



První pomoc v právu



Jednotlivci a domácnosti

Obsah

Úvod

KAPITOLA 1

Přehled a velikost zákaznického segmentu

KAPITOLA 2

Nejčastější spory a právní problémy

KAPITOLA 3

Proč mít pojištění právní ochrany?

KAPITOLA 4

Pojištění právní ochrany pro jednotlivce a domácnosti

KAPITOLA 5

To nejdůležitější z pojistných podmínek

KAPITOLA 6

Kde a jak získat kontakty?

KAPITOLA 7

Jak si domluvit schůzku po telefonu?

KAPITOLA 8

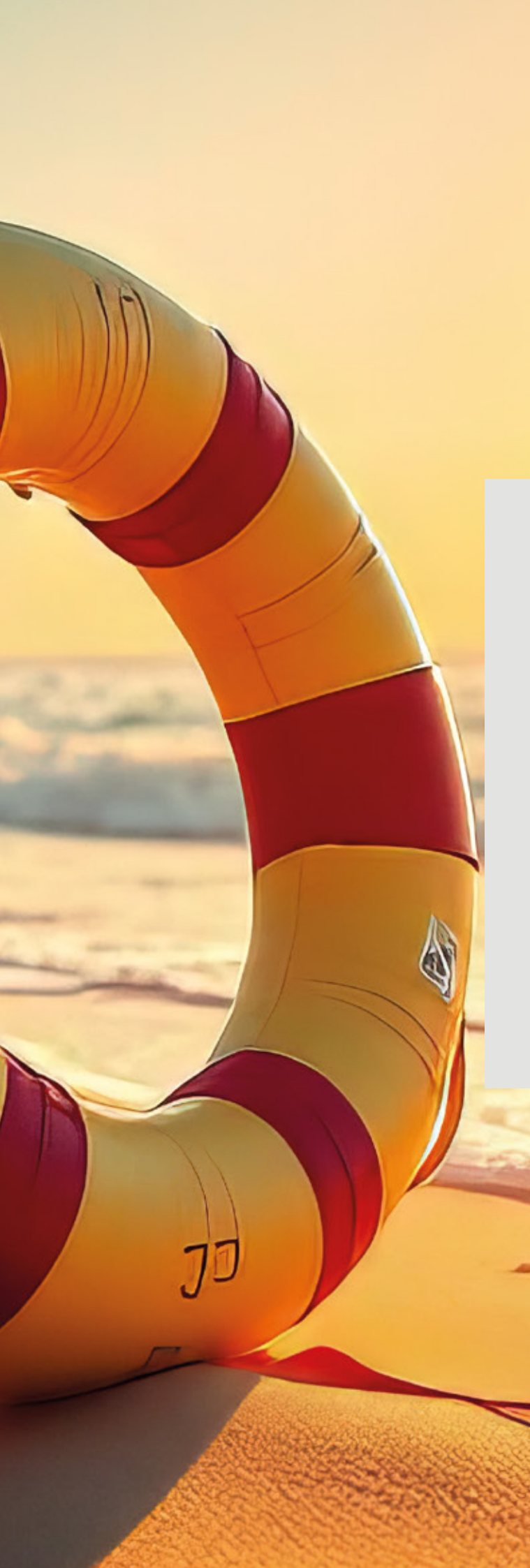
Schůzka s klientem – klíčový moment důvěry

KAPITOLA 9

Námítky a argumenty

Na závěr...



A close-up, low-angle shot of a yellow and red lifebuoy resting on a sandy beach. The lifebuoy is curved, with alternating yellow and red segments. The background is a soft, out-of-focus sunset sky with warm orange and yellow tones. The lifebuoy has some text and a logo on it, but they are not clearly legible.

Úvod

Milí kolegové,

vítáme vás v e-booku, který jsme připravili pro všechny, kdo chtějí být specialisty v pojištění právní ochrany Lexia.

Provede vás klíčovými tématy – od pochopení zákaznických segmentů přes typické právní problémy až po konkrétní tipy, jak si domluvit schůzku a uzavřít pojistku.

Najdete tu i rady, jak zvládat námitky, budovat důvěru a stát se skutečným parťákem pro své klienty.

Aby pro vás bylo čtení co nejpříjemnější, snažili jsme se vše podat přehledně a bez zbytečných složitostí.

Roman Flek a Zdeněk Santler

zakladatelé LEXIA Legal Protection a.s.

Kapitola 1

PŘEHLED A VELIKOST ZÁKAZNICKÉHO SEGMENTU

Česká republika je domovem téměř 11 milionů lidí, z nichž přibližně 6 milionů je v produktivním věku, a tedy nejčastěji vystavena různým právním situacím.

Jen samotná skupina lidí ve věku 30 až 50 let, kteří často řeší zaměstnání, rodinu, bydlení a majetek, čítá kolem 2,5 milionu osob.

- › Ať už jde o neuznanou reklamaci, problém se zaměstnavatelem, sousedský spor nebo právní problémy při podnikání, právní ochrana má smysl pro každého.
- › Aktuálně je v Česku přes 4,8 milionu hospodařících domácností, z nichž každá potřebuje pojištění právní ochrany. A to je obrovský potenciál.



Počet obyvatel v ČR k 31. 12. 2023

Populace celkem	10 900 555 osob
Z toho populace 18–60 let	6 000 000 osob
Z toho populace 30–50 let	2 500 000 osob
Počet domácností (r. 2021)	4 813 103

**Minimálně
1,5 milionu lidí
dnes potřebuje Lexii
a ještě o tom neví.**

**Pojďte jim ušetřit
nervy, čas i peníze.**



TIP pro poradce

Každý člověk má za sebou nějaký právní příběh – buď svůj nebo někoho blízkého. Vaším úkolem je naslouchat, pochopit jeho situaci a ukázat, že v tom už nemusí být sami.

- › Právní ochrana není jen o pojištění – je to o klidu a jistotě v každodenním životě.
- › Nezapomeňte, že většina lidí je navíc někde zaměstnaná nebo podniká.
- › Nebojte se proto získávat kontakty nejen na své klienty, ale i na jejich zaměstnavatele, kolegy, obchodní partnery, kamarády nebo dodavatele.

Kapitola 2

NEJČASTĚJŠÍ SPORY A PRÁVNÍ PROBLÉMY

Právní ochrana je pro většinu lidí pořád tak trochu španělská vesnice. Řeší, co musí. Reklamaci ledničky, nespolehlivého řemeslníka, hádku se sousedem. Že jsou to už právní spory, to většinou vůbec nevnímají.

A právě tady přichází šance pro nás, pro specialisty a poradce, kteří vědí, že právní pojištění není něco navíc, ale základní výbava pro život.

Podívejme se společně na nejčastější typy sporů, které klienty potkávají, aniž by si to sami uvědomovali, a které řeší pojištění od Lexie.



REKLAMACE ZBOŽÍ A SLUŽEB

- › „Koupil jsem ledničku, ale po týdnu přestala fungovat.“
- › „Automechanik něco pokazil, ale nechce to uznat.“

SOUSEDSKÉ SPORY

- › Hluk, ploty, stínění, výstavba bez povolení, neoprávněný zásah na pozemek.

PROBLÉMY S ŘEMESLNÍKY

- › „Zedník si vzal zálohu, a už nepřišel.“
- › „Stavba se protáhla o měsíce, navíc špatně udělaná.“

PRACOVNĚPRÁVNÍ SPORY

- › Neplatná výpověď, neproplacená mzda, šikana na pracovišti.

DOPRAVNÍ NEHODY

- › Kdo je viník? Jak vymáhat škodu? Co když dojde ke zranění nebo vás obviní neprávem?

NÁJEMNÍ SMLOUVY A BYDLENÍ

- › Nájemník nezaplatí nájem.
- › Majitel neoprávněně nechce vrátit kauci.
- › Spor o SVJ, údržbu nebo opravy.

CESTY DO ZAHRANIČÍ

- › Dopravní nehoda, okradení.
- › Spor s cestovkou.
- › Jazyková bariéra, neznalost místního práva.

