Modülün içeriğine giriş

İşbu modül, Almanya, Avusturya ve Türkiye'de sigortacılık eğitimine dair Almanca ve Türkçe lisanlarında verilecek temel eğitim planının bir parçasıdır. Hedef gruplar, sigorta kuruluşlarında Almanca ve Türkçe lisanlarında çalışan ve müşterilere hizmet veren yeni personeldir. Bu modül temel olarak – işbu temel eğitim planının diğer modülleri gibi aynı şekilde – Almanya, Avusturya ve Türkiye'de göçmen geçmişine sahip çalışanlara yöneliktir.

Bu eğitim planının esası, Avusturya'da hali hazırda sigorta şirketlerinde uygulanan şirket içi mesleki sigortacılığa giriş eğitimidir. Avusturya'daki temel eğitim programı bir çok alanda, Almanya Federal Cumhuriyeti'ndeki sigortacılık eğitimi ile örtüşmektedir.

Türkiye'de sigorta uzmanlığına ilişkin devlet tarafından veya resmi olarak sertifikalandırılmış bir mesleğe giriş eğitimi bulunmamaktadır. Türkiye'de sigortacılık alanında verilen eğitim iki şekilde yapılmaktadır: bir yandan sigortacılık konusunda detaylı uzmanlaşmanın mümkün olmadığı genel işletme eğitimi, bu eğitim mezunlarına sigorta şirketlerinde orta düzey yönetici olarak girişi mümkün kılmaktadır ve sigortacılık konusundaki uzmanlaşma şirket içi eğitimlerle sağlanmaktadır. Sigorta kuruluşlarında çalışan bu personelin görevleri, Almanya'da ve Avusturya'da çalışan bir sigortacının görevleriyle örtüşmektedir. Türkiye'de diğer yandan sigorta acenteliğine yönelik bir eğitim mevcuttur. Bu eğitim, sigorta kuruluşlarında alınan üç aylık bir temel eğitimi kapsamaktadır ve tümüyle satışa yöneliktir. Bu üç ayın bitiminde genelde, şirket içi gelişim ve mesleki eğitim tarafından eşlik edilen bir yıllık bir uygulama aşaması takip eder.

İki yıldan beri Türkiye'de faaliyet gösteren AB kaynaklı birçok sigorta kuruluşu, Almanya, Avusturya veya Fransa'dan devralınan bir eğitim müfredatı ile çalışmaktadırlar. Sigortacılık branşında faaliyet gösteren uluslararası büyük kuruluşlardaki bu gelişim, eğitimin tanımından veya mesleki temel eğitimin kontrol sistemine entegrasyonundan bağımsız olarak eğitim içeriklerinin standartlaştırılmasına yol açmıştır.

Almanca konuşulan bölgede, sigortacılığa ilişkin mesleki eğitim mevzuatı kapsamında, Almanca ve Türkçe lisanlarında geliştirilen modüller, özellikle Türkçe ve Almanca kültür bölgelerinde yaşayanlara yönelik sigorta teklifleri, uluslar arası sözleşmeler ve kültürlerarası yeterlilikle ilgilidir.

Bu esasa dayanarak işbu münferit modüller, Almanya, Avusturya ve Türkiye'de sigortacılığa ilişkin Almanca ve Türkçe lisanlarında verilen temel eğitim planı kapsamında geliştirilmiş ve denenmiştir.

Modüller Avusturya'da sigorta kuruluşlarında şirket dahilinde verilen mesleki temel eğitimde kullanılmaktadır. Modülün tamamlanmasından sonra kişiler önce şirket içerisinde, akabinde Avusturya'da genelinde devlet tarafından düzenlenen bir sınava katılmaya hak kazanmaktadırlar. Bu sınavda "Türkçe" bilmek ayrıcalık sayılmakla birlikte, 2008 Nisan itibariyle henüz sertifikalanmamaktadır. Buna ilişkin 2008 yılı sonu itibariyle sertifikalandırma hazırlıkları başlatılmıştır. İşbu sertifikalandırma değerlendirmelerinin sonuçları, Almanya'da da benzerdir.

Türkiye'de çift dilli bu modüllerin kabulü, Milli Eğitim Bakanlığı tarafından 2008 sonbahar / 2009 ilkbaharında gerçekleştirilecektir.

Eğitimin birinci bölümüyle ilgili olarak Almanya, Avusturya ve Türkiye'deki müşterek kısımlar büro uygulamaları ve büro organizasyonunun özellikleri, bu üç ülkedeki sigortacılık ile ilgili temel esasları, iletişim kültürü ve poliçelerdir.

Eğitimin ikinci ve üçüncü bölümlerinde, kişisel sigorta ve mal sigortası alanında detaylı bilgilendirme, kültürler arası yetkinlik ve serbest sigortacılığa giden yollar hakkındaki bilgilerin iletilmesidir.

Mevcut modül, Avusturya, Almanya ve Türkiye'de faaliyet gösterilen sigortacılıkla Almanca ve Türkçe lisanlarında meşgul olmaktadır. Bu modül, temel modül olarak kabul edilmelidir.

