

چگونه به هر کس در هر کجا بفروشیم؟

یادداشت‌هایی آموزشی برای فروش بیمه

حمید امامی

کتابت
۱۳۹۷۹۷۲۱۳

سرشناسه :	امامی، حمید، ۱۳۳۹ -
عنوان و نام پدیدآور :	چگونه به هر کس و در هر کجا بفروشیم؟ یادداشت‌های
آموزشی برای فروش بیمه/ نویسنده حمید امامی؛ ویراستاران حسین یاغچی، نیلوفر نیاورانی.	
منشخصات نشر :	تهران: نگاه نوین، ۱۳۹۵.
منشخصات ظاهری :	۱۹۰ ص.
فروست :	سری کتاب‌های مجله خلاقیت.
شابک :	978-600-95180-8-1
وضعیت فهرست نویسی :	فیا
عنوان دیگر :	یادداشت‌های آموزشی برای فروش بیمه.
موضوع :	بیمه -- بازاریابی
موضوع :	Insurance -- Marketing
موضوع :	فروشنده‌گی -- بیمه
موضوع :	Selling -- Insurance
موضوع :	بیمه عمر -- بازاریابی
موضوع :	Life insurance -- Marketing
رده بندی کده	۱۳۹۵ ج ۷ الف / ۸۰۹۱ HG
شماره کتابشناسی	۴۲۳۸۷۰۹

چگونه به هر کس و در هر کجا بفروشیم؟

یادداشت‌هایی آموزشی برای فروش بیمه

نویسنده: حمید امامی

ویراستاران: حسین یاغچی، نیلوفر نیاورانی

انتشارات: نگاه نوین

(سری کتاب‌های مجله خلاقیت)

تلفن: ۸۶۰۲۳۷۱۱

شابک: 978-600-95180-8-1

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۵

چاپ و صحافی: نینوا قم / ۳۷۲۳۲۵۰۱

قیمت: ۲۰ هزار تومان

فهرست

۹	مقدمه
۱۴	۹ گام برای ایجاد تحول در کسب و کار
۲۳	پرسش مهمی از صاحبان کسب و کار
۲۷	چگونه هدفگذاری می‌کنم؟
۳۱	فروش مشاوره‌ای یعنی فروش ۱۰۰ درصد موفق
۳۵	چگونه سر صحبت را برای فروش بیمه باز کنیم؟
۴۱	بریت بهانه‌های مشتریان
۴۷	آن که بیمه نداشت- ۱
۵۳	شغل ن‌بهترین شغل دنیا
۵۹	چگونه با هر کجا بفروشیم؟
۶۷	یک سرمایه‌گری کوچک که از یاد رفت...
۷۳	بازاریابی و فروش سبک مادر بزرگ
۷۹	آن که بیمه نداشت- ۲
۸۵	حکایت یک سفر پرسرعت
۹۱	تمرکز کامل بر هدف دلخواه تنها راه موفقیت
۹۹	فراتر از انتظار مشتری
۱۰۷	بیمه عمر خریدنی است یا فروختنی؟
۱۱۷	لذت در مسیر را بفروشید
۱۲۵	ماجرای فروش بیمه در میانه یک سمینار
۱۳۳	جایی که ماهی هست ماهیگیری کن
۱۴۱	توضیحات خوب بود، می‌خوام از فامیلم بخرم
۱۴۹	فروش روی دیوار چین
۱۵۹	روباهایی که برای مشتری من واقعی شد
۱۶۵	وظایف نمایندگان و شبکه فروش بیمه در قبال مردم
۱۷۱	چگونه به رئیس جمهور، بیمه عمر می‌فروشیم؟
۱۷۷	من بدل‌ساز هستم، می‌دانید یعنی چی؟
۱۸۵	آن که بیمه نداشت- ۳

مقدمه

از شما به خاطر انتخاب این کتاب سپاسگزارم؛ بسیار خوشم است که توانستم به عنوان یک خدمتگزار در صنعت بیمه تجربیاتم را به خوانان مشتاق و علاقه‌مند به فعالیت در شبکه فروش بیمه‌های زندگی ارائه کنم.

سال‌هاست که در همایش‌ها، سمینارها و کارگاه‌های آموزش بازاریابی و فروش شرکت‌ها می‌نویسم: چه کار کنیم که فروش بیشتری داشته باشیم و بتوانیم پول بیشتری دریاوریم؟ در طی سابقه چندین ساله تدریس در این زمینه، این سوال، بیشتر از هر سوال دیگری از من شده است.

