



ARTUR KIJONKA,
prezes zarządu OVB.

Rekrutacja jako jeden z celów

Z przeprowadzonych przez nas badań, wśród 3000 naszych współpracowników, wynika, że zdecydowana większość ludzi nie poszukuje wysokich zarobków, a samorealizacji. Poszukuje możliwości rozwoju. I my te możliwości oferujemy. – **ARTUR KIJONKA**

W trakcie pandemii odnotowaliśmy znaczący wzrost zainteresowania naszymi ogłoszeniami rekrutacyjnymi. Zwłaszcza na początku, w kwietniu 2020 roku zgłosiło się do nas 800 osób. W okresie marzec – maj 2020 roku ludzie byli zamknięci w domach i bali się o swoją przyszłość. Nie byli pewni, czy tuda im się utrzymać dotychczasową pracę. Nasi współpracownicy też odczuwali to zamknięcie, zmniejszyła się liczba fizycznych spotkań z klientami oraz pomiędzy współpracownikami. Życie przeniosło się do internetu, tak więc pozostawało więcej czasu na rekrutację. W rezultacie oba te czynniki doprowadziły do rekordowych wyników. Teraz te obawy się rozwiały i jeżeli chodzi o rekrutację, jesteśmy na normalnych poziomach, sprzed pandemii.

POTRZEBNE DWA WIOSŁA

OVB to firma strukturalna. Jednym z celów naszych współpracowników jest budowa struktury. Nikogo nie zmuszamy i nie rozliczamy z rekrutacji. Jednak pokazujemy, że do dalszego rozwoju, bezpieczeństwa i niezależności, struktura jest niezbędna. Dlatego zachęcamy: sprzedawaj i buduj strukturę. Oczywiście jest w naszych szeregach miejsce i dla typowych agentów ubezpieczeniowych, którzy zajmują się tylko sprzedażą, a osobno jest ścieżka rozwoju i kariery. Jednak **większość z naszych współpracowników nie chce w przyszłości skupiać się tylko na sprzedaży i stawia na rozwój własnej struktury, która będzie im zapewniać pasywny dochód.**

Budowa struktury to dla każdej osoby, dla każdego współpracownika OVB sposób na rozwój osobisty. Można stać się menedżerem, zarządzać ludźmi. Z jednej strony to interesujące wyzwanie, by sprawdzić się w nowej roli, ale z drugiej – też najtrudniejsze, na tym etapie najczęściej ludzie rezygnują. Sprzedawać jest prosto, rekrutować też jest prosto (po części rekrutacja to też sprzedaż), ale już zarządzać jest zdecydowanie trudniej. Szczególnie w modelu dwuzawodowym, który cały czas dopuszczamy, łatwo jest rekrutować kolejnych ludzi, bo komu z nas nie potrzeba dodatkowego dochodu? Oferujemy specjalistyczne szkolenia i cały czas nowego współpracownika prowadzi przełożony – menedżer lub jego przełożony. Wszystkim w OVB zależy

na rozwoju nowego współpracownika. Z czasem on sam, w sposób naturalny, zaczyna zapraszać do współpracy znajomych.

To po części oczywista prawidłowość, że jeśli człowiek, czy też organizacja o czymś dużo mówi, na czymś się skupia, to się to dzieje, a my o budowie struktur mówimy bardzo dużo. **W OVB często mówimy też, że człowiek ma dwa wiosła. Jednym jest sprzedaż, drugie to rekrutacja i żeby łódka płynęła do przodu, trzeba poruszać dwoma wiosłami równocześnie i z tą samą siłą.**

Cały czas trafia do nas wielu dwuzawodowców. Nasz model jest tak skonstruowany. Wyłącznie wymagamy dopiero od pewnego poziomu. To też element, który sprawia, że odnosimy sukcesy w rekrutacji. Każdemu mówimy przyjdź i spróbuj. Oczywiście każdy kandydat podlega weryfikacji. I każdy nasz współpracownik ma wybrać, według siebie, najlepszych kandydatów. Z każdym ma porozmawiać, a do pracy wybrać jednego, najlepszego – czyli normalny proces rekrutacyjny, jaki funkcjonuje w każdej firmie. Tylko w ten sposób jest szansa na znalezienie dobrego współpracownika.