Eğitim alanlara aşağıdaki konula sunulmaktadır

- Avusturya, Almanya ve Türkiye'de sigortacılığın esaslarına ilişkin bir önsöz
- Sigorta denetiminin yapılarına ilişkin bir önsöz
- Sigortaların işleme alınmasına ve organizasyonuna ilişkin bir önsöz
- Sigortaların türleri ve şekillerine ilişkin bir önsöz
- Ulusal bir düşünce çerçevesi dahilinde sigortaların kültürel özelliklerine ilişkin bir önsöz
- Alıştırmalı çalışma malzemesi.

Modül hem Almanca hem Türkçe olarak mevcuttur. Eğitmenler için hazırlanan dokümanların yanı sıra, modül sözlük ve lisana ilişkin açıklamalara sahip bir ek içermektedir.

Modül, Almanya, Avusturya ve Türkiye'de faaliyet gösteren çift dilli sigorta acenteleri ve sigorta kuruluşlarının ek ders elementi olarak uygundur. Modül, Almanya, Avusturya ve Türkiye'de sigortacılık eğitimi için Almanca ve Türkçe hazırlanan temel eğitim planına tamamlayıcı ve bütünleyici olarak düşünülmüştür.

Modülün temel eğitim planının bir kısmı olarak uygulanması

Modül, sigortacılığa ilişkin Almanca – Türkçe dillerinde hazırlanan geniş kapsamlı bir temel eğitim planının bir parçasıdır. Modül, mevcut eğitim müfredatının ve eğitim materyallerinin yerine geçmemektedir, daha ziyade bunları Alman – Avusturya – Türk özelliklerine mukayeseli olarak bir takviyedir.

Modül, Almanca ve Türkçe konuşan sigorta kuruluşlarında seçilen uzmanlık alanlarındaki toplam 15 adet içeriksel modülün bir unsurudur. Modül, Türkiye, Avusturya ve Almanya'da kullanılabilir.

Mevcut Almanca – Türkçe çift dilli çerçeve müfredatı, aşağıdaki modüllerden oluşmaktadır:

- Almanya / Avusturya ve Türkiye'de sigortacılığın ana hatları
- Sigortacılıkta büro uygulamalarının ana hatları
- Sigorta ve sigorta hukukuna ilişkin sözleşme yönetiminde gizlilik modülü
- Sigortacılıkta Almanca ve Türkçe konuşan kültür sahası arasında kültürler arası yetkinlik modülü
- Almanca – Türkçe lisanda iletişim alıştırmaları modülü
- Almanca – Türkçe lisanda telefon alıştırmaları modülü
- Müşteri hizmetleri, komünikasyon ve danışmanlık modülü
- Sosyal sigortacılık modülü
- Hayat sigortacılığı modülü
- Yapı tasarrufu sigortası / yapı tasarrufu sözleşmeleri modülü
- Motorlu araç mali sorumluluk sigortacılığı modülü
- Ev eşyası ve mülkiyet sigortaları modülü
- Sağlık sigortası modülü
- Emeklilik sigortası modülü
- Sigortacılıkta iş kurma modülü

Modüller, dil kursları değil, bilakis mesleki eğitim modülleridir. Başlangıçta, Avrupa Referansı Çerçevesinde B1 seviyesinde Almanca ve Türkçe lisanlarına hakimiyet şart koşulmaktadır. İşbu müfredat kapsamında Almanca ve Türkçe lisanlar için bir lisan sınıflandırma testi mevcuttur.

Modül, bir sigorta kuruluşunda direkt kullanım için tasarlanmıştır. Modül 90 dakikalıktır ve düzenli bir eğitim süreci kapsamında öğrenim birimi olarak kullanılabilir. 90 dakikalık süre içerisinde, iki alıştırma öngörülmüştür. Modül gerekli görülmesi halinde tekrarlanabilir ve yapılan alıştırmalar alanında çeşitlendirilebilir ve bu sayede de 45 dakikaya indirgenebilir. Temel bilgi veren eğitim içeriği dolayısıyla, müfredat oluşturanların sayısız deneyleri ve önerileri, modülün eğitim hedefine ulaşmak için iki kez kullanılmasının yeterli olduğunu göstermiştir.

Her bir modül aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Eğitim içeriğinin tanımlanması ile konuya giriş
- Eğitim materyalleri ile birlikte eğitim içeriğine ilişkin gerekli bilgiler
- Alıştırmalar
- Takviye materyaller ve dokümanlar
- Literatür bilgileri

Hazırlık için eğitim alanlara aşağıdakileri öneryoruz:

- Modül için eğitim alanlarla, 90 dakikalık sürede eğitim içeriğinin benimseneceği kesin bir saatin kararlaştırılması gerekmektedir;
- Eğitmenler modüle, "eğitim içerikleri" altındaki bilgilerin yardımı ile hazırlanabilirler;

- Eğitim alanlara esasları ve tanımları içeren (ekteki) veri sayfaları teslim edilebilir;
- Konuya giriş yaptıktan sonra, bir-iki alıştırma yapılabilir;
- Alıştırmalar değerlendirmeleri ile birlikte tamamlandıktan sonra, bunu günlük mesai içerisinde pratik bilgileri ile birlikte tekrar özet yapabilirler.

