MATERIAŁ
MARKETINGOWY

Agent 2.0
Przewodnik dla otwierających biuro

Wstęp

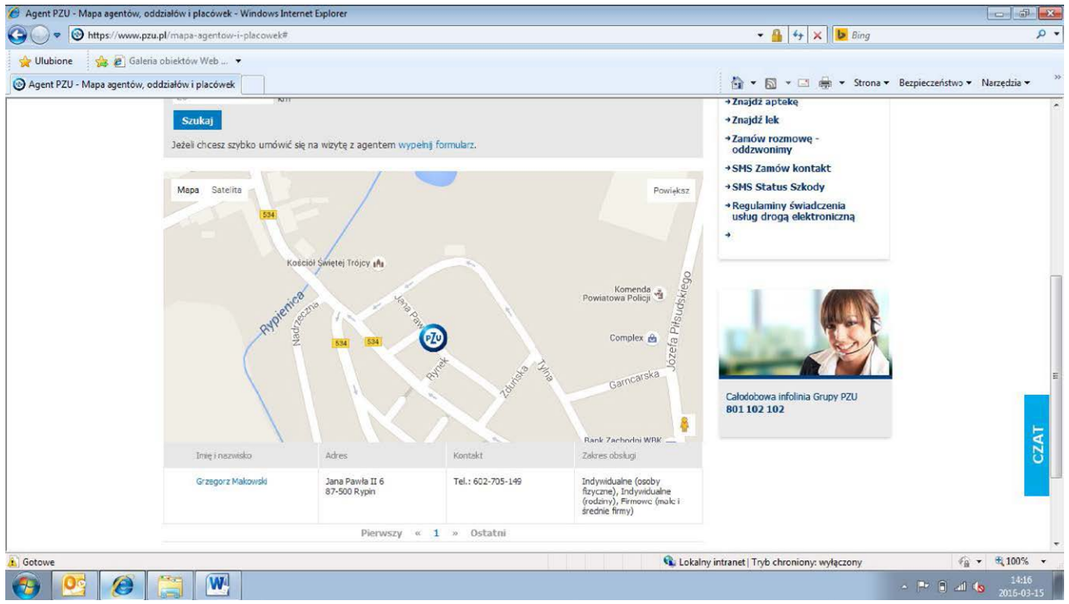
PZU to jedna z największych instytucji finansowych w Polsce. Aby być bliżej swoich klientów, wspiera otwieranie biur agencyjnych we wszystkich częściach Polski. To dla Ciebie niepowtarzalna okazja, by rozpocząć pracę dla najlepiej rozpoznawalnej w Polsce marki ubezpieczeniowej. Nowe biura to przejrzysta i nowoczesna aranżacja przestrzeni oraz nowa jakość obsługi doceniana przez miliony klientów. Rozpoczynając współpracę z PZU, stajesz się częścią jednolitej i dynamicznej sieci sprzedaży oraz gwarantem obsługi klienta na najwyższym poziomie. Niniejszy przewodnik opisuje korzyści, na jakie możesz liczyć, otwierając biuro, oraz oczekiwania stawiane przed właścicielem biura.

Dlaczego warto?

- Prowadzisz własny biznes, ale pod najbardziej rozpoznawalną marką ubezpieczeniową w Polsce – PZU.
- Sprzedajesz ofertę przeznaczoną dla dużej grupy klientów.
- Twoje wynagrodzenie zależy do osiąganych przychodów (atrakcyjny system prowizyjny).
- Możesz korzystać z finansowego wsparcia oferowanego przez PZU.
- Co kwartał możesz dostać premię za jakość obsługi – w wysokości 2000 zł.
- Możesz brać udział w konkursach organizowanych zarówno dla wszystkich partnerów, jak i tylko dla właścicieli biur.
- Służymy Ci pomocą na każdym etapie współpracy. Korzystasz ze wsparcia merytorycznego specjalistów PZU.
- Przygotujemy dla Ciebie indywidualny projekt aranżacji wnętrza Twojego biura oraz wizualizację zewnętrzną.
- Otrzymasz podręcznik, jak przygotować biuro zgodnie ze standardami PZU.
- Otrzymasz oznakowanie zewnętrzne PZU (logotyp, semafor, kaseton).
- Otrzymasz na własność nowoczesny zestaw mebli zgodny ze standardami PZU.
- Otrzymasz materiały marketingowe: grafiki ścienne, logotypy wewnętrzne i plakatowniki.
- Zapewnimy Ci stałe wsparcie marketingowe: materiały reklamowe i promocyjne (plakaty, ulotki, argumentery).
- Uczestniczysz w rozbudowanym planie szkoleń na start. Korzystasz z bogatego pakietu szkoleń uzupełniających.
- Proponujemy Ci specjalne szkolenia z zakresu standardów obsługi klienta i specyfiki pracy w biurze.
- W naszym sklepiku z wyposażeniem biurowym i marketingowym możesz kupić materiały dla swojego biura po korzystnych cenach.