پاسخ من به عزیزان پرسشگر این است که برای تکرار گرفتن در مسیر موفقیت فروش، از آنهایی بیاموزید که تنها این مسیر را پشت سر گذاشته‌اند، کسانی که با به دست آوردن تجربیاتی که از شکست‌هایشان آموخته‌اند، آنها را در اختیار سایرین قرار داده‌اند. من، دو کتاب را که جزو پر فروش‌ترین کتاب‌های این حوزه است، یعنی «ایده‌های خلاقانه فروش بیمه عمر» و کتاب «نه به نه مشتریان» که حاصل شکست‌ها و نه‌های بسیاری است که از مشتریان شنیده‌ام، با خوانندگان

عزیز به اشتراک گذاشته‌ام و در این کتاب تا توانسته‌ام تلاش کرده‌ام آن‌چه را که در کتاب‌های قبلی‌ام از قلم جا افتاده برای کامل کردن این پروسه، تقدیم شما خوانندگان عزیز کنم. بارها دوستانی به من گفته‌اند اگر قرار باشد تمام تجربیاتم را در یک جمله به آنها بگویم آن جمله چه خواهد بود؟ و من به آنها پاسخ می‌دهم: «کتاب بخوانید و بنویسید» و این یکی از بزرگ‌ترین رازهای افراد ثروتمند است.

شما به خواندن کتاب‌های تخصصی در حوزه شغلی‌تان می‌توانید از تجربیات و افکار دیگران بهره ببرید؛ به گونه‌ای که همیشه یک سر و گردن از دیگران بالاتر خواهید بود. آن‌چه که جایگاه امروز من را تعیین می‌کند، کتاب‌هایی است که در طول زندگی خوانده‌ام. کتابخوانی را از ۹ سالگی شروع کرده‌ام و هم‌اکنون کتاب‌هایی که به بخشی از زندگی من، یعنی بخش تفکیک‌ناپذیر آن، به پاس قدردانی و سپاسگزاری از حسن اعتماد شما به نوشته‌هایم، ارزشمندترین دستاورد زندگی‌ام، تجربیات فروش بیمه را که سرشار است از نه‌ها و بله‌هایی که از مشتری گرفته‌ام، در قالب این کتاب کاربردی تقدیم شما عزیزان می‌کنم. امیدوارم که بتواند را بکشای شما باشد و با آموزه‌هایش بتواند مشتری‌تان را متقاعد کند. که بیمه انتخاب اول‌شان باشد. تا زمانی که نگاه درستی به بیمه نداشته باشید و نتوانید تغییری در دیدگاه مشتریان ایجاد کنید، از نظر فعالیت اجتماعی، پروسه ناقصی را طی می‌کنید. وقتی آمار بیمه‌شدگان مردم را می‌بینم، به وحشت می‌افتم و از اینکه بخش عمده‌ای از مردم کشورم بدون بیمه‌نامه‌های معتبر

به امور روزمره زندگی می پردازند، نگران می شوم. وقتی این نگرانی شدت پیدا می کند که آمار بیمه شدگان کشور خودمان را با سایر کشورهای دنیا مقایسه می کنم و از فردای فرزندان کشورم به وحشت می افتم. چه کسی باید پاسخگوی این ضعف بزرگ باشد؟ مسئولیت آگاه نبودن مردم نسبت به ارزش های بیمه عمر بر عهده چه کسی یا کسانی است؟

از آنجا که یاد گرفتم هرگز دنبال مقصر نگردم و کسی را جز خودم مبرور ندانم، آستین ها را بالا زدم و قلم در دست گرفتم و تجربیاتم را روی کاغذ آوردم تا ضمن اینکه ردپایی از خودم در عالم هستی بر جای می گذارم، وظیفه ام را هم به انجام برسانم. آنچه فرار است از این کتاب در چند جمله پیامزید این است که بیمه بدیه به یک جنگجو شوید و به جنگ «نه»هایی بروید که از مشتریان می شنوید. همان هایی که حتی خودشان هم نمی دانند چرا به شما «نه» می گویند و فقط دوست دارند با شما مقابله کنند. بنابراین با استفاده از شیوه های ارائه شده این کتاب باید به هر «نه» که مشتری به شما می گوید، به چشم یک اسکناس ۱۰۰ دلار نگاه کنید. بروید به استقبال «نه»ها. تا با هر «نه»ای که مواجه شوید مسیرتان را تغییر ندهید. مگر تمام «نه»هایی که فرار است تمام مشتریان به شما بگویند چند تاست؟ ۱۰؟ ۲۰؟ ۵۰؟ ۱۰۰؟ تا مطمئن باشید به ۱۰۰ تا نخواهد رسید. ولی اگر حتی این عدد به ۳۶۵ تا هم برسد کافی است شما هر روز یک «نه» جدید بشنوید. وقت بگذارید، از افراد باتجربه کمک بگیرید