Çalışma malzemesi olarak kağıt ve kalem, eşlik eden materyaller ve de bir kara tahta ya da büyük boyutlu kağıtlar (Flip Chart) önerilmektedir.

Eğitmenler için didaktik bilgiler

Modül çift dilli düzenlenmiştir ve Almanca ve Türkçe dillerinde hazır olarak mevcuttur. Modülün hedefi, sigortacılığa, sigortacılığın yapısına ve gelişimine ilişkin içeriksel bilgi aktarımının yanı sıra, Avusturya, Almanya ve Türkiye'de bulunan çift dilli acentelerde sigortacılık alanında çalışanlar için mesleki sözcük dağarcığının güçlendirilmesi ve geliştirilmesidir.

Modül hem Alman hem Türk mesleki sözcük dağarcığını ve formülasyon yardımlarını vermektedir. İşbu mesleki sözcük dağarcığı, her iki dilin güncel dili içerisine yerleştirilebilir. Almanya veya Avusturya'daki Alman – Türk geçmişe sahip eğitmenler için hedef, genelde bilinmeyen Türkçe sözcük dağarcığını edinmek olmalıdır. Türkiye'de yaşayan eğitmenler için Almanca teknik terimlerin iletilmesi gerekmektedir.

Modül, sigortacılar için mesleki ihtisasın iletilmesinde didaktik olarak önce eğitmen tarafından verilen sözlü açıklamalar vasıtasıyla klasik yöntemi takip eder. Bunu pratik alıştırmalar, öğrenilen bilgilerin denetlenmesi ve bir özet takip eder.

Modül, çift dilli eğitim alanlarda dilsel yeteneğin geliştirilmesinde didaktik olarak, "full immersion" yönteminin esasına dayalı standart dil kapsamı içerisinde "task-based earning" yani "göreve yönelik öğrenim" yöntemi takip eder.

Modülün ön şartı, eğitim görecek şahsın her iki ldile, yani Türkçe'ye ve Almanca'ya yeterli derecede hakim olmasıdır. Eğitmenler için Avrupa Referansı Çerçevesinde B2 veya C1 esasında bir lisan seviyesi önerilmektedir.

Modül alternatif olarak iki eğitmen veya ders veren şahıs tarafından uygulanabilir. Bu durumda 1. şahıs Türkçe dilde, 2. şahıs Almanca dilde ders verir.

Modüler sınamasında edinilen tecrübeler, hedef dilin KARIŞTIRILMAMASI gerektiğini ortaya çıkarmıştır. Cümle yapıları asgari olarak (bir dilin tam söz dizimi, bir dilin türdeş sözlüğü ile) bir dil değişikliği gerçekleştirilmeden komple bir dilde tamamlanmalıdır. ÖNEMLİ olan, dillerin birbirine karıştırılmasının kesinlikle engellenmesi gerektiğidir. Aynı koşul, bir şahsın bir dilde mevcut kavramı bilmemesi ve bunu diğer dilden devralması durumu için de geçerlidir. Bu durumda kavramın öncelikle hedef dilden başka sözcüklerle açıklanmaya çalışılması gerekmektedir. Öğretmen aranan kelimeyi hedef dilde sözlü olarak söyleyebilir ve aynı zamanda tahtada yazılı olarak not edebilir.

Eğitim modülünün ideal olarak uygulanması için, mantık kısımlarına veya öğrenme kısımlarına bölünmesini tavsiye ederiz. Bu kısımların her biri komple TEK BİR dilde iletilir. Akabinde bu kısım İKİNCİ dilde tekrarlanır. Birinci kısım için, eğitmenin daha iyi vakıf olduğu dili kullanması maksada daha uygundur. Almanya ve Avusturya'da bu genelde Almanca ve Türkiye'de Türkçe olacaktır. Bunun tekrarı akabinde her defasında diğer dilde gerçekleştirilecektir. Yapılan bu tekrarda, ilave ağırlık noktası mesleki kavramların ve mesleki sözcük dağarcığının iletilmesinde yatmaktadır.

Soruların her zaman öğretme dili olarak kullanılan dilde sorulması gerekmektedir. Bu şu anlama gelir, şayet öğrenim görülen kısım Türkçe işleniyorsa, soruların da Türkçe sorulması gerekmektedir. Cevaplar da, açık bir biçimde Avusturya ya da Alman sigortacılık koşullarına dayansalar dahi, Türkçe olacaktır.

Gidişat için aşağıdakiler önerilmektedir:

- 1. dilde öğretim içeriğine giriş
- 2. dilde öğretim içeriğine giriş
- Kelime haznesi ve sözlüğe ilişkin sorulan soruların cevaplandırılması (her zaman sorunun sorulduğu dilde cevap verin!)
- 1. dilde mesleki öğretim içeriğinin iletilmesi
- 2. dilde mesleki öğretim içeriğinin iletilmesi
- Mesleki öğretim içeriğine ilişkin sorulan soruların cevaplandırılması (her zaman sorunun sorulduğu dilde cevap verin!)
- 1. dilde 1. alıştırma
- 2. dilde 2. alıştırma
- Özetleme / 1. dilde değerlendirme
- Özetleme / 2. dilde değerlendirme
- Eğitmenin dil veya içeriğe dair tuttuğu notlar

Modül alternatif olarak bir ders saatinde komple 1. dilde ve ikinci bir ders saatinde 2. dilde kullanılabilir. Ancak edinilen deneyimler, modülün tavsiye edilen çift dilli versiyonunda en büyük dil başarısının ve mesleki kelime haznesinin öğrenilmesinin her iki hedef dilin direk mukayesesi esasına dayalı olarak, çalışma uygulamalarında mümkün olacağını göstermektedir.