RODINNÉ ZÁLEŽITOSTI

- › Rozvod, péče o děti, výživné, dědictví.

SPORY S POJIŠŤOVNAMI A FINANČNÍMI INSTITUCEMI

- › Pojišťovna odmítla plnit (úraz, havárka, cestovní pojištění...).
- › Spor o úvěr, nevýhodné podmínky, neoprávněné poplatky.
- › Vymáhání pojistného plnění po dopravní nehodě nebo při škodě na majetku.

SPORY S ÚŘADY A INSTITUCEMI

- › Rozhodnutí stavebního úřadu o odstranění stavby nebo nařízení nutných stavebních úprav.
- › Přestupková řízení, pokuty, spory se sociálkou nebo školou.
- › Odebrání zbrojního průkazu, rybářského nebo loveckého lístku.

Shrnutí

Skoro každý dnes řeší reklamaci, spory s pojišťovnou nebo úřady. A orientovat se ve změní zákonů je pro běžného člověka v podstatě nemožné. Pojištění právní ochrany tedy není luxus, ale nutnost.

Kapitola 3

PROČ MÍT POJIŠTĚNÍ PRÁVNÍ OCHRANY?

Když člověk narazí na právní problém, obvykle otevře internet a hledá rady. Ty přijdou rychle a často od někoho, kdo "to zažil".

Jenomže:

- › Odpověď z internetu není právní služba.
- › Chatbot (ani chytrý) neručí za výsledek.
- › A když už jde do tuhého, stejně to bez právníka nepůjde.



Právník? Ano. Ale který?

Když už se někdo rozhodne oslovit skutečného advokáta, narazí na další otázku: jak si vybrat toho pravého?

Seznam všech advokátů v České republice sice existuje – spravuje ho Česká advokátní komora – ale vyznat se v něm není snadné.

Můžete samozřejmě hledat i přes internet nebo se zeptat známých. A někdy pomůže kontakt v rodině.

Jenže právní specializace se liší. A ne každý právník má zkušenosti se vším. Představte si, že potřebujete operaci ramene – půjdete k lékaři, který ji dělá jednou za rok, nebo k tomu, kdo ramena operuje denně?

Kolik to vlastně stojí?

I když najdete toho správného právníka, zůstává otázka ceny. A tady začíná být situace složitější.

Ceny právních služeb se liší podle typu případu, regionu, zkušeností advokáta i toho, jakou formu odměny zvolíte.

Nejčastější modely jsou dva:

Smluvní odměna:

Dohodnete se dopředu – buď na hodinové sazbě (běžně 1 500–5 000 Kč), nebo na částce za celý případ.

Mimosmluvní (tarifní) odměna:

Používá se, když se s advokátem nedohodnete předem. V tom případě se vychází z tzv. advokátního tarifu. Výše odměny se pak odvíjí od hodnoty věci, o kterou se ve sporu jedná.

Z tabulky je jasné, že u nízkých částek může odměna advokáta přesáhnout hodnotu samotného sporu. A u sporů složitějších se celkové náklady vyšplhají klidně do stovek tisíc.

Pro lepší představu

Tarifní hodnota	Odměna za jeden úkon
1 000 Kč	500 Kč
10 000 Kč	1 500 Kč
50 000 Kč	3 100 Kč
250 000 Kč	9 300 Kč
1 000 000 Kč	12 300 Kč
5 000 000 Kč	28 300 Kč
10 000 000 Kč	48 300 Kč

A to jsme pořád jen u právníka samotného.

K tomu se mohou přidat další výdaje...

- › Režijní paušál: 300–500 Kč za každý úkon.
- › Čas strávený cestou nebo čekáním: 100 Kč za každou půlhodinu.
- › Cestovné: Např. Praha–Brno = cca 2 500 Kč.
- › Soudní poplatky, znalecké posudky, tlumočníci...

A pokud dojde na soud, přichází další výzva – soudní poplatek (většinou 5 % z žalované částky) je podmínkou pro to, aby se soud vůbec věcí zabýval.

A pozor – kdo prohraje, ten platí i náklady vítěze.

Co konkrétně se v případě prohry běžně platí?

- › Náklady právního zastoupení protistrany – tedy odměna jejího advokáta (obvykle obdobná částka, kterou byste platili svému).
- › Soudní poplatky, pokud je předem zaplatila protistrana.
- › Znalecké posudky, pokud jejich vypracování nařídil soud – jejich cena se pak přesouvá na neúspěšnou stranu.

Cena znaleckého posudku se obvykle pohybuje od 5 000 Kč výš – u složitějších případů může jít i o desítky tisíc.

Obrázek si můžete udělat díky následující tabulce:

Oblast znaleckého posudku	Typická situace	Orientační cena posudku (bez DPH)
Nemovitosti (ocenění)	Stanovení tržní ceny domu/bytu	5 000 – 20 000 Kč
Stavebnictví (vadné dílo, statika)	Reklamace stavby, technické vady, havárie	10 000 – 50 000 Kč
Zdravotnictví (újma na zdraví, lékařský posudek)	Odškodnění úrazu, posouzení postupu lékaře	8 000 – 30 000 Kč (i více)
Doprava (dopravní nehody)	Posouzení zavinění, technický stav vozidla	7 000 – 20 000 Kč
IT, software, kybernetika	Porušení smlouvy o vývoji, audit kódu	20 000 – 100 000 Kč
Finance, účetnictví (škody, podvody)	Škoda z vedení firmy, porušení účetních povinností	15 000 – 80 000 Kč
Psychologie, psychiatrie, (způsobilost, újma)	Posouzení duševního stavu, traumatu	10 000 – 25 000 Kč

Takže... proč to všechno neřešit jednoduše?

Všechno výše uvedené ukazuje jediné – řešit právní problémy na vlastní pěst může být finančně náročné a stresující. A přitom to jde i jinak.

S pojištěním právní ochrany od Lexie má klient vždy po ruce:

- › Právníka s odpovídající specializací – ať už je v Brně, Chebu nebo na dovolené v Chorvatsku.
- › Odbornou právní radu – ne názor z diskuze, ale odpověď od právníka s praxí.
- › Úhradu nákladů, včetně těch vedlejších na znalecké posudky, soudní poplatky, odměnu advokáta, tlumočníka a cestovné.



Právní problémy v zahraničí? Ještě větší oříšek!

Cestování do zahraničí je dnes běžná věc. Pracovní cesty, dovolené, studijní pobyty. Ale co když se za hranicemi něco pokazí? Autonehoda, úraz na sjezdovce, spor s ubytovatelem... A rázem je člověk v situaci, kterou nezná. V zahraničí totiž většinou:

- › Netušíte, na koho se obrátit.
- › Neznáte místní zákony, termíny, postupy ani zvyklosti.
- › Nemluvíte jazykem.
- › A rozhodně si nedokážete ověřit, kdo je skutečně důvěryhodný právník.
- › Navíc – právní služby bývají v mnoha zemích ještě výrazně dražší než v Česku.

I tady platí jednoduché pravidlo: Řešit problém v klidu je vždy lepší než ve stresu a pod tlakem.

Pojištění právní ochrany od Lexie poskytuje právní pomoc i v zahraničí a hradí náklady spojené s právním zastoupením v cizích jurisdikcích. Takže místo složitého hledání pomoci stačí jeden kontakt – a o zbytek se postaráme.



PŘÍBĚH Z PRAXE: KDYŽ KRUPOBITÍ NESTAČÍ

Karel měl svůj rodinný dům pojištěný u známé a důvěryhodné pojišťovny. Několik měsíců po silné bouři s krupobitím si všiml, že má poškozená dřevěná okna – krupobití zanechalo své stopy.

Oprava podle odhadu specializované firmy vyšla na 170 000 Kč. Karel požádal pojišťovnu o proplacení škody – měl přece sjednáno pojištění právě i proti krupám.

