

تکنیک‌های فروش حرفه‌ای بیمه

گردآوری، ترجمه و اقتباس
آیت کریمی

چاپ هفتم - چاپ اول نشر میزان



فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۱۳
مقدمه.....	۱۵
الف. ویژگی‌ها، مسائل و مشکلات فروش بیمه، به‌ویژه بیمه عمر.....	۱۸
ب. مراحل فروش بیمه‌نامه عمر.....	۲۰
پ. دلایل توسعه‌نیافتگی بیمه‌های عمر در ایران.....	۲۱
ت. تأمین آینده جوانان.....	۲۳
ث. رابطه گسترش بیمه‌های عمر با توسعه اقتصادی.....	۲۴
ج. غول تورم.....	۲۵
چ. نقش بیمه‌گر در اشاعه فرهنگ بیمه.....	۲۵
ح. وظیفه خطیر نهاد نظارتی.....	۲۶
خ. مسئله مهم ظرفیت.....	۲۶
گفتار اول. چشم‌انداز فروش.....	۲۷
۱- اهمیت نخستین تماس با مشتری.....	۲۷
۲- فروش کلاسیک.....	۲۷
۳- فروش به روش حضوری.....	۲۹
۴- فروش گروهی.....	۳۱
۵- ایجاد انگیزه در مشتری.....	۳۲
۶- اعجاز روان‌شناسی.....	۳۳

۶ □ تکنیک‌های فروش حرفه‌ای بیمه

- ۷- متقاعد کردن مشتری..... ۳۳
- ۸- مسئله «نه» در فروش بیمه..... ۳۵
- ۹- مسئله «بله» در فروش بیمه..... ۳۸
- ۱۰- فروش دشوار..... ۴۰
- ۱۱- پایان فروش..... ۴۱
- ۱۲- تشخیص تمایل مشتری..... ۴۲
- ۱۳- عرضه خدمات..... ۴۴
- ۱۴- رابطه بین خدمات بعد از فروش و پورتفوی..... ۴۵
- ۱۵- راهکارهای حفظ و توسعه پورتفوی..... ۴۶
- ۱۶- رابطه بین خدمات پس از فروش و ایفای تعهدات بیمه‌گر..... ۴۷
- گفتار دوم. برنامه‌ریزی برای موفق شدن..... ۴۹**
 - ۱- مفهوم شش سیلندر در فروش حرفه‌ای..... ۴۹
 - ۱-۱ شناخت حرفه..... ۴۹
 - ۱-۲ شناخت صنعت..... ۴۹
 - ۱-۳ شناخت شرکت..... ۵۰
 - ۱-۴ شناخت محصول..... ۵۰
 - ۱-۵ شناخت مهارت‌های فروش..... ۵۱
 - ۱-۶ طرز برخورد و رفتار..... ۵۲
 - ۲- لزوم رعایت اصول حرفه‌ای..... ۵۲
 - ۳- تاکتیک‌های سازمانی..... ۵۳
 - ۴- نگهداری سوابق مشتری..... ۵۳
 - ۵- حفظ مشتری..... ۵۴
 - ۶- ارزیابی اطلاعات..... ۵۵
 - ۷- رفتار فروشنده..... ۵۵
 - ۸- ارزیابی کار فروشنده..... ۵۶

فهرست مطالب □ ۷

گفتار سوم. ده عامل مهم برای رسیدن به هدف..... ۵۷

- ۱- خواستن، توانستن است..... ۵۷
- ۲- تعیین هدفها..... ۵۸
- ۳- برنامه‌ریزی برای هدفها..... ۶۰
- ۴- تفکر مثبت..... ۶۰
- ۵- دورنگری..... ۶۱
- ۶- نحوه برخورد با «کار خوب» و «کار نامطلوب»..... ۶۲
- ۷- اعتماد به نفس و خودباوری..... ۶۲
- ۸- ثبت تجربه موفقیت..... ۶۵
- ۹- غلبه بر مشکلات..... ۶۵
- ۱۰- شوق و علاقه به حرفه خویش..... ۶۶

گفتار چهارم. مدیریت زمان..... ۶۷

- ۱- استفاده بهینه از زمان..... ۶۷
- ۲- به حداکثر رساندن زمان فروش..... ۶۹

گفتار پنجم. پیدا کردن مشتری..... ۷۱

- ۱- تهیه فهرست مشتریان سابق..... ۷۱
- ۲- فروش خانگی..... ۷۲
- ۳- ارجاع..... ۷۳
- ۴- دنبال کردن مشتری..... ۷۴
- ۵- توزیع کارت ویزیت..... ۷۴
- ۶- منابع مشتریان جدید..... ۷۴
- ۷- مشتری‌یابی غیرمستقیم..... ۷۵
- ۸- اهمیت وقت ملاقات..... ۷۵
- ۹- نوشتن نامه..... ۷۶
- ۱۰- تماس تلفنی..... ۷۷