Eğitmenin dilsel niteliğine bağlı olarak – şayet mümkünse – eğitim alanın fiili ifadesi içerisinde yaptığı önemli dilbilgisi hatalarının derhal düzeltilmesi gerekmektedir. Bu meyanda, devamlı olarak hedef dilde kalınması ve HİÇ BİR ZAMAN bir dilin gramer yapısının diğer bir dilden yardım alınarak açıklanmaması önemlidir. Somut olarak, Almanca konuşulan bölgede Türkçe'de yapılan hataların hiç bir zaman Almanca olarak açıklanmaması ya da Türkiye'de Almanca dilinde yapılan hataların hiç bir zaman Türkçe açıklanmaması gerektiği söylenmektedir.

Çift dilli eğitim modülünün sınanmasından ortaya çıkan diğer bir deneyim, hedef dillerden birinde dile ilişkin önemli noksanlar olması durumunda, işbu temel eğitim planına ait modüllerin çift dilli eğitim alanların kapasitesini aşabileceğini göstermektedir. Bir derecelendirme testi, örneğin 1. dilde B2 yeterliğini ama 2. dilde yalnızca A1 yeterliğini gösteriyorsa, çift dilli müfredatın bir tarafa bırakılması gerekmektedir. Eğitim alanların, 2. dili Avrupa Referans Çerçevesi'nin esasında aynı şekilde B1 seviyesine yükseltmeleri için önce klasik dil kursunu ziyaret etmelidirler. Bu çerçeve eğitim planı çerçevesinde uzman büro çalışanları için Almanca ve Türkçe dillerinde derecelendirme testleri mevcuttur.

Eğitim içeriği

İlk İntiba

İlk intibadan imaja

İlk intiba 7 saniyede oluşur düşüncesi çok geride kaldı. Hızlı yaşanan içinde bulunduğumuz çağda, bu süre iki – üç saniyeye kadar kısaldı. Karşınızdaki kişi göz açıp kapayana kadar sizin hakkınızda bir fikre sahip olur- sempatik veya değil, bilgili veya değil, güvenilir veya olmadığınız konusunda -. Bu belki de bir haksızlık ve bazı özellikler zaman içinde ortaya çıkarlar. Üzülmek bir şey ifade etmiyor, sizde böyle karar veriyorsunuz. Sosyal psikologlar ve algılama psikologları bu konuda kendilerinde eminler.

İyi bir görüntü vermek için anadan karizmatik doğmaya gerek yok, iyi davranış, güzel ve etkileyici konuşma sanatı öğrenilebilecek bir iştir. İyi bir imaj sergilemek için ilk ve daha sonraki intibanın nasıl geliştiğini bilmelisiniz. Öyle konuşmalısınız ki karşınızdaki size inanmalı ve etkilenmeli. Böylece hem eski tanıdıkları hem de yeni tanıdığınız kişileri ikna edebilirsiniz. İlk intibanın oluşmasında Primacy effekt- dost? Düşman? önemli bir rol oynar. Dedelerimizde böyle düşünüyorlardı aradan geçen bunca yıla rağmen insanın düşünce mekanizması değişmedi. Bu sorunun cevabını vermek onbeş dakikanızı alır. Daha sonra detaya ineriz ve ya tek tek özellikleri yada bütünün tamamını izler ve değerlendiririz, cana yakın, hayalperest, sıkı, bilgili,... bunlardan yola çıkarak bir ön seçim yaparız. İşimize gelenler hafızamıza yazılır diğerlerini bir rafa kaldırırız. Her tanıştığımız kişiyi beynimiz bir bilgi sayar tarayıcısı gigi A-Z ye taramaya kalksaydı, bu altından kalkılamayacak iş olurdu. Onun yerine bazı özelliklere bakarak tahmin yürütmek ve diğer özellikleri kestirmek yoluna gider. Düzgün ve bakımlı ellere bakarak - temiz çalışıyor- demek, Saç renginden, IQ nuzu tahmin etmek... Haksızlık mı? Doğru. Buna Halo-Effekt denir. Matematikte ki katsayı hesapları gibi n den n+1 e gitmek gibi. Kafanızdaki bu resmin oluşmasında mekân ve tecrübelerde bir rol oynarlar, Armani gözlükleri taşıyan güzel bir bayana bir avukat bürosunda karşılaşmakla bir diskotek de karşılaşmak arasında o kişi hakkındaki verdiğiniz hüküm aynı değildir, yer kafanızda oluşan remi etkiler. Kafanızda o kişi hakkında son oluşan fikir kalır ve yer eder. Bu sebepten dolayı en iyi bir şekilde karşılaştığınız müşterinizi aynı şekilde de uğurlayım, son resim kafasında yer edecektir. İyi bir imaj zamanla oluşur. Bazen ufak hatalar bu imajı zedeler. İmajı pozitif oluşması kadar iyi de okunması gerekir. Bundan dolayı devamlı kendinizi en iyi tarafınızdan göstermelisiniz.