Pojišťovna ale odmítla cokoli zaplatit. Důvod? Událost podle nich nahlásil příliš pozdě – údajně ji měl oznámit bezprostředně po krupobití. Karel namítal, že škodu zjistil až s odstupem, a jakmile ji objevil, vše poctivě nahlásil. Ani to ale nepomohlo – pojišťovna trvala na svém.

Nezbylo než oslovit advokáta. Ten případ prostudoval, sepsal výzvu a absolvoval i osobní jednání s právníkem pojišťovny. Bez výsledku. Následovala předžalobní výzva – a když ani ta nic nezměnila, podal Karel žalobu.

Právník pojišťovny na žalobu reagoval a soud vyzval Karlova advokáta k tzv. replice. Proběhla dvě soudní jednání (jedno trvalo dvě a půl hodiny, druhé hodinu), ale soud nakonec žalobu zamítl. Karel se odvolal.

I k odvolání se musel právník pojišťovny opět vyjádřit, advokát připravil repliku a soud svolal další dvouhodinové jednání. Ani tentokrát to nevyšlo – i odvolání bylo zamítnuto. Karel se ale nevzdal. Spolu s advokátem podal dovolání k Nejvyššímu soudu.

A konečně přišel zlom – Nejvyšší soud uznal oprávněnost argumentů a celý případ vrátil k novému projednání na soud prvního stupně. Ten nyní nařídil vypracování znaleckého posudku. K tomu se opět vyjádřili právníci obou stran – a všichni čekají na další kolo soudního řízení.

JAK JE TO U VÝŠE UVEDENÉHO PŘÍPADU S PRÁVNÍMI NÁKLADY?

Mimosoudní vyřizování

Příprava a převzetí právního zastoupení	odměna advokáta 7.900 Kč režijní paušál 300 Kč
Výzva na pojišťovnu	odměna advokáta 7.900 Kč režijní paušál 300 Kč
Jednání s právníkem pojišťovny	odměna advokáta 7.900 Kč režijní paušál 300 Kč
Předžalobní výzva	odměna advokáta 7.900 Kč režijní paušál 300 Kč
celkem za mimosoudní vyřizování 32 800 Kč	

Soudní řízení před soudem 1. stupně

Sepis a podání žaloby	odměna advokáta 7.900 Kč režijní paušál 300 Kč
Soudní poplatek	8.500 Kč
Vypracování repliky na vyjádření protistrany	odměna advokáta 7.900 Kč režijní paušál 300 Kč
Účast na soudním jednání 2,5 h	odměna advokáta 15.800 Kč režijní paušál 600 Kč
Účast na soudním jednání 1 h	odměna advokáta 7.900 Kč režijní paušál 300 Kč
celkem za soudní řízení před soudem 1. stupně 49 500 Kč	

Soudní řízení před soudem 2. stupně

Sepis a podání odvolání	odměna advokáta 7.900 Kč režijní paušál 300 Kč
Soudní poplatek	8.500 Kč
Vypracování repliky na vyjádření protistrany	odměna advokáta 7.900 Kč režijní paušál 300 Kč
Účast na soudním jednání 1,5 h	odměna advokáta 7.900 Kč režijní paušál 300 Kč
celkem za soudní řízení před soudem 2. stupně 24 500 Kč	

Soudní řízení o dovolání

Sepis a podání dovolání k Nejvyššímu soudu	odměna advokáta 7.900 Kč režijní paušál 300 Kč
Soudní poplatek	7.000 Kč
celkem za soudní řízení o dovolání 15 200 Kč	

Opětovné soudní řízení před soudem 1. stupně

Náklady na zpracování znaleckého posudku	65.366 Kč
Vyjádření ke znaleckému posudku	odměna advokáta 7.900 Kč režijní paušál 300 Kč
Další náklady	???
dosavadní celkový mezisoučet za vedení právního sporu 195 566 Kč	



CO TO KARLA ZATÍM STÁLO A CO HO JEŠTĚ MŮŽE ČEKAT?

Jak to celé může dopadnout?

Varianta 1:

Karel nakonec spor vyhraje. V takovém případě bude muset poražená strana – tedy pojišťovna – uhradit nejen škodu, ale i náklady, které Karel doposud zaplatil.

Varianta 2:

Spor skončí smírem. Pojišťovna například souhlasí, že uhradí část škody – třeba 100 000 Kč místo požadovaných 170 000 Kč. V tom případě si obě strany obvykle hradí právní náklady samy. Pro Karla to znamená, že i při částečném „vítězství“ zůstane v mínusu.

Varianta 3:

Karel neuspěje. Soud žalobu definitivně zamítne. Nedostane ani korunu z požadovaných 170 000 Kč. Zároveň přijde o veškeré náklady, které v průběhu sporu zaplatil – tedy přes 200 000 Kč. A navíc bude muset zaplatit ještě právní náklady pojišťovny – v tomto konkrétním případě minimálně 100 000 Kč, spíš víc.

A teď si představme jiný scénář

- › Co kdyby Karel od začátku nemusel řešit právní spor sám? Co kdyby měl pojištění právní ochrany, a spor za něj převzala pojišťovna? Co kdyby nemusel platit advokáta, soudní poplatky ani znalecké posudky – protože by je zaplatila pojišťovna?
 - › Co kdyby ani riziko prohry nenesl sám, protože náklady protistrany by v takovém případě také hradila pojišťovna?
 - › A co kdyby věděl, že podobnou pomoc může dostat kdykoli znovu, u jiných právních problémů – a právník je mu k dispozici třeba i jen na radu po telefonu?
 - › To všechno dnes existuje. A nestojí to víc než běžná pojistka – například 699 Kč měsíčně.
 - › Investoval by Karel do takové služby?
- Odpověď si každý může dát sám. My v Lexii jsme si jistí, že ano.

Kapitola 4

POJIŠTĚNÍ PRÁVNÍ OCHRANY PRO JEDNOTLIVCE A DOMÁCNOSTI

Co si budeme povídat – pojištění nepatří mezi ty nejvíc „sexy“ témata. Není to jako vybírat nový telefon nebo plánovat dovolenou. Proto v Lexii nemluvíme o „produktech“ a nehrajeme si na kreativní názvy. Nabízíme jednoduše „komplexní pojištění právní ochrany“, které pomáhá reálným lidem v reálných situacích.

5 pilířů právní ochrany

Pilíře představují konkrétní oblasti života, ve kterých klient nejčastěji potřebuje právní pomoc. Každý pilíř kryje specifické situace a dohromady vytvářejí systém ochrany, který je přehledný a funkční.

Pojištění se vztahuje na situace související s běžným občanským životem.

Na problémy související s podnikatelskou činností se pojištění nevztahuje.



Přehled pilířů:

- 1 Základní právní ochrana**
- 2 Právní ochrana bydlení**
- 3 Pracovněprávní ochrana + manažerská právní ochrana**
- 4 Právní ochrana vozidel**
- 5 Právní ochrana řidičů**

Jak to funguje?

Základní právní ochrana kryje vše, co nespadá pod ostatní pilíře. Pokud klient potřebuje například pomoc při sporu s pojišťovnou kvůli vozidlu, potřebuje mít sjednaný i pilíř Právní ochrana vozidel. Pro spor se sousedem zase musí mít Právní ochranu bydlení.

Jinak řečeno: Co není výslovně kryto, není pojištěno.



TIP pro poradce

Každý pilíř se pak váže na konkrétní právní oblasti, územní rozsah a limity pojistného plnění. Klienti tyto detaily obvykle neřeší – důležité je, že dostanou funkční řešení na většinu běžných životních situací. Vše potřebné najdete vždy přehledně v našem systému.

1. Pilíř: Základní právní ochrana

Tento pilíř pokrývá všechny situace, které nespadají pod ostatní pilíře.

Pojištění v rámci tohoto pilíře zahrnuje All-risk garanci – právní poradenství. Ta se vztahuje na všechny právní oblasti, které pokrývají ostatní pilíře bez ohledu na to, jestli jsou nebo nejsou pojištěné.