DOSKONALENIE MODELU

Obecnie staramy się zmniejszyć retencję współpracowników. Cały czas kładziemy duży nacisk na rekrutację, ale jeszcze mocniej zwracamy uwagę na wskaźnik, ile osób spośród zrekrutowanych doszło do stopnia menedżerskiego lub dalej. Zdajemy sobie sprawę, że ten proces będzie trwał. Jednocześnie wzmocniliśmy obszar szkoleniowy. Każdy, kto zaczyna współpracę z OVB, uczestniczy w rocznym cyklu centralnych szkoleń. Dzięki temu mamy pewność, że każdy z kandydatów otrzymał dokładnie taką samą porcję wiedzy i takie same materiały. Co najważniejsze wszystkie szkolenia, a właściwie bardziej warsztaty, prowadzone są przez praktyków. Wiedzę przekazują dyrektorzy OVB, najlepsi w poszczególnych dziedzinach, którzy jednocześnie są żywym przykładem, że sukces można osiągnąć. Po szkoleniu współpracownicy wracają do swoich biur i po spełnieniu określonych kryteriów, za kwartał znowu przyjeżdżają na szkolenie do stolicy. To bardzo intensywne szkolenia, z ogromną dawką praktycznej wiedzy, trwające cały weekend. Lecz oprócz

części merytorycznej jest też to, co najważniejsze – czas na rozmowę, poznawanie doświadczeń innych współpracowników i motywacja.

Od wielu lat pracujemy w oparciu o dwa dokumenty, tzw. zeszyty. Jeden dotyczy analizy potrzeb klienta, a drugi analizy potrzeb kandydata na współpracownika – nazywany Analizą Potencjału. Zamyśl obu zeszytów jest jednakowy – mają ułatwić i ustrukturyzować rozmowę, czy to z klientem, czy też z kandydatem na współpracownika. Pomaga to, szczególnie nowym współpracownikom rzetelnie przejść po kolei przez wszystkie punkty rozmowy, poczynając od oświadczeń RODO, a na protokole z rozmowy kończąc. Na tej samej zasadzie działa zeszyt rekrutacyjny. Jest to też doskonała baza wiedzy o kandydatach, do której w każdej chwili można wrócić.

NIE ZAMYKAMY SIĘ NA LUDZI

Trzymając się nomenklatury wędkarskiej, można by rzec, że łowimy bardzo szeroko. Właściwie każdemu dajemy szansę. **Z doświadczenia wiem, że bardzo dobrzy współpracownicy to osoby, których sukcesem jesteśmy zaskoczeni.** I odwrotnie – ci, którzy szybko, łatwo, od razu osiągają duże sukcesy szybko też się wypalają. Tak naprawdę, sukces niczego nas nie uczy, nauka płynie jedynie z porażki. Coraz częściej widzę też, że na scenę trafiają agenci, którzy musieli wykonać naprawdę dużą pracę nad sobą. Musieli się przełamać, pokonać bariery. Doznali po drodze wielu porażek. Pod tym względem model rekrutacyjny różni się znacząco od tego, który stosują ubezpieczyciele, szukając agentów. Zastawione przez nich sieci są bardzo ciasne, kryteria restrykcyjne. W większości ubezpieczyciele właściwie nie oferują ścieżki rozwoju agentom. Owszem można awansować na menedżera, ale już na dyrektora nie bardzo. Bo po prostu nie ma aż tylu stanowisk i nie da się tworzyć kolejnych nowych oddziałów w jednym mieście, więc agenci nie mogą awansować. Agentowi nie mówi się, buduj swoją strukturę, firmę, on ma sprzedawać. Za rekrutację odpowiada menedżer. W dodatku ubezpieczyciele tworzą „pasy startowe”, co dla mnie jest skrajną patologią i sprawia, że ludzie przechodzą od firmy do firmy, gdy tylko wykorzystają ten „pas startowy”. Czasami przechodzą całe grupy osób. **W OVB płacimy bardzo dobrze za wykonaną pracę, ale nie mamy systemu stałych wynagrodzeń i otwarcie każdego współpracownika o tym informujemy.** Sukces zależy od ilości włożonej pracy i jest nielimitowany. Jednocześnie widzimy, iż trafia do nas coraz więcej osób, które już pracowały w zawodzie agenta ubezpieczeniowego. Co do zasady, nie jest to nasz target. Część współpracowników woli przyjąć osobę zupełnie świeżą, bez doświadczeń w zawodzie i ją odpowiednio ukształtować. Tak jest prościej. Również dlatego, że trudno z agenta majątkowego zrobić agenta specjalizującego się w ubezpieczeniach na życie. Choć agenci majątkowi dysponują dużymi bazami klientów, do których warto dotrzeć. Trzeba tylko im pokazać jak, a to potrafimy doskonale! Sami klienci też się zmienili, zwłaszcza na przestrzeni ostatnich lat. Choćby teraz, z powodu pandemii coraz częściej pytają o ubezpieczenia na życie. Widzimy też wyraźnie zmianę struktury oferowanych produktów życiowych i wzrost wybieranych sum ubezpieczenia. Model, o którym mówię, funkcjonuje od 50 lat na wszystkich 15 rynkach, gdzie OVB jest obecne. I jak widać po wynikach, ludziom ten system bardzo się podoba i chcą z niego korzystać.