Gdy już otworzysz swoje biuro, umieścimy je na liście placówek agencyjnych na portalu pzu.pl, wraz z danymi adresowymi i lokalizacją na mapie. W ten sposób klienci łatwiej Cię znajdą i szybciej się z Tobą skontaktują.

Wszystkie szczegóły na temat funkcjonowania w naszej organizacji przekaże Ci na spotkaniu Kierownik Sprzedaży.



Nasze oczekiwania:

- doświadczenie w prowadzeniu firmy, a najlepiej – doświadczenia w sprzedaży produktów ubezpieczeniowych,
- prowadzenie działalności gospodarczej (lub gotowość jej założenia),
- prowadzenie działalności agencyjnej zgodnie z wymaganiami Komisji Nadzoru Finansowego,
- poniesienie kosztów niezbędnych do otworzenia biura (remont lokalu zgodnie z projektem, zakup sprzętu IT),
- zatrudnienie minimum jednego pracownika w chwili otwarcia biura,
- predyspozycje do zarządzania zespołem pracowników,
- umiejętność budowania długotrwałych relacji z klientami.

Warto też, abyś miał zaplecze finansowe, dzięki któremu Twoje biuro będzie sprawnie funkcjonować przez początkowe miesiące Twojej działalności.

Lokalizacja biura

- Najlepsze są miejsca o dużym natężeniu ruchu pieszego: w głównych ciągach komunikacyjnych, na dużych osiedlach mieszkaniowych, w sąsiedztwie dużych zakładów pracy.
- Biuro powinno być widoczne bezpośrednio z ulicy lub znajdować się w ciągu komunikacyjnym.
- Biuro powinno być łatwo dostępne: znajdować się w ciągu lokali usługowych lub na prywatnej posesji z bezpośrednim dojściem i wejściem.
- Dodatkowy atut to miejsca parkingowe w najbliższej okolicy.
- Preferujemy lokale, w których agenci prowadzą działalność tylko we współpracy z PZU.
- Powinieneś mieć tytuł prawny do lokalu – akt własności lub umowę najmu.

Zatwierdzamy lokalizację każdego nowego biura.
Jeśli odrzucimy wybrane przez Ciebie miejsce, w zamian zaproponujemy inne.

Ważne: Usytuowanie biura nie może narażać PZU na utratę wizerunku.

Wygląd biura

Twoje biuro powinno:

- zajmować powierzchnię nie mniejszą niż 20 m² i mieć zaplecze,
- mieścić minimum 2 stanowiska obsługi oraz stanowiska dla klientów oczekujących na obsługę,
- mieć witrynę lub okno, abyś mógł eksponować reklamy,
- znajdować się w budynku z elewacją zewnętrzną w dobrym stanie technicznym,
- spełniać standardy wizualizacji i aranżacji lokalu określone w Księdze Standardów Punktów Agencyjnych,
- spełniać wymogi prawa budowlanego dla lokali usługowych – jako właściciel biura ponosisz pełną odpowiedzialność za przygotowanie i utrzymanie lokalu zgodnie z tymi wymogami.

Ponadto powinieneś mieć prawo zamieszczać kasetony nad swoim biurem.

Zależy nam również, by lokale zajmowane przez nasze biura były dostępne dla osób niepełnosprawnych.

Remont zaakceptowanego lokalu

Zanim otworzysz swoje biuro, musisz przeprowadzić adaptację lokalu zgodnie z indywidualną aranżacją, której projekt Ci dostarczymy. Aby odświeżyć wygląd lokalu, powinieneś:

- pomalować ściany i sufity,
- wykonać drobne prace adaptacyjne (np. elektryka).

Te podstawowe prace remontowe mogą nie wystarczyć, aby dostosować lokal do standardów obowiązujących dla biur PZU. Czasami trzeba również:

- wymienić podłogę,
- wymienić drzwi lub okna,
- wymienić lub zaadaptować sufit itp.

Wyposażenie biura

PZU przekaże Ci na własność kompletne wyposażenie biura: meble i elementy wizualizacji.

