

ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ**«Η νέα εποχή στην υποστήριξη των συνεργατών από το Contract Network»**

Nextdeal newsroom, 15/12/2025

Συνέντευξη με τον **κ. Στάθη Μπουτάκη**, Γενικό Διευθυντή εταιριών του Contract Network.

1. Το Contract Network έχει δημιουργήσει ένα τηλεφωνικό κέντρο με εξειδίκευση στις ανάγκες της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης. Ποια είναι η φιλοσοφία πίσω από αυτό;

Το τηλεφωνικό μας κέντρο, με τον διακριτικό τίτλο **Trust Online**, αποτελεί δραστηριότητα του **Contract Network** και δημιουργήθηκε με έναν ξεκάθαρο σκοπό:

να ενισχύει τον συνεργάτη, να αυξάνει την παραγωγικότητά του και να διασφαλίζει ποιοτική και συνεπή εξυπηρέτηση στο πελατολόγιό του.

Με πολυετή εμπειρία στην ασφαλιστική αγορά, γνωρίζουμε πόσο απαιτητική είναι η καθημερινότητα



Τι αυτό, το 2021 δημιουργήσαμε ένα **υπερσύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο σε τοιοκίτες εγκαταστάσεις**, με **45 θέσεις δια ζώσης εργασίας** και απεριόριστες δυνατότητες εξ αποστάσεως. Πρόκειται για ένα εργαλείο που λειτουργεί **για τους συνεργάτες, με τους συνεργάτες**, με ξεκάθαρο στόχο την ενίσχυση της παραγωγικότητας και την αύξηση των εισοδημάτων τους.

Έτσι, μπορούμε να τηρήσουμε τη δέσμευσή μας απέναντι στους **600 και πλέον συνεργάτες μας**, προσφέροντάς τους όχι μόνο ανταγωνιστικές προμήθειες, αλλά **ουσιαστική ανάπτυξη και πραγματική απόδοση του χαρτοφυλακίου τους**.

2. Σε ποιους τομείς δραστηριοποιείται το Call Center;

Το Call Center δραστηριοποιείται σε ένα **ευρύ φάσμα υπηρεσιών**, που καλύπτουν τόσο την **εξυπηρέτηση** όσο και την **ανάπτυξη πωλήσεων**.

Αυτό που μας διαφοροποιεί είναι ότι **η βαθιά εξειδίκευσή μας** στον ασφαλιστικό κλάδο, διαθέτοντας **εκπαιδευμένους call agents** και **εμπειρία 30 και πλέον ετών από το Contract Network**.

Αναλαμβάνουμε **εισερχόμενες** και **εξερχόμενες κλήσεις** σε ζεστές και κρύες λίστες πελατών.

Ο **συνεργάτης, ακόμη και αν δεν ανήκει στο δίκτυό μας**, μπορεί να μας εμπιστευτεί το πελατολόγιό του με **απόλυτη ασφάλεια**, καθώς προηγείται πάντοτε η **υπογραφή συμφωνητικού εμπιστευτικότητας**. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζονται πλήρως τα συμφέροντά του και εγγυόμαστε την εμπιστευτικότητα και την ασφαλή διαχείριση των δεδομένων των πελατών του. Το πελατολόγιο ενός επαγγελματία αποτελεί πολύτιμη περιουσία και η προστασία του είναι για εμάς απόλυτη προτεραιότητα.

Μπορούμε να **αξιοποιήσουμε** αυτό το **πελατολόγιο** με πολλούς τρόπους, όπως:

cross selling, ενημερώνοντας για **υπηρεσίες και προϊόντα** που δεν διαθέτουν και με βάση τα δεδομένα της αγοράς π.χ. για τη δυνατότητα κατοχύρωσης **έκπτωσης στον ΕΝΦΙΑ** μέσω της **ασφάλισης κατοικίας**

up selling για αναβάθμιση υφιστάμενων συμβολαίων (π.χ. προσθήκη υποχρεωτικών καλύψεων φυσικών φαινομένων στα προγράμματα αυτοκινήτου).

Παράλληλα, πέρα από τα ασφαλιστικά προϊόντα, πραγματοποιούμε και **στοχευμένες καμπάνιες για συμπληρωματικές υπηρεσίες που ταιριάζουν στο προφίλ και τις ανάγκες του πελάτη**, όπως αλλαγή

παρόχου ενέργειας ή τηλεπικοινωνιών. Έτσι, ο συνεργάτης έχει πρόσβαση σε επιπλέον ροές



χτίζει αυτήν την εμπιστοσύνη και σε κάθε περίπτωση, όλα γίνονται:

με εγκεκριμένο από τον συνεργάτη σενάριο επικοινωνίας,
με λίστες που ο ίδιος επιλέγει,
και με προϊόντα που ο ίδιος εγκρίνει να προωθηθούν.