۸ □ تکنیک‌های فروش حرفه‌ای بیمه

- ۱۱- اهمیت اولین مکالمه تلفنی ۷۷
- ۱۲- قواعد فروش حرفه‌ای ۷۸
- ۱۲-۱ قاعده اول: مردم‌شناسی ۷۹
- ۱۲-۲ قاعده دوم: هنر فروش بیمه‌نامه ۷۹
- ۱۲-۳ قاعده سوم: هنر سؤال کردن ۸۰
- ۱۲-۴ قاعده چهارم: هنر شنیدن ۸۲
- ۱۲-۵ قاعده پنجم: اتصال خصوصیات و منافع ۸۲
- ۱۲-۶ قاعده ششم: فروش نتایج، نه فروش کالا ۸۳
- ۱۲-۷ قاعده هفتم: تکیه نکردن بر منطق تنها ۸۴
- ۱۲-۸ قاعده هشتم: شناخت محصول ۸۵
- ۱۲-۹ قاعده نهم: تعیین نکات منحصربه‌فرد ۸۶
- ۱۲-۱۰ قاعده دهم: پرهیز از قیمت‌زدگی ۸۷
- ۱۲-۱۱ قاعده یازدهم: شنیدن کی بود مانند دیدن ۸۹
- ۱۲-۱۲ قاعده دوازدهم: رقابت سالم ۹۰

گفتار هفتم. نظریه کلاسیک عرضه برای فروش (مراحل هفتگانه عرضه) ۹۳

- ۱- مرحله اول: مقدمات کار ۹۴
- ۲- مرحله دوم: آغاز صحبت ۹۴
- ۳- مرحله سوم: طرح سؤال ۹۵
- ۴- مرحله چهارم: بازبینی و کنترل قبل از فروش ۹۵
- ۵- مرحله پنجم: عقد قرارداد ۹۶
- ۶- مرحله ششم: بازبینی نهایی ۹۷
- ۷- مرحله هفتم: خاتمه فروش ۹۸

گفتار هشتم. خاتمه فروش ۹۹

- ۱- قاعده طلایی خاتمه فروش ۱۰۰
- ۲- خاتمه فروش دشوار ۱۰۱

فهرست مطالب □ ۹

۳- مشتری دودل.....	۱۰۲
۴- به تعویق انداختن تصمیم‌گیری.....	۱۰۲
۵- درخواست ویژه.....	۱۰۳
۶- شرایط دشوار.....	۱۰۳
۷- فروش ناتمام.....	۱۰۴
۲-۳۰ نکته مهم در خاتمه فروش.....	۱۰۵
گفتار نهم. اصول حرفه‌ای‌گری.....	۱۰۷
۱- آسان‌کردن مشکل پاسخ مثبت گرفتن.....	۱۰۸
۲- هر دو برنده یا هر دو بازنده.....	۱۰۹
۳- اجتناب از پیش‌داوری.....	۱۰۹
۴- هدف، فروش است نه سود.....	۱۱۰
۵- سرند نکنید.....	۱۱۰
۶- زمینه‌سازی برای فروش بعدی.....	۱۱۱
۷- ایمن‌سازی فروش.....	۱۱۲
۸- برنامه‌ریزی برای هر قرارداد.....	۱۱۴
۹- لزوم تغییر آهنگ صدا.....	۱۱۵
۱۰- امین و قابل اعتماد بودن.....	۱۱۵
۱۱- خبرهای بد را هم باید گفت.....	۱۱۶
۱۲- نهراسیدن از شکایت مشتری.....	۱۱۶
۱۳- تعریف از همکاران خود.....	۱۱۷
۱۴- دل‌مشغولی و انگیزه خریدار.....	۱۱۷
۱-۱۴ ترس از زیان (دل‌مشغولی).....	۱۱۷
۲-۱۴ فرصت کسب سود (انگیزه).....	۱۱۷
۱۵- استفاده از نام مشتریان.....	۱۱۹
۱۶- پاداش تبریک گفتن و تشکر کردن.....	۱۲۰
۱۷- فروش محصول یا خدمات دیگر.....	۱۲۰