Typické případy

- › Srážka při lyžování v zahraničí – vymáhání odškodnění nebo obhajoba v trestním řízení.
- › Napadení psem.
- › Reklamáce spotřebního zboží, zájezdu nebo služeb.
- › Spor o vrácení zápůjčky.
- › Spor s pojišťovnou o výplatu z úrazového či životního pojištění.
- › Spor o zbrojní průkaz, lovecký nebo rybářský lístek.
- › Odškodnění za chybně provedený lékařský zákrok nebo zanedbání péče.

2. Pilíř: Právní ochrana bydlení

Kryje právní problémy související s bytem či domem, ve kterém klient bydlí.

Parametry:

1. Byt: do 500 m² podlahové plochy, včetně příslušenství (např. garážové stání), pokud má pojištěná osoba oprávněný užívací titul.
2. Dům: do 500 m² (zastavěná plocha x počet podlaží). U větších domů nutno sjednat zvláštní doložku.
3. Parcely: pojištění kryje i pozemky do 5 000 m² navazující na dům. Nad tuto výměru je opět třeba zvláštní doložka.
4. Vedlejší stavby: do 250 m², bez obytných místností.

Typické případy

- › Reklamáce vady novostavby.
- › Skrytá vada starší nemovitosti.
- › Vykradení domu a spor s pojišťovnou o plnění.
- › Vytopení bytu – soudní spor o odškodnění.
- › Spor o přesah větví, hluk, stavební úpravy.
- › Stavební úřad a nařízení stavební změny.
- › Praskliny v domě po opravě přilehlé silnice.

3. Pilíř: Pracovněprávní ochrana

Vztahuje se na spory vzniklé z pracovního nebo služebního poměru. Lze ji rozšířit o Manažerskou právní ochranu, určenou např. pro jednatele, členy představenstva nebo osoby ve veřejné funkci.

Typické případy

- › Neoprávněná výpověď.
- › Krácení mzdy nebo cestovních náhrad.
- › Neoprávněná změna pracovní pozice.
- › Pracovní úraz a vymáhání odškodnění.
- › Trestní řízení za porušení bezpečnosti práce.

Manažerská varianta navíc kryje:

- › Konkurenční doložky.
- › Porušení povinnosti péče řádného hospodáře.
- › Správu cizího majetku.

4. Pilíř: Právní ochrana vozidel

Týká se všech osobních vozidel pojištěné osoby (auta, motocykly, obytná auta, drony nad 25 kg aj.), která vyžadují registraci nebo zvláštní oprávnění.

Typické případy

- › Reklamáce nového nebo ojetého vozidla.
- › Reklamáce opravy.
- › Spor s pojišťovnou po dopravní nehodě.
- › Nárok na odškodnění z povinného ručení jiného účastníka.
- › Přestupek nebo trestní řízení po nehodě.
- › Oprávnění řidiči těchto vozidel jsou pojištěni automaticky.

5. Pilíř: Právní ochrana řidičů

Slouží těm, kdo řídí i jiná než vlastní vozidla – služební auta, autobusy, tramvaje, letadla atd. Pojištění platí při řízení jakéhokoli dopravního prostředku, který vyžaduje zvláštní oprávnění. Pro běžné prostředky (např. jízdní kolo) postačí Základní právní ochrana.

Typické případy

- › Dopravní nehoda s obviněním z přestupku.
- › Trestní řízení po nehodě se zraněním.
- › Odebrání řidičského oprávnění.
- › Obecné ohrožení při řízení veřejného dopravního prostředku.



POJIŠTĚNÍ JEDNOTLIVCE NEBO DOMÁCNOSTI

Pojištění lze sjednat ve dvou variantách:

Jednotlivec

Pojištěná je hlavní pojištěná osoba a:

- › její svobodné děti do 26 let bez pravidelného výdělku.
- › děti v opatrovnické nebo pěstounské péči.
- › starší děti závislé na péči.

Domácnost

Pojištění jsou:

- › hlavní pojištěná osoba.
- › osoby, které s ní žijí ve společné domácnosti a podílejí se na jejím chodu.
- › svobodné děti do 26 let bez pravidelného výdělku, bydlící v jiné domácnosti.

Pojištění je možné sjednat také pro jinou osobu (např. rodiče) pojistník je pak jiný než hlavní pojištěná osoba. V takových případech se vždy poraďte s centrálou Lexia.

Kapitola 5

TO NEJDŮLEŽITĚJŠÍ Z POJISTNÝCH PODMÍNEK, CO MUSÍ ZNÁT KAŽDÝ PORADCE

Pojistné podmínky nejsou vysněné čtení na deštivý víkend. Přesto jsou pro každého poradce naprostým základem. Kdo je zná, ten může s klidem a jistotou odpovědět na jakýkoliv dotaz klienta.

Níže najdete přehled toho nejdůležitějšího. Plné znění pojistných podmínek si můžete stáhnout zde: [ODKAZ].

K čemu pojištění právní ochrany slouží, jaká je jeho podstata a čím se řídí?

Pojištění právní ochrany slouží k tomu, abychom klientovi zajistili **přístup ke spravedlnosti**, aby měl **dostatek prostředků na hájení svých práv** nebo **ušetřil čas, nervy a peníze** při řešení právních problémů.

Na jaké situace a právní oblasti se pojištění vztahuje?

Co znamená limit pojistného plnění?

- 1.1.** Pojistnou ochranu poskytujeme v **pojištěných pilířích** a **pojištěných právních oblastech** do stanoveného **limitu pojistného plnění** a za podmínek, které uvádíme v pojistných podmínkách a v pojistné smlouvě.
- 1.2. Pojištěnými pilíři** rozumíme okruh vzájemně souvisejících záležitostí a činností, na které se pojištění vztahuje (např. zaměstnání, bydlení, řízení atp.). Pojištěné pilíře jsou vždy uvedeny v pojistné smlouvě.
- 1.3. Pojistitelnými právními oblastmi** rozumíme okruh právních záležitostí, ve kterých poskytujeme pojistnou ochranu (pojistná nebezpečí). Výčet pojištěných právních oblastí pro konkrétní sjednané pojištění je vždy uveden přímo v pojistné smlouvě. **Pojištěné právní oblasti se vztahují vždy ke konkrétnímu pojištěnému pilíři a připojištění uvedenému v pojistné smlouvě.**
- 1.4. Limitem pojistného plnění**, nebo také **pojistnou částkou** rozumíme horní hranici pojistného plnění. Uplatňujeme limit pojistného plnění na jednu pojistnou událost a limit pojistného plnění na všechny pojistné události v průběhu jedné pojistné doby. Pojistné limity jsou uvedeny v pojistné smlouvě.

Limity pojistného plnění

Limity pojistného plnění jsou pro každou pojištěnou právní oblast uvedeny v přehledné tabulce v pojistné smlouvě.

Mějte na paměti, že uplatňujeme také limit na všechny pojistné události v průběhu jednoho pojistného období ve výši 10 000 000 Kč (toto ujednání je uvedeno v pojistné smlouvě).

Co je pojistnou událostí?

Nejprve si řekneme, co je škodní událost. To je situace, kdy si pojištěná osoba myslí, že potřebuje naši pomoc. Pokud má v dané oblasti sjednané pojištění a je v souladu s pojistnými podmínkami, jde o pojistnou událost, a o klienta se postaráme.

Okamžikem vzniku pojistné události je okamžik, ve kterém se pojištěná osoba poprvé dozvěděla nebo mohla dozvědět o porušení právní povinnosti nebo prokazatelně očekávané změně právních poměrů, není-li pro některou z pojištěných právních oblastí uvedeno jinak.

Co je čekací doba a kdy se uplatňuje?

Čekací doba je časové období mezi počátkem pojištění a vznikem pojistné události, během kterého poskytujeme pojistné plnění ve formě právní rady. Pojistné plnění v jiných formách v průběhu čekací doby neposkytujeme.