Με τη βοήθεια του call center, ο συνεργάτης συνεχίζει τη δική του καθημερινή δουλειά, και εμείς αναλαμβάνοντας οργανωμένα την επικοινωνία με τους πελάτες του, ενισχύοντας την εξυπηρέτηση και ανοίγοντας νέες ευκαιρίες πώλησης.

3. Πώς ανταποκρίνεται ο κόσμος σε αυτές τις καμπάνιες; Υπάρχουν αποτελέσματα;

Τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά. Ειδικά οι υφιστάμενοι πελάτες ανταποκρίνονται πολύ θετικά, καθώς γνωρίζουν τον συνεργάτη και νιώθουν ασφάλεια όταν η επικοινωνία γίνεται οργανωμένα, με επαγγελματισμό και ξεκάθαρο σκοπό.

Ακόμη και όταν η πώληση δεν ολοκληρώνεται τηλεφωνικά, η επικοινωνία δεν πάει χαμένη.

Ο πελάτης λαμβάνει **προσωποποιημένη προσφορά** στο Viber ή στο email του, ενημερώνεται για την υπηρεσία ή το προϊόν και, πολύ συχνά, στη συνέχεια απευθύνεται **στον ίδιο τον συνεργάτη** για να προχωρήσει στην αγορά.

Με αυτόν τον τρόπο, οι καμπάνιες λειτουργούν όχι μόνο ως μηχανισμός πωλήσεων, αλλά και ως **εργαλείο ενημέρωσης και ενεργοποίησης του πελατολογίου**, ενισχύοντας τη σχέση εμπιστοσύνης που έχει ήδη χτίσει ο διαμεσολαβητής.



4. Αναφερθήκατε και σε εισερχόμενες κλήσεις. Ποια είναι η άποψή σας για την υπηρεσία τηλεγραμματοεπικοινωνίας που βλέπουμε να παίρνει όλο και περισσότερο έδαφος τα τελευταία χρόνια;

Η **τηλεγραμματοεπικοινωνία** είναι μια υπηρεσία που πράγματι έχει γίνει πολύ δημοφιλής και όχι άδικα θα έλεγα. Ωστόσο, αυτό που την κάνει πραγματικά χρήσιμη δεν είναι απλώς η απάντηση μιας κλήσης,

αλλά ο τρόπος με τον οποίο γίνεται και το επίπεδο εξειδίκευσης του ανθρώπου που την αναλαμβάνει.



τις προτεραιότητες του κλάδου.

Η τηλεγραμματοεξυπηρέτηση μπορεί να είναι **κυριολεκτικά σωτήρια** για ένα γραφείο που χρειάζεται διοικητική υποστήριξη, αλλά **δεν αντέχει το οικονομικό βάρος πρόσληψης προσωπικού**.

Χωρίς μισθούς, εκπαίδευση, ασφαλιστικές εισφορές ή χρόνους προσαρμογής, ο συνεργάτης αποκτά έτοιμη, οργανωμένη υποστήριξη. Έτσι, βοηθάμε στη **σημαντική μείωση των λειτουργικών εξόδων**, δημιουργώντας **συνθήκες κερδοφορίας**.

Ακόμη, είναι εξίσου χρήσιμη για **διαμεσολαβητές που θέλουν να λείψουν για κάποιο διάστημα από το γραφείο τους** — λόγω **διακοπών, ασθένειας ή αυξημένου φόρτου** — αλλά δεν θέλουν να στερηθούν οι πελάτες τους την άμεση εξυπηρέτηση.

Το γραφείο τους συνεχίζει να εξυπηρετεί κανονικά.

Επίσης, είναι πολλά γραφεία που **δεν έχουν τον χρόνο** να βρουν, να προσλάβουν και να εκπαιδεύσουν ένα νέο άτομο.

Με απλά λόγια, η τηλεγραμματοεξυπηρέτηση του Trust Online προσφέρει μια πλήρως **οργανωμένη πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης**, ειδικά σχεδιασμένη για ασφαλιστικά γραφεία και διαμεσολαβητές που θέλουν να λειτουργούν επαγγελματικά, χωρίς τα κόστη και τις δυσκολίες ενός φυσικού back office.

Και αυτό το πετυχαίνουμε:

με πλήρως εκπαιδευμένους **agents** που κατανοούν την ασφαλιστική ορολογία, γνωρίζουν τη διαδικασία και απαντούν με ασφάλεια,

με τρόπο εξυπηρέτησης που προσαρμόζεται στον κάθε συνεργάτη — από το σενάριο και το ύφος μέχρι τις διαδικασίες και τις προτεραιότητές του.

