

دقیقا چه بگویید
تا قطعاً بفروشید
جملات کلیدی
برای فروش موفق
ییمه‌ای عمر
سوسن قاسمی

سرشناسه : قاسمی، سوسن، ۱۳۶۹-
 عنوان و نام پدیدآور : دقیقا چه بگویید تا قطعاً بفروشید : جملات کلیدی برای
 فروش بیمه‌ی عمر/نویسنده سوسن قاسمی ؛ ویراستار حسین یاغچی.
 مشخصات نشر : تهران: نگاه نوین ، ۱۴۰۰.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۹۱۳-۷۶-۴
 عنوان دیگر : جملات کلیدی برای فروش بیمه‌ی عمر.
 موضوع : بیمه عمر--بازاریابی
 Life insurance -- Marketing
 فروشنده‌ی -- بیمه عمر
 Selling -- Life insurance
 مشتری‌شناسی -- جنبه‌های روانشناسی
 Customer relations-- Psychological aspects
 فروشنده‌ی -- جنبه‌های روان‌شناسی
 Selling -- Psychological aspects
 رده بندی کنگره : H61M6
 رده بندی دیویی : ۳۶۸/۳۲
 شماره کتابشناسی ملی : ۸۵۱۵۸۶۷

دقیقا چه بگویید تا قطعاً بفروشید
 جملات کلیدی برای فروش موفق بیمه‌ی عمر
 نویسنده: سوسن قاسمی
 ویراستار: حسین یاغچی
 انتشارات: نگاه نوین
 تلفن: ۰۲۱-۹۱۰۱۷۱۴۷
 شابک: 978-600-8913-76-4
 شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه
 نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۰
 چاپ و صحافی: نینوا ۰۲۵-۳۷۲۳۲۵۲۱
 قیمت: ۵۵ هزار تومان

فهرست

مقدمه

۹

فصل یک: مطمئن نیستم برای تان مناسب باشد ولی...

۱۱

فصل دو: ذهن باز

۱۷

فصل سه: چه می دانید؟

۲۳

فصل چهار: چه احساسی خواهید داشت اگر...

۲۷

فصل پنج: فقط تصور کن

۳۳

فصل شش: چه زمانی وقت دارید؟

۳۷

فصل هفت: حدس می زنم موفق نشدید...

۴۱

فصل هشت: جابه جایی های ساده

۴۵

فصل نه: سه گزینه دارید

۴۹

فصل ده: دو گروه از افراد

۵۳

فصل یازده: شرط می بندم کمی مثل من هستید

۵۷

فصل دوازده: اگر... پس

۶۱

فصل سیزده: نگران نباشید

۶۵

فصل چهارده: اغلب مردم

۶۹

فصل پانزده: نکته ی مثبت قضیه این است که...

۷۳

فصل شانزده: در مرحله ی بعد چه اتفاقی می افتد؟

۷۷

فصل هفده: چی باعث شده این را بگویید؟

۸۱

فصل هجده: قبل از این که تصمیم تان را بگیرید

۸۵

فصل نوزده: اگر بتوانم...، شما انجامش می دهید؟

۸۷

فصل بیست: کافی ست...

۹۱

فصل بیست و یک: فقط یک چیز دیگر

۹۵

فصل بیست و دو: یک لطف

۹۹

فصل بیست و سه: فقط از روی کنجکاوی می پرسم

۱۰۵

حرف آخر

۱۰۹

مقدمه

یک هفته مانده بود تا استخدام شوم. سال‌ها تدریس در یک مدرسه‌ی غیرانتفاعی باعث این اتفاق شده بود و اگر کمی زودتر پیش می‌آمد، می‌شد گفت از خوشحالی در پوست نمی‌گنجیدم. ولی مدتی بود شغلی دیگر برایم بسیار جذاب به نظر می‌رسید و احساس می‌کردم می‌توانم در این حرفه اثرگذاری بیش‌تری داشته باشم.