Čekací doba trvá 30 dnů od počátku pojištění, není-li pro některou z pojištěných právních oblastí uvedeno jinak. Je to běžná záležitost.

Prostě není možné neúspěšně reklamovat nefunkční telefon, následně si koupit pojištění právní ochrany a chtít, abychom hradili náklady na tento spor. Samozřejmě, když si klient uzavře pojištění právní ochrany, za měsíc se mu pokazí telefon, jde ho reklamovat a prodejce ho odmítne, tak se o celou záležitost rádi postaráme.

Čekací doba se neuplatňuje na spory ze smluv uzavřených po počátku pojištění.

Klient si uzavře pojištění právní ochrany, za týden pronajme svůj byt a vzápětí má spor s nájemníkem, tak se o celou záležitost ihned postaráme.

Čekací doba se neuplatňuje

(tj. nárok na krytí je hned, jde o věci, které se nedají příliš ovlivnit)

- › při obhajobě v trestním a správním řízení
- › při vymáhání náhrady újmy
- › při obraně proti vymáhání náhrady újmy
- › při ochraně vlastnického práva
- › ve sporech v oblasti dědického práva
- › ve sporech v oblasti práva na ochranu osobnosti
- › ve sporech v oblasti ochrany osobních údajů a internetové bezpečnosti
- › při právní pomoci ve správním řízení
- › při právní pomoci při kontrole
- › při právním poradenství

Ve sporech v oblasti rodinného práva je čekací doba 3 roky.

Čekací doba se v průběhu pojištění na základě jedné pojistné smlouvy uplatňuje pouze jednou.

Jaké poskytujeme z pojištění pojistné plnění a v jaké formě jej poskytujeme?

V případě pojistné události poskytujeme pojistné plnění do limitu a ve formě uvedené v pojistné smlouvě (v rámci jedné pojistné události a jednoho limitu pojistného se plnění sčítají).

Pojistné plnění poskytujeme v těchto formách:

- a) poskytnutí právní porady a úhrada s poskytnutím právní porady souvisejících nákladů,
- b) zajištění právního zastoupení a úhrada vzniklých nákladů,
- c) úhrada dalších nákladů, konkrétně
 - I. úhrada soudních poplatků,
 - II. úhrada nákladů na získání a provedení potřebných důkazů (např. znalečné),
 - III. úhrada nákladů protistrany a státu, které jste povinni uhradit v souvislosti s pojistnou událostí na základě pravomocného rozhodnutí,
 - IV. úhrada nákladů na cesty k soudnímu řízení, je-li vaše účast u soudního řízení nařízena soudem,
 - V. úhrada nákladů na asistenci zapsaného mediátora,
 - VI. úhrada dalších nákladů, jejichž vynaložení je nezbytné k efektivnímu řešení pojistné události a jejichž vynaložení předem odsouhlasíme (např. překlady a tlumočení)

Právní poradou rozumíme jednorázovou konzultaci ohledně možností řešení pojistné události nebo obecnou informaci o obsahu právních předpisů vztahujících se k řešené pojistné události.

V zahraničí hradíme náklady na právní pomoc poskytnutou právním zástupcem (zpravidla advokátem) a další náklady.

Co není pojistnou událostí? Kdy pojistné plnění neposkytneme?

(výluky z pojištění)

Jsme férový partner, máme nejlepší produkty na trhu s nejlepším krytím, ale i my máme svá pravidla.

Nepomáháme:

- a) v záležitostech souvisejících s válečnými událostmi, vzpourami, povstáními nebo jinými hromadnými nebo násilnými nepokoji, stávkami a teroristickými akty,
- b) v záležitostech souvisejících s loteriemi, hrami, sázkami a hazardem,
- c) v záležitostech souvisejících s poskytováním sexuálních a erotických služeb,
- d) v záležitostech souvisejících s řízením dopravního prostředku bez příslušného oprávnění nebo platné technické kontroly,

- e) v záležitostech souvisejících s řízením dopravního prostředku pod vlivem alkoholu, omamných nebo psychotropních látek; výluka se neuplatní v případě vymáhání nároků na náhradu újmy,
- f) ve sporech mezi pojištěnými a námi, týkajících se pojištění právní ochrany,
- g) mezi pojištěnými stejnou pojistnou smlouvou; neuplatní se v případě ochrany práv pojistníka ve sporu s jiným pojištěným,
- h) ohledně nároků, které byly na pojištěného převedeny nebo které pojištěný uplatňuje jménem jiné osoby,
- i) sepisování a podávání stížností, podnětů a trestních oznámení, oznámení o přestupcích a jiných správních deliktech,
- j) v záležitostech týkajících se insolvence pojištěného,
- k) v záležitostech týkajících se celního řízení.

Vyhledky na úspěch

Dojdeme-li po prošetření skutkového stavu a zohlednění právní a důkazní situace k závěru, že vyhlídky na úspěch nejsou dostatečné, tzn. že prohra je pravděpodobnější než výhra, jsme oprávněni odmítnout poskytnutí pojistného plnění ve formě úhrady nákladů protistrany a státu.

Dojdeme-li po prošetření skutkového stavu a zohlednění právní a důkazní situace k závěru, že neexistují žádné vyhlídky na úspěch, jsme oprávněni odmítnout poskytnutí pojistného plnění zcela.

Hodnocení vyhlídek se neprovádí:

- I. v případě právního poradenství,
- II. v případě obhajoby v trestním, přestupkovém, disciplinárním, kárném a jiném obdobném řízení, vyjma situací, kdy je po prošetření skutkového stavu a zohlednění právní a důkazní situace zcela zřejmé, že ke skutku došlo, a zároveň je zcela zřejmá konkrétní forma a výše uložené sankce za jeho spáchání.

Jaký je postup využití pojištění právní ochrany?

- 1.1. Oznámení škodní události
- 1.2. Šetření škodní události
- 1.3. Vyřizování pojistné události

- a) klienta průběžně informujeme a vzájemně komunikujeme,
- b) když to potřebujeme, klient nám/advokátovi dá plnou moc,
- c) můžeme s protistranou uzavřít dohodu o narovnání,
- d) v odůvodněných případech jsme oprávněni klientovi nabídnout vyřešení pojistné události uzavřením dohody o poskytnutí kulance. To znamená, že namísto dalšího vyřizování pojistné události a poskytování pojistného plnění vyplatíme klientovi peněžní částku. (Příklad: klient reklamuje boty za 2.000 Kč, chce spravedlnost a je ochoten podávat žalobu. Můžeme klientovi vyplatit i celou částku a ve sporu nepokračovat.)

Kdy pojištění vzniká, jak dlouho trvá a kdy zaniká?

- Vznik a počátek pojištění jsou uvedeny v pojistné smlouvě, pojištění vzniká zaplacením pojistného.
- Pojištění se sjednává na dobu určitou, která je vymezená pojistnou dobou uvedenou v pojistné smlouvě.
- V pojistné smlouvě je uvedeno, za jakých podmínek a na jakou dobu se pojištění může automaticky prodlužovat.
- Když se klient rozhodne, že už nechce být pojištěn, je možné se s pojišťovnou dohodnout. Pojištění zanikne k poslednímu dni, ke kterému má uhrazeno pojistné, pokud se nedohodneme jinak.

Za jakých podmínek můžeme upravit výši pojistného?

V odůvodněných případech můžeme cenu zvýšit, ale vždy dáme klientovi vědět nejméně 2 měsíce předem, když s tím nebude souhlasit, může být pojistka ukončena.

Kapitola 6

KDE A JAK ZÍSKAT KONTAKTY?

Na začátku má každý poradce stejnou otázku: kde najít klienty? A odpověď není ani tajná, ani složitá. Stačí se podívat kolem sebe – možnosti jsou všude. V této kapitole si ukážeme ty nejefektivnější způsoby, jak kontakty získat a proměnit je ve spokojené klienty.

