Ny uddannelse af forsikringssælgere i Danmark

af Lene Frilund

Lene Frilund
lef@forsikringsakademiet.dk

Forsikrings- og pensionssælgere specialiseres mere og mere på velafgrænsede segmenter i markedet. Den brede almene uddannelse af sælgere, som har været god latin de sidste 50 år, er blevet mere og mere en skidt idé. En sælger skal uddannes til netop det eller de segmenter i markedet, vedkommende betjener. Ikke mere, ikke mindre. Flytter sælgeren til andre segmenter videreuddannes denne i forbindelse med flytningen til at betjene de nye segmenter. De nye danske uddannelser for forsikringssælgere gør dette muligt.

Uddannelse og arbejde

Et er uddannelse, noget andet er det daglige arbejde. Dette er virkeligheden for de fleste, der er under uddannelse. Man lærer en masse forskelligt på uddannelsen, som man måske kan bruge i sit job. Ofte er der dog også meget, der ikke kan bruges, fordi man ikke løser alle de opgaver eller betjener alle de typer kunder, som uddannelsen giver kompetence til. I de hidtidige danske sælgeruddannelser har vi meget ofte mødt sælgere, der har taget en uddannelse i f.eks. firmapension og som ved eksamensbordet for første gang i deres liv møder en firmapensionskunde.

Man kan undre sig! Hvorfor skulle vedkommende have den uddannelse, når den ikke skal bruges. Var det ikke meget bedre, hvis det ventede til den pågældende måske en gang i fremtiden skulle sælge firmapensionsordninger?

Et andet problem er, at uddannelserne ofte gennemføres som kurser, hvor læringen overvejende finder sted væk fra arbejdspladsen i et koncentreret forløb. Det fratager personen under uddannelse muligheden for at prøve det lærte af i praksis, før uddannelsen er færdig. Her vender man ofte tilbage til de mange mails, telefonbeskeder, cirkulærer og alt det andet, som ikke er blevet klaret, mens man var

Lene Frilund er cand. jur. og examineret assurandør og har været ansat på Forsikringsakademiet siden 1998. Hun blev i 2004 udnævnt til produktchef med ansvaret for det samlede udbud af uddannelsesprodukter.

væk. Mens man tager sig af alt det, der ligger og venter, glemmer man stille og rolig ganske meget af alt det, man har lært.

Meget ineffektivt – men den eneste måde vi hidtil har kunnet organisere læringen, så den kan gennemføres i praksis. Derfor har mange uddannelsesfolk i mange år søgt efter alternativer, hvor det lærte omsættes til praksis, efterhånden som det læres.

Arbejde er udannelse

Ændringen af sælgeruddannelserne i Danmark har som ambition at løse disse problemer:

- At gøre uddannelse målrettet jobbet, så det er 100% relevant i forhold til det, man nu beskæftiger sig med eller er på vej til at beskæftige sig med.
- At integrere uddannelsen i det daglige arbejde, så arbejde er uddannelse og man løbende kan prøve det lærte af i praksis.

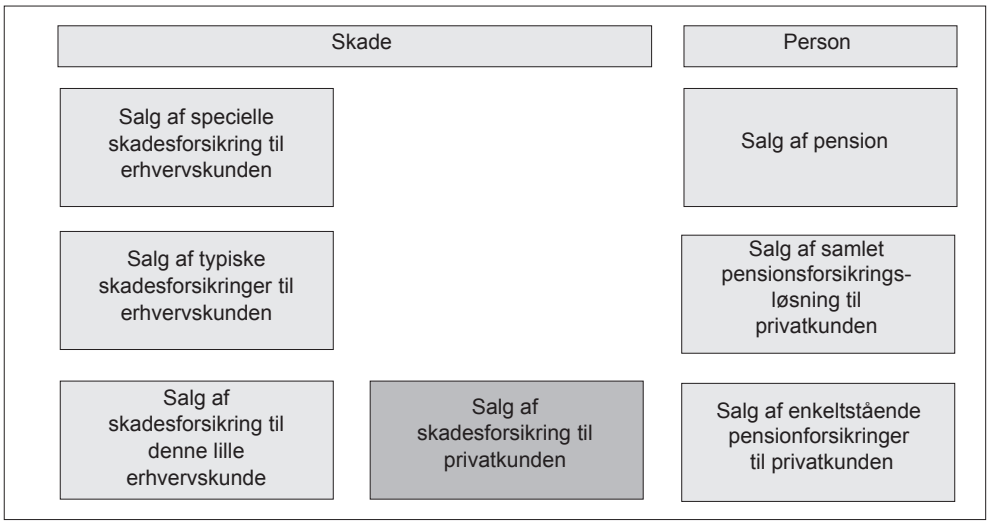
For at nå dette mål er al uddannelse af nye sælgere koordineret i et forløb, der starter den første dag i sælgerjobbet. Selskabet – i et samarbejde med nærmeste leder, erfarne kolleger og evt. en uddannelsesafdeling – tager sig af den selskabsrettede oplæring parallelt med, at den mere formelle uddannelse i forretningen og forsikringsfaget gennemføres i Forsikringsakademiets regi. Ansvaret for læringen har sælgeren selv. Og det er muligt at tage dette ansvar, fordi der er et nøje planlagt forløb hele vejen igennem med to ressourcepersoner til rådighed. En facilitator ansat på/af Forsikringsakademiet, der skal sikre processen og den faglige indlæring. Og en coach hjemme på arbejdspladsen, der skal hjælpe med til, at uddannelsen som helhed omsættes til resultater i praksis.