Kendini doğru sergilemek

Nasıl giyindiğin kişiliğinin bir aynasıdır

Sokaktaki en basit insan bile ayağındaki (spor) ayakkabının bankadaki kredi görüşmesine uymadığını bilebilir. Elbise dışarıya verilen bir sinyaldir; taşıdığı elbise bir çok kez karşımızdaki hakkında onun topludaki yeri, işi ve pozisyonu üzerine kafamızda bir fikir oluşmasını sağlar; Takım elbiseli birisini gördüğümüzde onun karar verme merkezinde bir yönetici olduğunu düşünürüz, Jean pantolon mu takım elbise mi, kravat mı fular mı, gömlek mi T-Shirt mü, hepsinin ayrı bir anlamı vardır. Elbisenin böyle bir faktör olduğunun anlaşılması ve hatta bankada çalışan çırakların bile takım elbise ve kravatla orada çalışmalarından sonra giyimin tek başına fikir oluşumundaki

etkisi azalmıştır. Artık farkı detaylarda aramaya başlıyoruz takım elbise pahalı bir designerin ürünü mü yoksa her sıradan bir takı elbise mi bazen insanlar kendilerine ayrı bir imaj vermek için birçoğumuzun bunun farkına bile varamadığımız değişikliklere giderler. Bazen genç giyimde kemer taşımak “moruk işi iken”, bazen de çok dikkat çekici kemerler imajın altını çizerler. Bazen sadelik öne çıkar bazen de alabildiğine fark edilmek bu imajdır.

İyi bir resim verebilmeniz için dikkat etmeniz gereken hususlar:

- Saçlarınız kısa ise, ensenizin de düzgün bir şekilde traşlı olmasına gayret edin. Arada sırada ensede çıkan kılları temizleyin.
- Görüşme öncesi aynada gömlek ve bluzunuzun yakasına dikkat edin düzgün ve ütülü mü?
- Saçlarınız kepekli mi? Kepek şampuanı kullanın ve kepeklerin ceketinizin yakasına düşmesine izin vermeyin
- Her gün gözlüklerinizi temizliyor musunuz?
- Tırnak bakımına önem verin
- Ceketinizin kol boyu ne kol düğmenizi kapatacak kadar ne uzun nede kısa olsun
- Pantolon boyu da önemlidir
- Kravatınızın boyu kemerinize kadar olsun
- Kemesiz pantolon giymeyin kemerinizin rengi ayakkabılarınızla tokası ise diğer takılarınızla uyumlu olsun
- Ayakkabılarınız her zaman bakımlı ve cilalı olsun

Klasik ciddi iş elbisesi

İş elbiseleriniz işinize uygun olmalı bazen çok kısa bir etek veya uygunsuz bir ceket, müşteriler gözünde siz kötü bir imaj verir. İş hayatında klasik muhafazakâr takımlar uygundur. Diğer mesai arkadaşlarınızla uyumlu giyinmeye çalışın. Giyiminiz karşınızdaki kişinin güvenini sağlayacak şekilde olsun.

Bayanlar için:

- Omuzlarınız kapalı, -yazında- dekolteden kaçının.
- Hatlarınızı gösteren örgü elbiselerden kaçının.
- Kısa etekten kaçımım eteğiniz kısa ise topuklu ayakkabı giymeyin.
- Fazla desenli kumaşlardan ve göğüs kıllarının gözükmesinden sakının.
- Kapalı ayakkabılar giyin-iş yerine yazın bile sandalet ile gelmeyin.

Erkekler için:

- Takım elbiselerinizi karıştırmayın, aynı takımın ceket ve pantolonunu giyin.
- Uzun kollu ve sade desenli gömlekleri seçin.
- Siyah ayakkabı ve koyu renk takımınıza uyan çorap giyin.

Genel detaylar:

- Modaya uygun veya değil çok renkli giyinmekten kaçının
- Teninize uygun renkler seçin
- Mavi mesafeli, sarı neşeli, yeşil genç, kırmızı frenleyici demektir. Renklerin anlamlarını bilin
- Yukarıdan aşağıya doğru gittikçe koyulaşan şeyler giyin. Beyaz ceketle siyah pantolon, tersi değil
- Şirketteki konumunuz ne kadar yükselirse giyiminize de o derece önem kazanır, klasik koyu renklerde giyinmeye gayret edin
- Piercing ve Tatoo dikkat edilmelidir
- Takılarınız uyumlu olmalıdır; gümüş kolye, altın bilezik!
- En fazla iki elde toplam üç yüzük, uzun küpelerden kaçının
- Erkekler evlilik yüzüğü, saat, kol düğmeleri belki ikini bir yüzük, daha fazlası fazla!
- Taklit saat ve taklit eşyalardan kaçının

Çantanızdan kaleminize, çakmağınızdan not defterinize ve randevu takviminize kadar taşıdıklarınız karşınızdaki kişiye sizin hakkınızda oluşan bir fikir verir. İyi giyinmek ucuz değildir, ama a yanlış giyinmek size pahalıya patlayabilir.

