет значения;

Профессия – партработники, врачи, военные, спортсмены, предприниматели;

Опыт «тяжелой жизни» (собственный бизнес, конфликты с криминалом и т.п.) и оргопыт;

Опыт в страховании – нет;

Текущий статус – доход до 1000 $ в месяц;

Имущественный статус – машина, жилье;

Могут быть внутренние и внешние мигранты.

 Возраст – от 27 до 50;

Семья – развод или одиночка;

Профессия – партийные и комсомольские работники;

Опыт – собственный бизнес или руководство коллективом;

Опыт публичных выступлений, оргопыт;

Текущий статус – доходы до 800 $ в месяц;

Имущественный статус – машина, жилье;

Могут быть внутренние и внешние мигранты.

Роман Иванов – специалист по развитию агентских сетей

Важно обращать внимание на кредитные истории и текущие доходы кандидатов, так как в период адаптации и обучения человек не должен искать другую работу для получения минимально необходимого уровня дохода или погашения кредитов.

И еще одно важное для рекрутера наблюдение – взрослые люди редко меняются. Лжец остается лжецом, пессимист вряд ли станет оптимистом, непостоянство, скорее всего, не единичный случай, а свойство характера. И только созидатели будут продолжать хорошо делать свою работу, сильные личности будут продолжать преодолевать трудности, а успешные будут создавать вновь свой успех.

Специфика работы с агентами – новичками.

Почему так часто уходят новички, даже если они на этапе отбора оказались подходящими для работы агента?

Ключевым моментом здесь является адаптация к новой социальной роли. Не секрет, что агентская работа воспринимается окружающими как понижение социального статуса. И с этим очень трудно справиться.

Важно, чтобы начинающий агент все время ощущал поддержку менеджера. И поэтому

следует проводить встречи с агентом как можно чаще, не оставляя его наедине с проблемами и первыми неудачами.

Какие рекомендации помогут новичку нивелировать негатив со стороны близких людей?

Это разделение аудитории на целевые группы:

«Теплый круг» - друзья и знакомые. Им не стоит продавать. Это целевая группа для получения контактов.

«Холодный круг» - незнакомые люди, контакты которых получены от знакомых. Это уже целевая группа для продаж.

Источники рекрутинга.

Во всех странах существуют традиционные подходы к поиску кандидатов – это специализированные сайты поиска работы, работа со знакомыми (теплый круг), социальные сети.

Но есть и интересные, нетрадиционные подходы:

Чтение лекций в ВУЗах и на Хобби-курсах. Директор агентства или менеджер читает курс (8 – 12 часов) и «продает» слушателям возможность практики в своем агентстве или участие в проекте карьерного роста. (UK)

Масс-рекрутинговые сессии, Проводится широкая рекламная компания по привлечению участников мероприятия, на котором выступают руководители компании и директора

агентств. Фокус внимания – на состояния рынка труда и на возможность получения работы с перспективой карьерного роста. Очень важна позитивная обстановка на таких сессиях. (Типично для Азии).

Рекрутинговые дни Агентства. 3 - 4 раза в год агентство приглашает гостей на встречу с развлекательной программой. И на такой встрече презентуется возможность участия в проекте и, опять же, перспектива карьеры. (Центральная и Восточная Европа).

Банкротящиеся предприятия. Этот источник предполагает взаимодействие с HR-службой предприятий, на которых планируется массовое сокращения. (Центральная и Восточная Европа, Бразилия).

HR – ассоциации. Можно использовать, если HR-специалист компании является активным членом ассоциации и пользуется доверием. (Европа)

Клиентский опрос. Это массовый письменный или телефонный опрос клиентов о качестве работы агентов и одновременно предоставление информации о наборе сотрудников на проекты компании. (Азия, Центральная и Восточная Европа).

Техника группового собеседования.

Эта техника эффективна при наборе стартовой команды, например для запуска «с нуля» Агентского модуля (Агентства).

Как проводится групповое собеседование?

Группе (8 -20 человек) после описания проекта, на который собственно и набираются люди, дается бизнес кейс. Например, описание текущего статуса некой компании. Участникам в качестве руководителей агентской сети предлагается через 20 – 25 минут ответить на несколько вопросов, касающихся алгоритма создания новой сети