1. LEADY OD LEXIE

Jedním ze silných zdrojů kontaktů jsou leady, které získává přímo Lexia. Jde o lidi, kteří vyplnili formulář na webu nebo k nám přišli přes naše partnery. Někteří už o právní ochraně něco vědí, jiní dokonce mají stávající smlouvu, která jim brzy končí.

Vaším úkolem je jednoduchý postup:

1. Zavolat.
2. Domluvit si schůzku.
3. Navázat vztah.
4. Pochopit potřebu.
5. Nabídnout řešení.

Jsou připraveni naslouchat. Stačí udělat první krok.

2. VAŠE VLASTNÍ KONTAKTY A BÝVALÍ KLIENTI

Rodina, přátelé, známí, kolegové z minulých zaměstnání – každý občas něco řeší. A když ne oni, určitě znají někoho, kdo ano. Nejde o nátlak. Jde o to, že nabízíte službu, která lidem pomáhá v těžkých životních chvílích. A za to se nemusíte omlouvat.

- › Bud'te přirození, sebevědomí a jasní v tom, co děláte.
- › Nedoprošujte se a neztrácejte čas s lidmi, kteří nemají zájem, nepatří do naší cílové skupiny nebo žijí v jiné realitě.
- › Zaměřte se na ty, kteří potřebují pomoc nebo ochranu – a těch je víc, než se může zdát.

Pokud přicházíte z jiné společnosti nebo oboru, kde jste měli vlastní klienty, máte v ruce silný trumf. Stačí se ozvat, říct vlastní příběh a vysvětlit, proč dnes věříte právní ochraně s Lexií.





3. DOPORUČENÍ OD SPOKOJENÝCH KLIENTŮ

Nejsilnější kontakt? Ten, který přichází na doporučení.

Po každé schůzce se ptejte:

1. „Znáte někoho, kdo řešil podobnou situaci?“
2. „Máte někoho ve svém okolí, kdo by mohl právní ochranu ocenit?“

Většina lidí ráda sdílí své pozitivní zkušenosti, a pokud jim služba dává smysl, rádi ji doporučí dál. Vy jen musíte vytvořit prostor, kde tahle otázka zazní.

4. SPOLUPRÁCE S DALŠÍMI PROFESIONÁLY

Zdroje kontaktů nejsou jen jednotlivci – spolupráce s dalšími odborníky je klíčová.

Například:

- › Realitní makléři – jejich klienti řeší koupi nebo prodej nemovitosti.
- › Hypoteční a finanční poradci – pracují s lidmi v okamžiku jejich velkých životních změn.
- › Pojišťovací poradci – jejich klienti už znají hodnotu ochrany.
- › Řemeslníci, architekti, stavební firmy – bývají svědky právních problémů přímo na stavbě.

Lexia aktivně buduje strategická partnerství s makléřskými i poradenskými společnostmi. Pokud navážete spolupráci s někým z těchto profesí, určitě to s námi koordinujte – rádi pomůžeme nastavit podmínky tak, aby to dávalo smysl pro všechny.

5. ONLINE SVĚT – VAŠE MODERNÍ VIZITKA

V dnešní době neexistuje silnější vizitka než ta, kterou nosíte v kapse – váš telefon a sociální sítě. Sdílejte příběhy, zkušenosti, zajímavosti. Buďte užiteční – jednoduché rady fungují nejlépe.

- › „Jak reklamovat vadné zboží“
- › „Co dělat, když vás soused šikanuje“
- › „Jak se bránit, když vám zaměstnavatel krátí výplatu“

Nemusíte být influencer. Stačí být vidět a slyšet. Spojte se s kolegy z Lexie, sledujte jejich obsah a inspirujte se. Vzájemná spolupráce na sítích je jeden z nejrychlejších způsobů, jak budovat důvěru a přitahovat zájemce. A pokud si s tím nevíte rady? Naučíme vás jak na to.

Kapitola 7

JAK SI DOMLUVIT SCHŮZKU PO TELEFONU?

Telefonát je první kontakt. A jak se říká – první dojem neuděláte dvakrát. Skvělý produkt už máte. Takže s trochou tréninku a pohodou v hlase uděláte z telefonátu příjemný a účinný způsob, jak navázat vztah s klientem.

V této kapitole vám předáme několik tipů, které vám pomůžou telefonát zvládnout s lehkostí. To nejlepší se ale naučíte v praxi – třeba na našich Lexia Call Days, kde budeme společně trénovat. Protože kdo trénuje, ten dřív sklízí.

Cíl hovoru: domluvit schůzku

Neprodáváte. Neprezentujete detailně produkt. Vaším cílem je jediný: navázat kontakt a domluvit si osobní nebo online schůzku. Ne každý klient řekne hned „ano“. A to je v pořádku.



Dlouhodobě platí:

- › 30% úspěšnost hovorů = 3 schůzky z 10 kontaktů.
- › Zkušení poradci mají běžně úspěšnost 40–60

- › To znamená, že 4 schůzky denně = 1–2 uzavřené smlouvy.

5 KROKŮ ÚSPĚŠNÉHO TELEFONÁTU

1. OSLOVENÍ A PŘEDSTAVENÍ

„Dobrý den, tady [jméno] z Lexie. Pomáhám klientům řešit právní problémy – od reklamací přes sousedy až po dopravní nehody. Většinou v situacích, kdy se hodí mít někoho na své straně.“

 Vyzkoušejte si různé varianty, mluvejte srozumitelně a přirozeně. A ano – usmívejte se do telefonu, je to opravdu poznat.

2. DŮVOD HOVORU

„Kontaktuji Vás, protože jste nám nechal kontakt na webu / dostal jsem doporučení od pana XY / viděl jsem, že se zajímáte o auta – a já se specializuji na právní ochranu řidičů.“

 I když klienta neznáte, najděte důvod: „Chci Vám ukázat službu, která Vám může ušetřit spoustu nervů, času a peněz, když přijde nečekaný problém.“

3. VYSVĚTLENÍ HODNOTY PRO KLIENTA

„Navrhnu vám jednoduché pojištění právní ochrany, které kryje vás i členy vaší domácnosti. Za pár set korun měsíčně získáte ochranu, která vám může v krizové situaci ušetřit i statisíce. Co vám víc vyhovuje – osobní, nebo online schůzka?“

 Alternativní otázka (A, nebo B) je váš přítel. Klient se nerozmýšlí, zda se chce potkat, ale jak.

4. NÁVRH KONKRÉTNÍHO TERMÍNU

„Co by vám víc vyhovovalo? Středa odpoledne, nebo čtvrtek dopoledne?“

 Nabídněte dvě varianty. Ať už čas, nebo místo: „Preferujete, abych dorazil za vámi, nebo vás můžu pozvat na kávu?“

5. POTVRZENÍ A PODĚKOVÁNÍ

„Děkuji, těším se. Pošlu vám potvrzení SMSkou, kdyby cokoli, jsem na telefonu.“

 Vždy schůzku potvrďte – SMS nebo emailem je to jednoduché gesto, které zvyšuje šanci, že klient opravdu dorazí. Připomenutí v den schůzky nikdy neuškodí.

Tipy pro úspěšný telefonát

- › Mluvte klidně a srozumitelně, ať to nezní jako čtená prezentace.
- › Zeptejte se klienta na jeho zkušenosti, např.: „Potřebovali jste někdy právníka?“, nebo „Jak dlouho jste řešili reklamaci?“
- › Buďte lidští, nejde o nátlak. Jde o pomoc.
- › Naslouchejte a nechte klienta mluvit.

Nejčastější chyby

- › Mluvíte dlouho a bez přestávk.
- › Začnete vysvětlovat celý produkt místo domluvení schůzky.
- › Nepokládáte otázky, klient nemá šanci zapojit se.
- › Nenavrhnete konkrétní čas nebo místo.
- › Působíte nejistě nebo naopak tlačíte.

MINI TRÉNINK

Krok 1:

Vyberte si tři typy kontaktů – lead, známý, doporučení – a napište si vlastní úvodní větu.