İş yerinde uyulması gereken kurallar

Corporate Identity, İmaj ve Corporate Design son zamanlarda çok konuşulan konularda olsalar, şirket içi uyum olduğu zaman, müşteriler bunu hemen fark ederler. Çalışanlar arası güvensizlik, olmayan yardımlaşma, yetersiz iletişim ve yetersiz motivasyon hata ve kayıplara sebep verir. İyi iletiş ve klima, çalışanların birbirleriyle uyumlu ve ahenkli çalışması şirkete bir artı değer kazandırır. İnsanların toplu olarak çalıştıkları ve yaşadıkları ortamlarda farklı beklentiler, düşünce biçimleri ve ilgi noktalarının olması kaçınılmazdır. Herkes tarafından kabul görecek kurallar ile bu farklılıklar bertaraf edilebilir böylece birlikte çalışmakta bir zevk olur.

Şirket içi demokrasinin olduğu yerlerde uyulması gereken kuralları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- Talimatlar alt üst hiyerarşisi içinde kibar bir şekilde dillendirilmelidir
- Randevu ve görüşmelerinize sağdık kalın, zamanında gelin ve beklentileri karşılayın
- Kimin hangi işten sorumlu olduğu, izinlerde sizi kimin temsil edeceği önceden belirlenmelidir
- İş yeriniz ve ortak temiz ve düzenli olmalıdır
- Kıyafetine dikkat edin
- Arkadaşları bilgilendirmek ve sırları saklamak
- Telefonda konuşma şekliniz
- Yazışma teknikleri
- İş arkadaşlarınıza ve müşterilere hitap tarzınız
- Kapıyı çalmadan girmeyin sınırlarınız bilin
- Kurallara uyun
- Kurallara uyulmadığı zaman cezanın veriliş şekli

İş arkadaşlarınızla olan ilişkileriniz

İş yeni başlayan iş arkadaşlarınızın çoğu daha deneme süresi bitmeden işi bırakırlar, be ne iş yerine ne size ne de işe yeni başlayan kişiye bir şey katmaz. O daha ilk günlerde kafasında kararını vermiştir.

Bunun önüne geçmek için:

- İyi araştırın, doğru soruları sorun ve dinleyin
- Acele etmeyin
- Sorumluluk alın, ama yardım da isteyin, hatalarınızı kabul edin
- Gruplaşmalara girmeyin herkesle iyi geçinmeye çalışın
- Bir ay sonra şefinizin onun hakkınızdaki düşüncelerini sorun
- İş yeri kutlamalarında sınırı aşmayın

Sen/Siz

Ancak şefiniz veya sizden yaşlı bir kişi kendisine sen diye hitap etmenizi isteyebilir, bu teklifi kabul etmemek saygısızlık sayılır. Her şeye rağmen sizli bizli kalmak istiyorsanız bunu kırmadan karşınızdakine söyleyin, sebepleriyle.

Hoş olmayan şeyler

Bir mesai arkadaşınızın ağzı kokuyor veya devamlı ter kokuyorsa, ona yardımcı olun. Erkek erkeğe veya bayan bayana kırmadan.

Çalışanlarınızı motive etmek için çeşitli yöntemler vardır, ama en önemlisi ona iyi bir örnek olmalısınız. Feedback de önemlidir, neticeyi sormak bilgi almak, olayla ilgilenmek iyi bir yöneticinin yapması gereken şeylerdir. Çalışan elemanınızı herkesin önünde azarlamayın ve küçük düşürmeyin. Bir davranışı veya işi yanlış buluyorsanız, kritiğinizi olayın hemen arkasından zaman geçirmeden yapın. Patronunuzla bir konuda görüşmek mi istiyorsanız çekinmeyin, ama iyi hazırlanın konuyu iyi servis yapın. Konuşmayı aklınızda bir tiyatro oyunu gibi hazırlayın.

Bonservis

Bonservisler bazen çalışan tarafından bizzat yazılıp, patrona imzalatılır, kendi kendinize “gol atmayın”. Bu konuda yeterli edebiyat mevcuttur.

Kendini en iyi şekilde “pazarlama”

Mimik ve hareketleriniz bir konuyu anlatmak için seçtiğiniz yöntem ve araçlar kendinizi nasıl pazarladığınızla ilgilidir. Ses tonunuz, konuşma şekliniz, örnekleriniz ve tavırlarınız karşınızdaki kişide sizle ilgili bir fikrin oluşmasını sağlar.

Bir konuyu görsel sunarken dikkat edilecek hususlar

Modern bir sunum tekniği için çeşitli bilgisayar programları vardır, buna rağmen Overhead folyelerle çalışmak istiyorsanız bunları anlaşılır şekilde hazırlayın. Az ama öz olun, yazılar okunaklı ve anlaşılır olsun, çeşitli yazı stillerini birbirleriyle karıştırmayın, istatistikleri resimlerle anlatın, 4 renkten fazla renk kullanmayın, zıt

renkler seçin, arka planın rengi de önemlidir, ana teme ve detaylar anlaşılır olsunlar, gösterimli anlatımda sizi söylediklerinizi destekleyecek şekilde resimleyin ve büyüklüklere dikkat edin.