آشنایی‌ام با نمایندگی و فروشندگی بیمه‌ی عمر بر حسب اتفاق بود و از همان زمان نوع آموزش‌هایش و خودپروری ذهنی و فکری که در آن وجود داشت، در نظرم با هیچ شغل دیگری قابل مقایسه نبود. منتها در اوایل فعالیتیم در این حرفه مشکلی وجود داشت که نمی‌شد نادیده گرفت. من دست‌تنها بودم و کسی نبود که از او کمک بگیرم تا رشد و پیشرفتم را در این رشته سرعت دهم. از یک کار ساده مثل چگونگی پرکردن فرم بیمه تا راه‌های نهایی کردن قرارداد، محکوم بودم خودم آستین‌ها را بالا بزنم و یاد بگیرم. حالا که این‌ها را می‌نویسم یادم می‌آید عصرها که به خانه می‌آمدم خودم را غرق در آموزش‌های اساتید بزرگ تحول فردی می‌کردم. کتاب‌ها

و ویدیوهای اساتیدی چون «دارن هاردی» و «برایان تریسی» را از حفظ بودم و روی تمرین‌هایی که می‌دادند به‌شدت تمرکز می‌کردم. با همه‌ی این‌ها باید بگویم در اوایل کارم، کیفیت فعالیت‌م چنگی به دل نمی‌زد.

در همان هفته‌های اول به من گفته شد در این کار، استعدادی ندارم و بهتر است دنبال شغل دیگری باشم. حرفی که برایم بسیار گران آمد و تلاش‌م را چشمگیرتر و متمرکزتر کرد. کار به این‌جا رسید که مدتی بعد از آن نظر در مورد کارم و این‌که بی‌استعدادم، عنوان بهترین فروشنده‌ی ماه آن مجموعه را به‌دست آوردم؛ عنوانی که بعد از آن، بارها تکرار شد. امروز که به آن دوران نگاه می‌کنم، آن انتخابم برای تغییر شغل و تلاشی که به‌خرج دادم، موثرترین اقدام عمرم را رقم زد و باعث یک نمایندگی مطرح بیمه و آموزش‌هایی شد که به فروشنندگان این شغل به‌عنوان کوچ فروش ارائه می‌دهم. با توجه به همه‌ی این تجربه‌ها خلئی را در آموزه‌های مربوط به فروش بیمه‌ی عمر احساس می‌کردم که شاید موثرترین عامل در بی‌ثمر ماندن فرآیند فروش بود. قریب به اتفاق این آموزش‌ها به‌شکل بسیار کلی مطرح می‌شدند، طوری که فروشنده را (هرچقدر هم که این آموزش‌ها را از بر بود) در مقابل مشتری، تنها و دست‌خالی می‌گذاشتند و نتیجه‌ی ضعیفی را رقم می‌زدند.

این مساله همیشه به‌عنوان یک ضعف در پروسه‌ی فروش بیمه‌ی عمر همراهم بود و دائم در آموزش‌هایم سعی در رفعش داشتم تا این‌که به کتابی از «فیل جونز» با ترجمه‌ی دکتر «محمد مهدی ربانی» برخوردم (کتاب «دقیقا چه بگویید تا حرفتان را گوش کنند») که می‌توانست به‌شکل موثری این مشکل را حل کند. همین‌جا باید از استادم دکتر «ربانی» بابت ارائه‌ی این کتاب به مخاطب فارسی‌زبان تشکر کنم (نام این کتاب هم ادای دینی به آن کتاب ارزشمند است). کتابی که وارد جزییات فرآیند فروش می‌شد و جملاتی را پیشنهاد می‌داد که در مراحل

مختلف فروش، بسیار به کار می‌آمد. خواندن آن کتاب، الهام‌بخش شد تا این فرمول را در فروش بیمه بازسازی کنم که آمیخته با تجربیات خودم بود و نتیجه، کتابی شد که در دست دارید.

به گمانم این کتاب می‌تواند یک کتاب همراه برای فروشندگان بیمه‌ی عمر باشد؛ چرا که در هر نقطه از مسیر فروش بیمه‌ی عمر جملاتی را پیشنهاد می‌دهد که فروشنده با به کار بستن آن‌ها به شکل بسیار بهتری فرایند فروش را تا رسیدن به نتیجه‌ی مطلوب مدیریت می‌کند. سخت امیدوارم در این کتاب در جهت حل آسیب اصلی در آموزش فروش بیمه‌ی عمر حرکت کرده باشم تا بر این اساس، یکی از موثرترین شغل‌ها در کشورم برای ارائه‌دهندگان آن مقرون به نتیجه‌ای ارزشمند و چشمگیر باشد. چنین باد.

با احترام

سوسن قاسمی

www.ketab.ir