Syv kompetencer

En analyse af forsikrings- og pensionsmarkedet fører til, at der er brug for i alt 7 sælgerkompetencer. En sælgerkompetence er evnen til at gennemføre et samlet salgs- og rådgivningsforløb fra emneudvælgelse til eftersalg i et afgrænset kundesegment. Denne kompetence kan illustreres som det fremgår af figur 1 og de 7 forskellige kompetencer – og deres sammenhæng – illustreres i figur 2. Hver af de 7 kompetencer erhverver man sig dels gennem deltagelse i uddannelsesmoduler, dels gennem en praktisk oplæring, der sikrer, at sælgeren faktisk kan bruge det lærte i praksis. Både den formelle uddannelse og den praktiske oplæring er sat i system, så man sikrer sig, at målene nås.

Figur 1: Generel beskrivelse af sælgerkompetencen – det man skal kunne uanset segment og produktområde

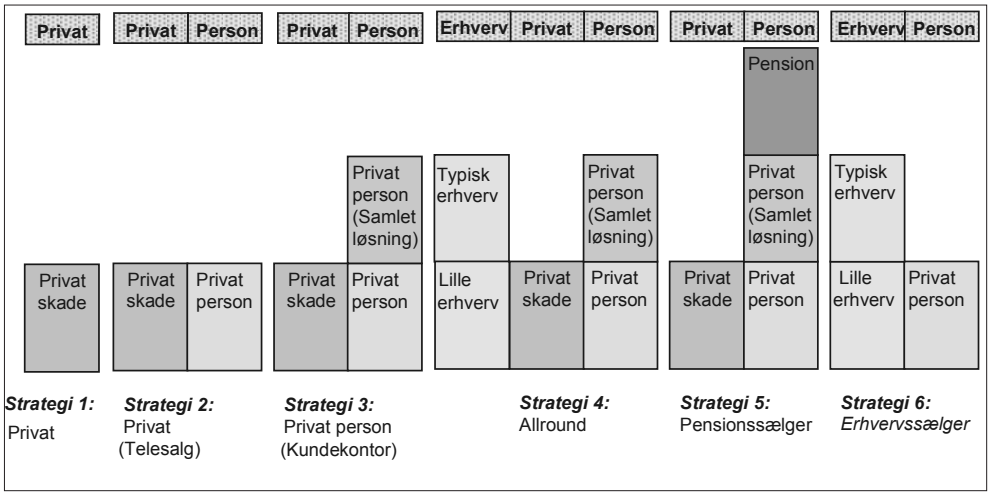
Figur 2: De 7 kompetencer - 1 privat, 3 erhverv, 3 person og pension.



Mange sælgerprofiler

Danske forsikrings- og pensionsselskaber har tilrettelagt deres salg meget forskelligt. Nogen ønsker fortsat, at sælgerne skal kunne favne bredt – f.eks. betjene alle på privatmarkedet med alle produkter. Andre ønsker meget stærk specialisering. Andre igen forskellige kombinationer mellem person og skade – privat og erhverv – opsøgende salg og tele-/kontorsalg. I figur 3 er som eksempel illustreret 6 mulige organiseringer af salgskompetencerne. Faktisk er der mere end 15 mulige kombinationer.

Figur 3: Nogle af de mange mulige kombinationer af de 7 kompetencer



Teamuddannelse

Navnet på den nye pædagogiske platform er ”Teamuddannelse”. Kernen er et team på 3-6 personer, der tilsammen udgør den sociale ramme for læringen. Ideen er at befordre læringen ved at præsentere teamet for problemstillinger, som svarer til dem, de uddanner sig til at kunne klare i jobbet. Gennem arbejdet med disse problemer erkendes behovet for viden og erfaringer, og problemstillingerne løses. Viden er tilgængelig i lærebøger, i andre undervisningsmaterialer, på nettet og i selskabernes egne materialer. Desuden hos facilitator, når det gælder faglig viden, samt hos coach og erfarne kolleger, når det gælder viden om selskabet, dets forretningsgange, systemer etc.