Ziyaretçilerinizi uygun karşılama

Onları ayağa kalkarak karşılayın ve sizin için değerli olduklarını gösterin, ceketinizi ilikleyin ve elinizi cebinizden çıkarın. Kim önce görürse o önce selamlar vücut temasından kaçının. Karşınızdakine ismiyle hitap edin, akademik titrini unutmayın, "Doktor bey". Yönetici ünvanlarını göz ardı etmeyin; "başkan bey". Kendinizi tanıtırken önce isminizi sonra soyadınızı söyleyin. İlk iş toplantınızda kartınızı verin ve karşınızdakinin kartını bakmadan cebinize koymayın, ona değer verdiğinizi belli edin.
Odadaki diğer iş arkadaşlarınızı tanıştırın onların birbirleriyle tanışmalarını beklemeyin. El sıkışırken memnun oldum diyin. Dinlerken kafanızı sallayın ve ilgilendiğinizi belli edin.

Smalltalk ve sohbet

Almanya'da Smalltalk çok tercih edilen bir şey değildir. Öncelikle bizi esas konudan alı koyar, diğer taraftan yüzeysel olduğu için samimiyetsizlik işaretidir- bla, bla-. Diğer taraftan smalltalk sayesinde yakınlaşma olur ve "kapalı kapılar" açılır. İnsanların birbirlerini daha iyi tanımalarını sağlar, Satır aralarını okumayı, şaka ile karışık karşımızdaki ile samimi olmamızı sağlar. Smalltalk da esas ortak konu bulmaktır, burada tanımadığınız bir kişi ile konuşarak yavaş yavaş ona yakınlaşırsınız. Burada politika, din, hastalıklar, seks gibi konulardan kaçınılmalıdır.

Telefon konuşmaları

Bir resim bin kelimeden daha fazla şey ifade eder. Telefonda konuştuğunuz kişi sizi görmemektedir, bundan dolayı mümkün olduğu kadar, onu "resmi görür" hale getirin. Seçilen kelimeler, ses tonunuz, cümle kurma şekliniz, sesinizin yüksekliği çok önemlidir. Telefonda tek silahınız sesinizdir. Telefon çaldığı anda başka bir işle meşgulseniz, telefonu kaldırmadan kısa bir not alın, aksi takdirde telefon görüşmesinden sonra onu unutabilirsiniz. Telefonu kaldırdığınız zaman kendinizi tanıtın, telefondan gülümseyiniz ve sıcak bir ses tonu ile konuşunuz, aceleci, ilgisiz ve sıkıntılı bir atmosfer yaratmayınız. Önce karşınızdakinin konuşmasını sabırlı dinleyiniz. Eğer siz başkasını ararsanız görüşme saatine dikkat edin. Aynı konuda birden fazla kişi ile telefon görüşmesi yapmanız gerekiyorsa, mümkün olduğunca bu kişileri arka arkaya arayın. Böylece yeniden söyleyeceklerinizi tekrar tekrar düşünmekten kurtulursunuz.

İş görüşmelerinde karşınızdakini ev telefonundan aramamaya gayret gösterin. Kendinizi telefonda tanıtın, Eğer bir ricada bulunacaksanız, konuşmanızın kısa olacağını karşınızdakine bildirin, Telefonu açan sekreter ve yardımcılarla iyi diyalog kurmaya gayret edin. Konuşurken konuşmaya odaklanın ve gerekirse not alın, konuşma esnasında yüzünüzün aldığı şekli gözünüzün önüne getirin, karşınızdakine aynı resmi görüyor, telefonda konuşurken aktif olun, arada sırada ayağa kalkın ve dolaşın, sağ elinizi kullanıyorsanız telefonu sol elinizle kaldırın. Konuşma ile ilgilendiğinizi belli edin, sorular sorun. Kısa cümleler kurun, karşınızdakine düşünme ve cevap verme imkânı verin, sebepleri sıralarken bir, iki üç diye numaralandırın,

yapılacakları sayarken zaman sırasına göre bildirin, Problemleri çözmeye çalışın yeni problemler yaratmayın, önemli konuları tekrarlayın, konuşmanın bitiminde karşınızdakine teşekkür edin.

Cep telefonunuzu telesekreterinize yönlendirmişseniz, kasetteki ses tonu hoş ve anlaşılır olmalıdır, kaset sonunda sizi arayana teşekkür etmeyi unutmayın. Eşer siz aradığınız kişiye ulaşamıyorsanız telesekreterine bırakacağınız notlarda önce isminizi ve soyadınızı aradığınız gün ve saati söyleyin ve sonrada arama sebebinizi bırakmayı unutmayın. Bu arada çok hızlı konuşmayın belki aranan sizin telesekretere bıraktığınız notları yazmak durumunda olabilir.