۱۰ □ تکنیک‌های فروش حرفه‌ای بیمه

- ۱۸- استفاده از واژه‌های خوب و دلنشین..... ۱۲۱
- ۱۹- پیشنهاد بیشتر، خرید بیشتر..... ۱۲۱
- ۲۰- اجتناب از حرف‌های ملال‌انگیز..... ۱۲۲
- ۲۱- انتخاب روش منحصر به فرد..... ۱۲۲
- ۲۲- اتاق انتظار جای مذاکره نیست..... ۱۲۳

گفتار دهم. شبکه فروش و عرضه خدمات..... ۱۲۵

- ۱- خدمات غیر قابل انتظار یا اضافی..... ۱۲۶
- ۲- کسب اطلاعات از موفقیت مشتری..... ۱۲۷
- ۳- رفع گرفتاری مشتری..... ۱۲۸
- ۴- پاسخ منفی برای مشتری خوشایند نیست..... ۱۲۸
- ۵- نحوه برخورد با مشتری..... ۱۲۹
- ۶- نحوه عرضه محصول..... ۱۳۰

گفتار یازدهم. ناخشنودی و اعتراض مشتری..... ۱۳۱

- ۱- پیشگیری بهتر از درمان..... ۱۳۱
- ۱-۱ مرحله اول، برگشت به اصل سؤال..... ۱۳۳
- ۱-۲ مرحله دوم، موافقت با نظر مشتری..... ۱۳۴
- ۱-۳ مرحله سوم، قانع کردن مشتری..... ۱۳۵
- ۲- اعتراض‌های رایج..... ۱۳۵
- ۲-۱ اگر مشتری بر روی قیمت انگشت نهاد..... ۱۳۵
- ۲-۲ اگر مشتری متقاعد نشد..... ۱۳۷
- ۲-۳ اگر مشتری بودجه را بهانه کرد..... ۱۳۸
- ۳- مانع سختی به نام «رقیب»..... ۱۳۹
- ۴- اهمیت مرحله تحویل کالا یا خدمات..... ۱۴۰
- ۴-۱ تحویل به موقع..... ۱۴۰
- ۴-۲ کیفیت تحویل و مطابقت با قرارداد..... ۱۴۰

فهرست مطالب □ ۱۱

۳-۴ خدمات پس از فروش.....	۱۴۱
۵- ضرورت مشورت و تصمیم اشتراکی.....	۱۴۱
۶- حق انتخاب بهترین محصول.....	۱۴۲
۷- صبور و بردبار باشید.....	۱۴۳
گفتار دوازدهم. مذاکره.....	۱۴۵
۱- اصول مذاکره.....	۱۴۶
۲- قیمت شکنی نکنید.....	۱۴۷
۳- هرگز امتیاز اهدا نکنید.....	۱۴۷
۴- مذاکره درباره متغیرها.....	۱۴۸
۵- از ارزش امتیازهای مشتری بکاهید.....	۱۴۹
۶- بی‌اعتنایی نشان دهید.....	۱۴۹
۷- خطر محدودیت‌های فروش.....	۱۵۰
۸- چشم‌انداز آینده.....	۱۵۰
۹- بن‌بست در مذاکرات.....	۱۵۱
۱۰- شناسایی ضعف‌های خود.....	۱۵۱
گفتار سیزدهم. نامه‌نگاری.....	۱۵۵
۱- چگونه بنویسیم.....	۱۵۵
۲- سبک نگارش منحصربه‌فرد.....	۱۵۷
۳- شیوه صحیح به پایان رساندن نامه.....	۱۵۸
۴- مژده رسان باشید.....	۱۵۹
گفتار چهاردهم. زبان اعضای بدن.....	۱۶۱
۱- چشم‌ها.....	۱۶۱
۲- فضا.....	۱۶۲
۳- طرز نشستن.....	۱۶۳

۱۲ □ تکنیک‌های فروش حرفه‌ای بیمه

۱۶۴..... ۴- طرز ایستادن

۱۶۵..... ۵- دروغ‌گویی

۱۶۷..... **گفتار پانزدهم. طرز فکر**

۱۶۷..... ۱- اجتناب از منفی‌گرایی

۱۷۰..... ۲- طرز فکر: سرچشمه همه چیز

۱۷۲..... ۳- مایه‌کوبی در مقابل بیماری منفی‌گرایی

۱۷۲..... ۴- راهکارهای هفتگانه برای پرهیز از منفی‌گرایی

۱۷۵..... **گفتار شانزدهم. پشتکار: رمز پیروزی**

۱۷۵..... ۱- ریسک‌پذیری

۱۷۶..... ۲- از ادیسون بیاموزیم

۱۷۹..... **گفتار هفدهم. چشم‌انداز بازار بیمه در ایران**

۱۸۲..... **سخن آخر**

۱۸۴..... **منابع**