و راه تبدیل «نه» به «بله» را بیاموزید. بعد از یک سال، دیگر هیچ کس قادر نخواهد بود به شما «نه» بگوید. آیا یک سال وقت گذاشتن برای یادگیری، ارزش آن را دارد که تا پایان عمرتان همه به شما «بله» بگویند؟ قطعاً همین الان در پاسخ به پرسش من خواهید گفت «بله»؛ من هم برای این که این «بله» را الان از شما بشنوم زحمات زیادی را متحمل شدم. کتاب‌های زیادی خوانده‌ام، از سخنان اساتید زیادی استفاده کرده‌ام، به سه بارها و کارگاه‌های آموزشی زیادی رفته‌ام. با هزینه کردن وقت و پول توانستم آنها را تبدیل به سرمایه‌ای کنم که هم‌اکنون در دستانتان جای گرفته است. این کتاب و کتاب «نه به نه» مشتریان در سرش بیمه عمر» حاصل «نه‌هایی است که شنیده‌ام و کتاب «نه‌های خلاقانه فروش بیمه» حاصل شکست‌هایی است که در سال زندگی با آنها مواجه شدم. تونل‌ها به ما می‌آموزند که در دل کوه هم می‌توان راهی یافت. برای یک فروشنده حرفه‌ای «نه» به معنای «بله»‌های بیشتر در آینده است، بنابراین تا می‌توانید از «نه»‌های بیشتر استقبال کنید. دل‌سرد و ناامید نشوید. آقای برابان تریسی که بارها افتخار حضور در سمینارها و کارگاه‌های تخصصی‌اش را چه در آمریکا و چه در ایران داشته‌ام، نکته ارزشمندی را در هر برنامه آموزشی که با ایشان داشتم، می‌گفت: «صبح‌ها کمی زودتر بیدار شوید و سی تا شصت دقیقه در زمینه کاری‌تان مطالعه کنید. زیر جملات مهم خط بکشید و یادداشت‌برداری کنید. فکر کنید چگونه می‌توانید آنچه را یاد گرفته‌اید، در کار روزانه خود به کار ببرید. در طول روز همواره فکر کنید

که چگونه می‌توانید از آنها برای بهتر بودن و با کفایت‌تر بودن خود استفاده کنید. در پایان هر روز، آن را مرور کنید و براساس دانش و مهارت‌های نوآموخته‌تان پیشرفت و نتایج کارتان را ارزیابی کنید. وقتی شما روزی سی تا شصت دقیقه در زمینه کارتان مطالعه کنید و در طول روز به این فکر کنید که چگونه می‌توانید آنچه را که یاد گرفته‌اید به کار بگیرید، به سرعت خود آگاه و ناخودآگاه به سمت پیشرفت و بهتر شدن حرکت خواهید کرد. نتایج پیشرفت شما در طول زمان روی هم داشته می‌شود و بسیار چشمگیر خواهد شد و شما بدون آن که متوجه آن شده باشید، روز به روز بهتر خواهید شد. اگر روزی سی تا شصت دقیقه کتاب بخوانید، می‌توانید در هفته، خواندن یک کتاب را تمام کنید و در سال، پنجاه کتاب را خواهید خواند. گرسن مدر آن دکتر از یک دانشگاه خوب تا حدی مستلزم خواندن چهار تا پنجاه کتاب و جمع‌بندی آن در یک پایان‌نامه است. اگر شما مصمم باشید و این شیوه را عملی کنید، در حقیقت در رشته کاری خودتان دکترای عملی گرفته‌اید.

اگر شما به همین روال ادامه دهید و در هر سال پانصد کتاب بخوانید در دنیایی که یک فرد معمولی در هر سال کمتر از یک کتاب می‌خواند، فکر می‌کنید چه جایگاهی به دست خواهید آورد؟ شما باید خودتان را طوری عادت دهید که تلویزیون‌تان را خاموش کنید. روزنامه را زمین بگذارید و صبح‌ها کمی زودتر از خواب بیدار شوید. به این ترتیب شما یک سرمایه‌گذاری بزرگ ذهنی کرده‌اید. این

سرمایه گذاری از لحاظ نتیجه کاری، چنان ترفیعی برای شما خواهد داشت که لذت آن از هزارها تومان اضافه حقوق، بالاتر است. از همین حالا امتحان کنید. تجربه شخصی من، درستی این گفتار را به من اثبات کرده است. در سن ۹ سالگی با داستان «جوجه اردک زشت» اثر «هانس کریستین آندرسن»، نویسنده نامدار دانمارکی، کتابخوانی را شروع کردم و در طی این سالها هرگز از خواندن کتاب دست نکشیدم. حتی در دو سالی که پول برای خرید کتاب نداشتم، باز هم ادامه دادم و امروز در مسیر تحقق رویاهایم گام برمی دارم و هرروز آهنگ موفقیت هایم سرعت بیشتری پیدا می کند. در اینجا جا دارد از کسی که نسبت به کتاب غیردرسی را به دستم داد و چراغ این راه را برای من روشن کرد، سپاسگزاری کنم. سرکار خانم «نرگس بوترابی» (مدرس ویژه) عزیزم؛ امیدوارم من هم با نگارش این کتاب بتوانم فانوس ریایی ذهن شما را روشن کنم تا بتوانید مسیرتان را در شب های تاریک و طوفانی دریای پرتلاطم زندگی و کسب و کار، به درستی پیدا کنید.