POTRZEBNA SAMODYSCYPLINA

Często zawód agenta ubezpieczeniowego jest deprecjonowany. Mówi się, że agentem może zostać każdy. Wystarczy tylko przyjść i sprzedawać. Nic bardziej mylnego. To trudna profesja.

Trzeba umieć się przełamać, by zadzwonić, porozmawiać, pokazać potrzebę i korzyści. **Trzeba mieć ogromną samodyscyplinę, by samemu planować każdy tydzień pracy, szukać kontaktów, umawiać spotkania.** Rozmowa z klientem też nie jest prosta. Wiele osób zrobi APK, ale nie potrafi sfinalizować, zamknąć sprzedaży. W OVB menedżerowie pomagają zarówno w wyborze, jak i sprzedaży produktu. Żeby zbudować swoje przedsiębiorstwo trzeba też rekrutować, motywować i zarządzać, a to jest najtrudniejsze. W efekcie, tylko niektórzy mogą osiągnąć sukces. To wynika zresztą wyłącznie z ich cech osobowościowych. Potrzebna jest ciężka praca i odporność na porażki – trzeba się umieć podnieść. Wielu z nas za bardzo rozpamiętuje każde niepowodzenie. Zastanawia się, czy jakby coś zrobił inaczej, powiedział coś innego, wtedy może udało mu się sprzedać. A to po prostu nie ma znaczenia. Trzeba iść dalej. Jak sportowcy, po przegranym meczu czy zawodach walczą dalej. Owszem analizują porażkę, ale tylko po to, żeby wyciągnąć z niej wnioski i jej nie powtórzyć.

NOWA RZECZYWISTOŚĆ

W pewnych kwestiach online bardzo ułatwił nam życie. Dużo prostych działań związanych z pracą menedżera czy sprzedawcy można wykonywać za pośrednictwem komunikatora internetowego. A to jest wygodniejsze i funkcjonuje efektywniej niż rozmowa telefoniczna, bo widzimy siebie nawzajem. **Gdy wdramy nową osobę do pracy, musimy się z nią cyklicznie spotykać, to kluczowe dla jej sukcesu.** W OVB zalecamy, żeby takie spotkanie odbywało się, jeśli nie codziennie, to co najmniej raz w tygodniu. Przełożony musi wiedzieć, co się dzieje u współpracownika, w jakim jest humorze, czy ma i ewentualnie, jakie problemy, czy wręcz obawy. Nie chodzi tylko o to, żeby za każdym razem przekazywać twardą wiedzę. Chodzi o to, żeby się spotkać i porozmawiać, po prostu być. Także w kwestii przekazywania wiedzy online okazał się pomocny. Dziś większość szkoleń prowadzonych jest przez ubezpieczycieli online. Nagrywane są filmy, które można wykorzystywać w dowolnym momencie. Menedżer organizuje spotkanie, łączymy się online i poza twardą wiedzą oraz merytoryczną dyskusją jest motywacja oraz integracja. Do niedawna, za każdym razem musiał pojawić się szkoleniowiec. Trzeba przyznać, że nasi partnerzy wykonali naprawdę ogromną pracę. Szybko i na bieżąco zmieniali poszczególne procesy i dostosowywali je do rzeczywistości. Doceniamy też egzaminy online. Kiedyś, ktoś mieszkający 100 km czy też 300 km od biura, musiał na każdy egzamin do tego biura przyjechać. A jeśli współpracownik był dwuzawodowcem, to dodatkowo musiał za każdym razem wziąć dzień wolny. To setki i tysiące złotych, które teraz współpracownicy mogą zaoszczędzić na paliwie i zainwestować w swoją firmę. Bardzo wielu współpracowników przekonało się, nie tylko do prowadzenia struktur, ale również do sprzedaży online. Nie tylko ludzie młodzi, ale osoby w różnym wieku. Konsekwentnie pokazywaliśmy korzyści płynące z korzystania z tych rozwiązań. Dla klienta to bardzo często też jest wygodniejsze – nie trzeba obcej osoby wpuszczać do domu. A same kontakty online zostały już bardzo mocno oswojone dzięki lockdownowi. Chcę bardzo gorąco podziękować naszym partnerom za pomoc i wsparcie w ostatnim czasie, ale przede wszystkim naszym współpracownikom za otwartość na zmiany i umiejętność dostosowania się do zmieniającego się rynku. To dzięki ich ciężkiej, ale też bardzo satysfakcjonującej pracy OVB osiąga kolejne sukcesy i bije rekord za rekordem. □