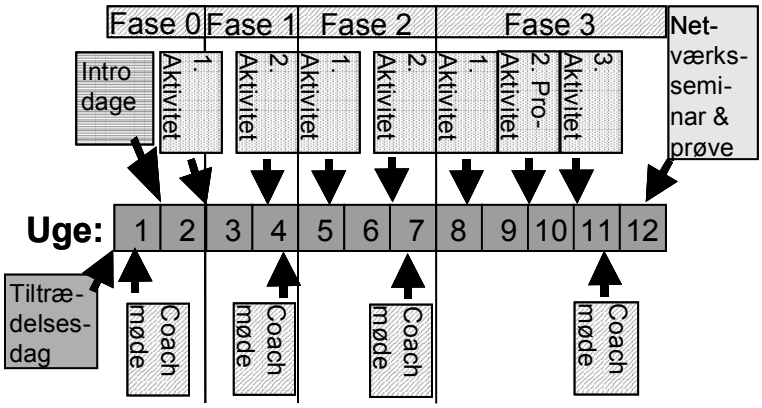
Det hele starter med at teamet mødes – normalt sammen med andre teams – i Forsikringsakademiets regi. Der gives information om uddannelsen, indholdet, sammenhænge i problemerne etc. Derefter planlægger teamet sit arbejde, aftaler mål for indsatsen, arbejdsdelingen, arbejdsmetoden og brugen af internetportalen, som er stillet til rådighed. Derefter arbejder teamet med problemerne, får feedback fra facilitator og diskuterer den praktiske anvendelse med coachen hjemme i selskabet. Når der er arbejdet med alle de problemstillinger, som modulets kompetencemål omfatter, mødes teamet igen i Forsikringsakademiets regi. Her samles stoffet op, sættes ind i den sociale sammenhæng, og der aflægges en skriftlig prøve.

En illustration på et sådant forløb findes i figur 4. Eksemplet er hentet fra det allerførste læringsforløb, som starter på tiltrædelsesdagen hjemme i selskabet. Dette modul hedder ”Forsikringslære privat”, og er i sig selv en af nyskabelserne.

Forsikringslære: Kend din kunde og forretningen

I de seneste 50 år har udgangspunkt for uddannelsen i forsikring næsten konsekvent været forsikringsaftalen – juridisk og teknisk. Fo-

Figur 4: Forløbet af et modul gennemført som TeamUddannelse



kus var på at lære sælgerne (og for den sags skyld alle andre) produkterne – betingelserne og tariffen – for på den måde at få dem i gang med at sælge. Sælgerne skal stadig hurtigt i gang med at sælge, men indgangsvinklen er nu en anden. I stedet for fokus på produkterne, rettes fokus fra starten mod kunden og dennes risikosituation. Dette samtidig med, at der skabes forståelse for, at forsikring jo også handler om at drive en forretning – begrebet lønsomhed er her helt centralt. Med dette for øje, er målet forsikringsløsninger, der er gode for både kunde og forsikringsselskab. Først når denne forståelse er til stede, tager vi fat på selve forsikringsløsningen og i den forbindelse produkternes indretning – hvorfor betingelserne er indrettet som de er, hvorfor tariffen er bygget op som den er, og hvorfor forsikringsaftalen er sat sammen som den er.

Europæisk standard

På personforsikringsområdet er den nye sælgeruddannelse skabt, så den lever op til den standard, 15 Europæiske lande i certificeringsorganisationen "European Financial Certification Organisation (eficert) er blevet enige om. Føjer man et modul om det Europæiske finansielle marked ind efter kompetencen "Salg af enkeltstående personforsikringer til privatkunden" og "Salg af samlede personforsikringsløsninger til private" (se figur 2) kan man opnå certifikat som "Financial Advisor eficert".

Stadig obligatorisk uddannelse af assurandører

Siden 1963 har det været obligatorisk for danske assurandører at gennemføre Forsikringsakademiets sælgeruddannelse inden 4 år efter ansættelsen og bestå den afsluttende eksamen senest i andet forsøg. Dette bygger på en frivillig aftale mellem alle de forsikringsselskaber, der står bag Forsikringsakademiet. I fremtiden er minimumskravet, at assurandøren erhverver mindst 2 af de i alt 7 kompetencer (se figur 2). Ønsker man at erhverve titlen "examineret assurandør" skal man erhverve 4 af de i alt 7 kompetencer.

Uddannelse også obligatorisk for kontor- og telesælgere

Ved indførelsen af den ændrede sælgeruddannelse vedtog selskaberne bag Forsikringsakademiet, at det også skal være obligatorisk at uddanne sig, hvis man fungerer som tele- eller kontorsælger. Derfor skal alle, der beskæftiger sig med salg af forsikringer, og som er ansat efter 1. januar 2004 erhverve mindst 1 af de 7 kompetencer inden 2 år efter ansættelsen i sælgerjobbet og bestå den afsluttende eksamen senest i andet forsøg.

En ny lov om forsikringsformidling trådte i kraft 1. januar 2005. Denne lov kræver, at agenter – primært banker – uddanner de medarbejdere, der skal sælge forsikringer. Dette lovkrav gælder ikke for de forsikringsansatte, men det nye krav om obligatorisk uddannelse af kontor og telesælgere tjener blandt andet det formål, at alle forsikringsformidlere har den samme minimumskompetence.

Det tager tid at udvikle en ny uddannelse

Den her beskrevne sælgeruddannelse startede med det første modul "Forsikringslære" den 1. oktober 2003. Udviklingsarbejdet er fortsat i gang og er tilrettelagt således, at modulerne bliver færdige i den takt, de skal bruges. Det indebærer, at samtlige elementer først er færdigudviklet i 2007.