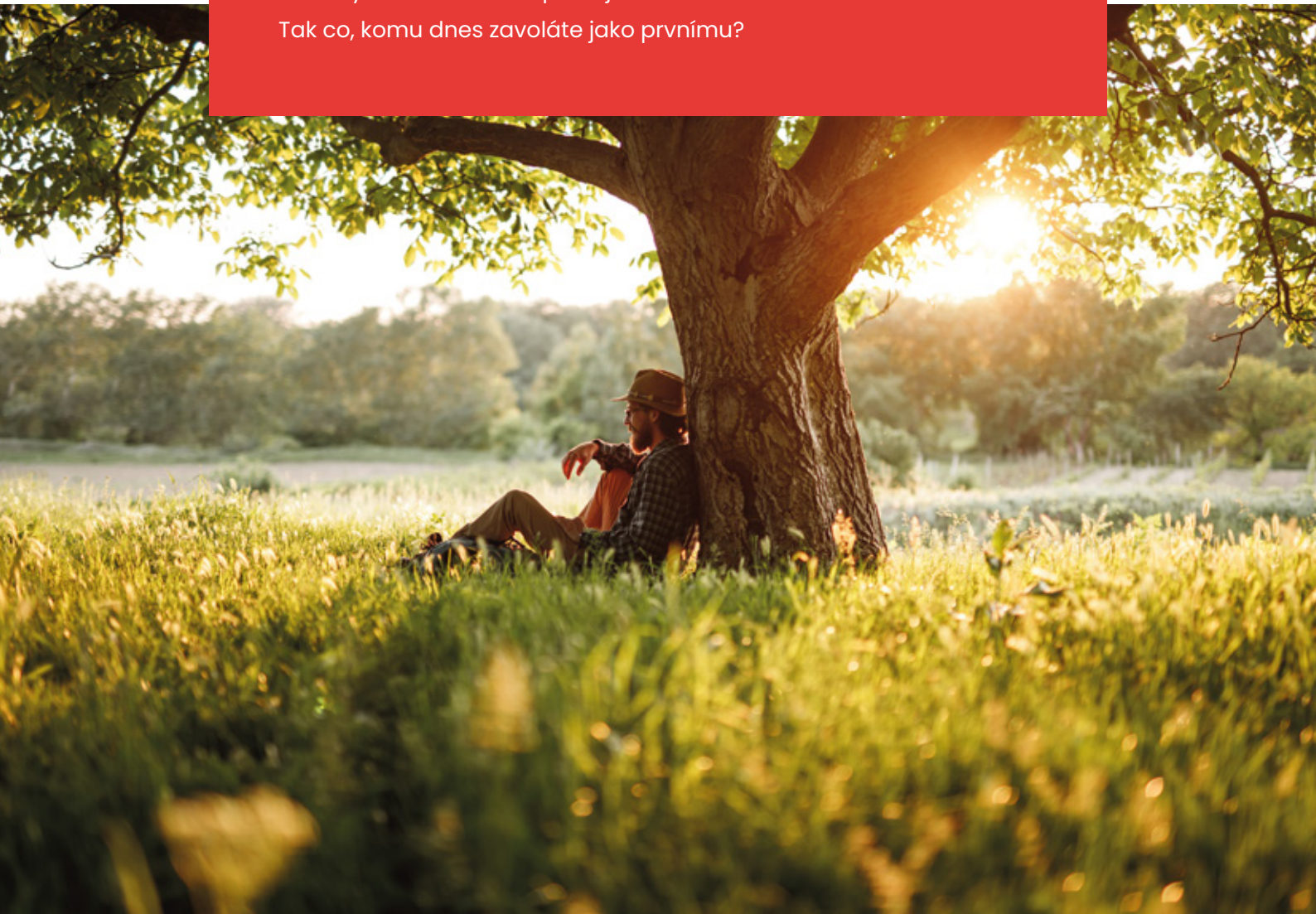
Krok 2:

Nahrajte si zkušební hovor (např. s kolegou nebo na diktafon) a odpovězte si:

- › Zním přirozeně?
- › Působím přátelsky?
- › Navrhuji konkrétní termín?

Telefonát je klíč. Ale jako každý klíč musí padnout do správného zámku. S trochou přípravy, tréninku a empatie z vás bude poradce, se kterým se klienti rádi potkají.

Tak co, komu dnes zavoláte jako prvnímu?



Kapitola 8

SCHŮZKA S KLIENTEM – KLÍČOVÝ MOMENT DŮVĚRY

Telefonát je začátek, ale schůzka je ten okamžik, kdy všechno dostává konkrétní podobu. Tady se z kontaktu může stát klient. Tady se tvoří vztah. Tady vzniká důvěra.

V této kapitole si projdeme krok za krokem, jak schůzku vést, jak se připravit a jak z ní udělat přirozený rozhovor – ne nátlakovou prezentaci.

1. PŘÍPRAVA NA SCHŮZKU

Bez přípravy se profíci do schůzky nepouštějí. Předem si zjistíte o klientovi co nejvíc. Když víte, s kým mluvíte, lépe navázete vztah i nabídnete řešení, které klientovi bude dávat smysl.

Co zjistit:

- › Zaměstnání, podnikání, majetek, vozidla.
- › Rodinná situace.
- › Zájmy a koníčky.
- › Veřejná data: katastr nemovitostí, živnostenský rejstřík, justice.
- › Sociální sítě: Facebook, Instagram, LinkedIn.
- › Informace od známých nebo kolegů (pozor na citlivost, vždy diskrétně).

Připravte si:

- › Příběhy z praxe – ideálně blízké tomu, co klient právě řeší.
- › Notebook nebo tablet, přístup do LISu, kalkulačku, poznámkový blok.

2. ZAČÁTEK SCHŮZKY – ATMOSFÉRA ROZHODUJE

Úsměv, oční kontakt, pevný stisk ruky. To všechno jsou drobnosti, které dělají velký dojem.

Přirozeně se představte a odkažte se na telefonát:

„Jak jsme spolu mluvili, pomáhám lidem zvládat situace, kdy se dostanou do právních problémů – sousedé, práce, dopravní nehoda, reklamace... Zkrátka – chceme, abyste na to nikdy nebyl sám.“

Vytvořte bezpečný prostor. Klient si má říct: „Tady se mi bude dobře mluvit.“

3. ZJIŠTĚNÍ POTŘEB – KLÍČOVÝ KROK

Vášim cílem je pochopit, s čím může mít klient potíže, ne mu hned něco „nabízet“. Používejte otevřené otázky:

„Stalo se vám někdy, že jste řešil reklamaci nebo nějaký právní problém?“ „Potkalo vás něco nepříjemného v práci nebo s úřady?“

„Zažil jste pocit bezmoci nebo křivdy, kdy jste si řekl: chtěl bych se bránit, ale bojím se nákladů?“

Naslouchejte, zapisujte si poznámky, buďte vnímaví. Hledejte to „bolavé místo“, kde by právní ochrana opravdu pomohla.

4. PREZENTACE ŘEŠENÍ

Když víte, co klient řeší, můžete mu nabídnout řešení na míru. Vysvětľujte jednoduše a klidně – žádná složitá právníčina. Prezentace nemá být monolog. Klient by měl mít pocit: „Tohle mi dává smysl.“ Můžete použít například tento styl komunikace:

„Když si s něčím nebudete jistý, prostě nám zavoláte.“

„Pokud budete podepisovat důležitou smlouvu, prodávat auto, kupovat nemovitost nebo si brát úvěr – vždy je lepší si to s námi ověřit.“

„Naše linka je tu pro vás nonstop. Voláte, ptáte se, dostáváte konkrétní odpovědi.“

5. PRÁCE S NÁMITKAMI

Námitkám se detailně věnujeme v následující kapitole, ale naprostým základem je zůstat klidní. Každá námitka je známka zájmu, ne problém. Naslouchejte, uznejte klientovy obavy:

„To je častá otázka. I jiní klienti se ptali na totéž...“

Přidejte příběh z praxe, ukažte konkrétní příklad. Pak nabídněte argument nebo řešení, které sedí na jeho situaci.