Otrzymasz nowoczesny zestaw mebli zgodny ze standardami PZU. Dostarczymy tyle kompletów mebli, ile stanowisk pracy będzie w Twoim biurze. Zestaw obejmuje:

- biurko,
- fotel dla pracownika,
- krzesła dla klientów,
- kontener,
- szufladę kasjerską,
- szafę na ubrania,
- szafę na dokumenty,
- stolik pod drukarkę,
- wyposażenie poczekalni (stolik i krzesła dla klientów) – jeśli jest na nią miejsce w biurze.

Poniżej przykładowe wizualizacje dostarczanego wyposażenia:

fotel

szuflada kasjerska

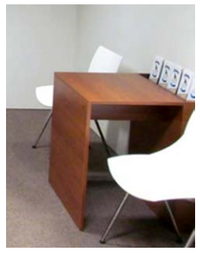
szafa na dokumenty

szafa na ubrania

biurko

kontener

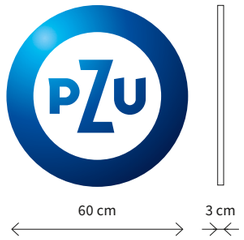
stolik pod drukarkę



wyposażenie poczekalni

Oprócz mebli (przekazywanych na własność) otrzymasz w użytkowanie elementy wizualizacji wewnętrznej, na którą składać się będą m.in. grafiki dopasowane do rejonu, w którym znajduje się Twoja placówka, duży logotyp PZU, plakatowniki z ulotkownikami.

grafika



logotyp

plakatowniki

Przekazywane wyposażenie jest zgodne z ujednoliconymi standardami wizualizacji PZU. Dzięki temu Twoje biuro będzie rozpoznawane jako profesjonalna placówka firmy PZU.

Standardy obsługi klienta

Znajomość standardów obsługi i ich stosowanie w codziennej pracy pomogą Ci nawiązywać i utrzymywać dobre relacje z klientem. Standardy pozwolą Ci także odnaleźć się bez trudu w dynamicznie zmieniającym się otoczeniu biznesowym. Standardy obsługi to podstawa działania każdej firmy mającej kontakt z klientami. Są tworzone i zmieniane na podstawie opinii klientów, dlatego tak istotne jest, aby je znać i wykorzystywać na co dzień. Wprowadzają porządek w pracy. Wskazują, jak skutecznie obsługiwać klientów i sprzedawać produkty. A przede wszystkim wzmacniają wizerunek firmy. Dlatego stosowanie tych samych standardów w każdym biurze pomaga PZU budować swoją przewagę na rynku ubezpieczeniowym i finansowym.

Premie

Dodatkowa premia kwartalna to kolejna korzyść dla Ciebie jako właściciela biura.

Jeśli spełnisz określony poziom standardów obsługi klienta w danym kwartale, otrzymasz premię finansową w wysokości 2000 zł.

Oceniamy stopień realizacji naszych standardów obsługi klienta na podstawie oceny naszych placówek oraz tzw. badania tajemniczego klienta. Od ich wyniku zależy wypłata premii, która może sięgać 8000 zł rocznie.

Twoje obowiązki

Jako właściciel biura zobowiązujesz się działać zgodnie ze standardami sprzedaży agencyjnej PZU:

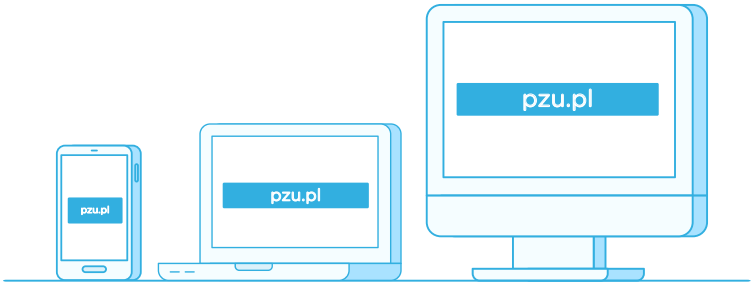
- zapewniasz funkcjonowanie biura od poniedziałku do piątku, w wymiarze min. 6 godzin dziennie,
- przestrzegasz zasad ekspozycji aktualnych materiałów marketingowych,
- przestrzegasz zasad wizualizacji: nie masz prawa bez wiedzy i zgody PZU dokonywać zmian w wyglądzie biura,
- pilnujesz porządku w biurze,
- spełniasz standardy obsługi klienta.

Jeśli jesteś zainteresowany współpracą, wyślij do nas e-mail na adres: **agent2.0@pzu.pl**.

Poznaj nas z dobrej strony

Już dziś odwiedź nas na stronie **pzu.pl**:

- **przyjazna** dla użytkownika,
- **szybka lokalizacja** agenta i oddziału,
- intuicyjna nawigacja,
- działa **na każdym urządzeniu**.



801 102 102 pzu.pl
Opłata zgodna z taryfą operatora