İçinde yaşadığımız son on yılda cep telefonu büyük bir hızla hayatımıza girdi, önceleri lüks olan bu alet şimdilerde yediden yetmişe herkesin hayatında yerini aldı, ama yinede dikkat etmeniz gereken bir kaç hususa burada değinmek istiyoruz:
Cep telefonunuzun sesini nerede kısmanız gerektiği, nerede kapanması gerektiği iyi bilinmesi gereken bir cihaz. Bir toplantıda, tiyatroda vs. çalan cep telefonu sizin imajınızı bir anda zedeler. Dini ibadet yerlerinde, hastanelerde, cenazelerde cep telefonunuzu kapatın. Başkalarının dinlenmek için gittiği mekânlarda, örneğin saunada sizin cep telefonuyla görüştüğünüzü düşünebiliyor musunuz? Müşterilerinizi davet ettiğiniz İş yemeklerinde iş konuşmamaya dikkat edin; burada esas samimiyeti artırmak ve yakınlaşmaktır. Davetin nerede olduğu, fiyat ve menüsü, ulaşılabilirliği gibi etkenleri ve de davet ettiğiniz kişinin özelliklerini göz ardı etmeyin. Çok pahalı veya ucuz mekânlar, ulaşımı zor Lokantalar, davet ettiğiniz kişinin zevkine ve damak tadına uygun olmayan menüler... Bunların hepsi dikkatlice gözden geçirilmelidir. Bir vejeteryani et lokantasına davet etmek, o iş yemeğinin fiyaskoyla sonuçlanmasına sebep olur. Oturulacak masanın yeri ve sizin oturum konumunuzda önemlidir. Karşılıklı oturmaya özen gösterin. Yemekten önce bir aperatif almayı, müşterinizin davetinizi kabul ettiği için teşekkür etmeyi de ihmal etmeyin ve yemek esnasında sigara içmeyin. Faturayı uzun uzun incelemeden ödeyin ve cebinize koyun, bahşiş vermeyi de ihmal etmeyin. Eğer bir iş yemeği ve ya toplantısını hazırlama görevi size verildiyse, ilk yapacağınız önce iyi bir planlama arkasından katılımcıların istek ve arzularının tespit etmek ve son olarak da toplantının bitiminden sonra netice hakkında kafanızda kısa bir yorum ve belki de eksiklerin not alınması faydalı olacaktır.

Fuar katılımları

Fuara katılan katılımcı firmayı temsilen orada bulunan personel için stres dolu günler başlıyor diyebiliriz. . Fuarda müşteri ziyaretlerinde yapılacak işlerin sırasıyla bilinmesi önemlidir, karışıklık ve karmaşaya yer vermeyin. Messe standınızdaki çalışanlar orada sizin şirketinizi temsil ettikleri için sizin kart viziteniz gibidirler. Onların bilgi düzeyleri, katılanları bilgilendirme şekilleri ve angajmanları önemlidir. Oraya yollanacak personelin iyi seçilmesine gayret edin.

Bu bölümde öğrendiklerimiz

Sigortacılık sektöründe iletişim ve müşteri ile diyalog kurma şekli

- İletişim şekilleri
- Diyalog kurma yolları
- Dilin en iyi şekilde kullanılması
- Sorunlar karşısında alacağımız tavır ve davranış şekilleri
- Müşteri bilgilendirmesi
- Kelime bilgisi

Ders planı

Bu bölüm 90 dakika olup, bir kaç kez tekrarlanabilir veya içindeki alıştırmalar değiştirilebilir.

Süre – dakika olarak-	Dersin içeriği	Derste kullanabilecek yardımcı öğeler
1-2	Öğretmen tarafından iki dilde de öğrencilerin selamlanması	
3-8	Almanca olarak sigorta sektöründe iletişim ve müşteri hizmetleri konusuna girişi	Öğretmenin kullanacağı ders notları
9-13	Türkçe olarak sigorta sektöründe iletişim ve müşteri hizmetleri konusuna giriş	Öğretmenin kullanacağı ders notları
14-20	Almanca olarak sigorta sektöründe iletişim ve müşteri hizmetleri konusunun detaylı anlatılması	Öğretmenin kullanacağı ders notları
21-28	Türkçe olarak sigorta sektöründe iletişim ve müşteri hizmetleri konusunun detaylı anlatılması	Öğretmenin kullanacağı ders notları
29-40	Almanca ve Türkçe soruların cevaplandırılması	
41-60	Almanca örneklendirme ve alıştırmalar	Grup çalışması veya ferdi çözümler
61-75	Türkçe örneklendirme ve alıştırmalar	Grup çalışması veya ferdi çözümler
76-80	Öğretmenin tercihine kalan tek bir dilde alıştırmaların konuşulması	
81-90	Öğretmenin tercihine göre tek bir dilde kısa toparlama kapanış tartışması ve değerlendirme	

Bölümde geçen özel terimler

Ev ziyareti
İlk kontak
Telefon görüşmesi
Gazete
İlanla bilgilendirme
Bilgilendirme görüşmesi
İlişkiyi sıcak tutma
Şikâyet yönetimi
E-maile kontak kurma
Mektuplaşma
İadeli taahhütlü
Sözleşme belgeleri
Cevap için beraber yollanan boş zarf