5. Πώς μπορεί το Contract Network, μέσω του Call Center, να βοηθήσει συνεργάτες που είναι νέοι στο επάγγελμα ή επιθυμούν να διευρύνουν το πελατολόγιό τους;

Η ανάπτυξη νέου πελατολογίου είναι ίσως η μεγαλύτερη πρόκληση, τόσο για έναν νέο επαγγελματία όσο και για έναν έμπειρο συνεργάτη που θέλει να κάνει το επόμενο βήμα.

Μέσω του Call Center του Contract Network, μπορούμε να **στηρίξουμε ουσιαστικά** αυτή την προσπάθεια, αναλαμβάνοντας **οργανωμένη προσέγγιση υποψήφιων πελατών** και κλείσιμο ποιοτικών ραντεβού.

Στην πράξη, υλοποιούμε **στοχευμένες καμπάνιες** ανά γεωγραφική περιοχή, ανάλογα με το πού



Σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης έδωσε και η νομοθετική ρύθμιση για την υποχρεωτική ασφάλιση των μεγάλων επιχειρήσεων.

Αντιλαμβανόμενοι εγκαίρως τη σημασία αυτής της αλλαγής, **επενδύσαμε στρατηγικά** — ήδη πριν από τη θεσμοθέτηση της υποχρεωτικότητας — στην απόκτηση κρίσιμων επιχειρηματικών δεδομένων.

Με βάση αυτά, δημιουργήσαμε μια **εκτενή και στοχευμένη βάση δεδομένων ανά περιοχή**, που περιλαμβάνει επιχειρήσεις στην Ελλάδα, την Κύπρο και τη Βουλγαρία, μεταξύ των οποίων και εκείνες που πλέον υποχρεούνται να ασφαλιστούν βάσει της νέας νομοθεσίας.

Και πώς αξιοποιούνται όλα αυτά τα δεδομένα στην πράξη; Μέσω του **Call Center** μας.

Έχουμε οργανώσει πλήρως καμπάνιες προσέγγισης επιχειρήσεων, με επαγγελματικό σενάριο, σωστή στόχευση και ξεκάθαρο σκοπό:

να **εξασφαλίσουμε ουσιαστικά ραντεβού** για τους **συνεργάτες** μας και να δημιουργήσουμε τις **προϋποθέσεις για πραγματική ανάπτυξη** του χαρτοφυλακίου τους.

Με αυτόν τον τρόπο, ακόμη και ένας νέος συνεργάτης ή ένας επαγγελματίας που θέλει να αναπτυχθεί, **αποκτά πρόσβαση σε ευκαιρίες που διαφορετικά θα απαιτούσαν χρόνο, κόστος και υποδομές** που δεν είναι πάντα εύκολα διαθέσιμες.



6. Ποιο είναι το μεγαλύτερο πλεονέκτημα για έναν συνεργάτη που αποφασίζει να αξιοποιήσει το



χρειάζεται να κάνει περισσότερη δουλειά.

Αν θέλεις να παρέχεις ποιοτική εξυπηρέτηση στους πελάτες σου, η επικοινωνία δεν μπορεί να περιορίζεται σε ένα ετήσιο τηλεφώνημα για την ανανέωση του συμβολαίου.

Γνωρίζουμε ότι ο διαθέσιμος χρόνος του μέσου διαμεσολαβητή συχνά δεν επαρκεί για να προσφέρει το επίπεδο υπηρεσιών που πραγματικά θα ήθελε.

Αυτό ακριβώς το κενό έρχεται να καλύψει το Call Center του Contract Network αναλαμβάνοντας την καθημερινή επικοινωνία, την εξυπηρέτηση και την ανάπτυξη του πελατολογίου, με αποτέλεσμα ο συνεργάτης να αποκτά καλύτερη εικόνα προς τους πελάτες του, να διατηρεί σταθερή επαφή μαζί τους, να ενισχύει την πιστότητα του χαρτοφυλακίου του και να επιτυγχάνει **αύξηση παραγωγής με λιγότερο φόρτο και χωρίς επιπλέον πίεση χρόνου.**

Οι συνεργάτες μας δεν **χρειάζεται να κάνουν μόνοι τους όλη τη δουλειά.**

Έχουν δίπλα τους ένα μεγάλο και αξιόπιστο σχήμα που έχει προβλέψει τρόπους ώστε να εξυπηρετεί τους πελάτες τους, να επικοινωνεί εκ μέρους τους εξασφαλίζοντάς τους τον χρόνο για αυτό που πραγματικά έχει αξία: να είναι **δίπλα στους πελάτες τους με ποιότητα και συνέπεια.**