6. UZAVŘENÍ SCHŮZKY – JASNĚ A S RESPEKTEM

Na konci vždy shrňte to podstatné:

„Říkal jste, že jste řešil problém s reklamací. U podobných situací byste byl s právní ochranou v mnohem lepší pozici. Proto jsme dnes došli k tomuto řešení...“

Pokud klient souhlasí – podepište smlouvu. Pokud váhá:

„Pošlu vám návrh e-mailem a zítra v 17:00 si zavoláme. Když se rozhodnete, pojistku sjednáme. Budete chráněn, kdyby vás něco nepříjemného potkalo.“

Co je nejdůležitější?

Na každé schůzce:

1. Buďte sami sebou.
2. Naslouchejte.
3. Dělejte věci jednoduše.

To nejlepší, co můžete klientovi nabídnout, je pocit bezpečí a podpory. A právě tím začíná vztah, který může vydržet roky.

Kapitola 9

NÁMITKY A ARGUMENTY

Když klient vznese námitku, není to problém. Je to signál, že přemýšlí. Znamená to, že se začíná orientovat a zvažuje. Vaším úkolem není námitku přetlačit, ale pomoci mu s rozhodnutím.

1. NÁMITKA ZNAMENÁ ZÁJEM, NE ODPOR

Nejhorší není, když se klient ozve. Nejhorší je ticho nebo nezájem. Když klient namítá, zapojuje se – a to je dobře.

2. NASLOUCHEJTE, NEODPORUJTE

Nezačínejte větou:

„To není pravda.“

Místo toho řekněte např.:

„Chápu, proč to tak vnímáte.“

Ukažte respekt. I když nesouhlasíte, nesnižujte jeho názor. Otevřete prostor pro dialog.

3. PODĚKUJTE ZA OTEVŘENOST

„Díky, že to říkáte na rovinu.“

Klient se uvolní, protože ví, že ho neposuzujete. Společně pak můžete hledat řešení.

4. PTEJTE SE

„Mohu se jen zeptat, co vás k tomu vede?“

Klient často neřekne pravý důvod námitky hned. Někdy za tím stojí strach, nepochopení nebo špatná zkušenost. Doptáním se můžete spoustu věcí objasnit.

5. POUŽÍVEJTE "ANO – A", NE "ALE"

Cítíte ten rozdíl mezi

„Chápu, ale“ a „Chápu, a právě proto“?

Je to jako pokoušet se obrátit v řece proti proudu anebo směr a sílu toku využít ve svůj prospěch.

Příklad:

„Chápu, že nechcete být vázán smlouvou – a právě proto máme řešení, které můžete kdykoliv ukončit.“

Je to drobná změna, ale s velkým účinkem. Klient necítí odpor – ale propojení.

6. BUĎTE KONKRÉTNÍ – A LIDŠTÍ

Nezahrnujte paragrafy. Vyprávějte příběhy. Ukažte, jak jinému klientovi právní ochrana pomohla. Využívejte přirovnání, metaforu, běžné situace.



7. NEBERTE TO OSOBNĚ

Klient možná kritizuje pojištění. Ne vás. Zůstaňte klidní, nadehlete na vaši výhodu.

8. NEPOMLOUVEJTE KONKURENCI

Nikdy to nedělejte. Když klient zvažuje jinou nabídku – srovnajte férově výhody Lexie. Pokud je ve hře jiný poradce, pochvalte ho:

„Je určitě dobře, že o vás někdo dlouhodobě pečuje.“

A dodejte:

„Já se specializuji na právní ochranu – jsem tu pro vás, když půjde do tuhého.“

9. MĚJTE VLASTNÍ STYL

Trénujte, mluvte nahlas, nahrávejte se, testujte. Používejte formulace, které sedí vám osobně – ne naučené fráze. Autenticita je vaše největší zbraň. Buďte pravdiví a přirození.

10. POMOZTE S ROZHODNUTÍM

Námitka není překážka. Je to součást cesty. Není vaším úkolem někoho přesvědčovat. Pomozte mu rozhodnout se.

Typické námitky – a jak na ně reagovat

„Mně se nic nestane.“

„To si myslí většina lidí – dokud se něco nestane. Právní problémy přicházejí stejně nečekaně jako nemoci nebo nehody.“
„Neplatíte za problém. Platíte za klid.“

„Mám dost peněz, právníka si zaplatím.“

„Ani milionář nechce zbytečně platit stovky tisíc. Navíc – co když se to stane v zahraničí? Jak tam najdete právníka?“
„Lexia = systém, který Vás ihned podrží. Nejen peníze, ale i čas a klid mají hodnotu.“

„Mám právníka v rodině.“

„To je fajn – ale většinou je potřeba specializace a specialista si za hodinu účtuje 3–5 tisíc. S námi nemusíte blokovat čas známému a můžete mít specialistu. Vše platíme za vás.“

„Nevěřím pojišťovně.“

„Chápu – Lexia ale není běžná pojišťovna. Jsme specialisté na právní ochranu.“
„Neprodáváme pojistku. Řešíme reálné případy. Denně.“

„Pojištění nikdy nevyužiju.“

„Podobně jako havarijko – doufáte, že ho nepotřebujete. Ale když dojde na věc, může zachránit desítky tisíc.“
„Mnoho klientů využilo pomoc už během prvního roku – třeba při reklamaci nebo sporu se sousedem.“

„Radši se s lidmi domluvím.“

„To je ideální přístup! Právní ochrana pomáhá hlavně domluvě – než dojde na soud.“
„80 % případů řešíme mimosoudně. Jako vyjednávač. Ne jako žalobce.“

„Právníci jsou stejně k ničemu.“

„Záleží, koho máte po boku. S Lexií máte přístup k ověřeným specialistům, kteří pomáhají lidem denně.“
„I pro nás je důležité, aby spor skončil dobře – jsme na stejné lodi.“

„Nechci být vázaný smlouvou.“

„Pojistku lze kdykoliv upravit nebo ukončit.“
„Je lepší být připraven, než improvizovat, až když je zle.“

„Je to moc drahé.“

„499 Kč měsíčně – tolik stojí právní jistota. To je méně než běžný tarif na mobil.“
„Jedna jediná právní služba často stojí víc než pojistka za celý rok.“

„Teď nemám čas to řešit.“

„15 minut teď může ušetřit týdny starostí v budoucnu.“
„Je to rychlé, přehledné a pomůže vám být v klidu.“

Zvládnutí námitek je dovednost a dovednosti je potřeba trénovat. Námitka je příležitost, ne problém. Proto neodporujte, ale místo toho naslouchejte, ptejte se a buďte lidští. Vždy argumentujte konkrétně, ne poučováním. Trénujte a uvidíte, že si časem najdete vlastní styl. Myslete na to, že pomáháte s rozhodnutím. Neprodáváte přesvědčováním, ale pochopením.

A my tady pro vás vždy budeme, abychom vám s tím pomohli.

Na závěr...

Děkujeme, že jste dočetli až sem. Jsme rádi, že jste si na sebe i své klienty našli čas.

Pojištění právní ochrany není obyčejný produkt. Je to služba, která lidem pomáhá, když už se zbytek světa obrátí zády. A právě vy jste tím, kdo může v rozhodujícím okamžiku nabídnout pomocnou ruku.

Přejeme vám hodně úspěchů při práci s klienty – ať vás tahle práce baví, dává vám smysl a přináší radost i výsledky. Věříme, že společně můžeme udělat právní pomoc dostupnější, srozumitelnější a férovější pro každého.

Ať už budete uzavírat první smlouvy nebo jich máte za sebou stovky, nezapomínejte na to nejdůležitější – **férovost, etiku a poctivost**. Dlouhodobě funguje jen to, co je postavené na důvěře. A tu si musíme zasloužit – každý den.

Díky za to, že jste v tom s námi.



Zdeněk Santler & Roman Flek
Zakladatelé LEXIA Legal Protection a.s.