

مثلاً برای نمونه، گفتم به جای اینکه یک نامه عمومی در رابطه با مزایای کلی بیمه‌های عمر پیشنهادیتون بنویسید باید اول مشخص کنید که قصد فعالیت در چه بازاری رو دارید و مخاطبان هدف (مشتریان اصلی) شما دقیقاً چه کسانی هستند؛ نیازهاشون چه چیزهایی هست؛ ریسکهایی که کار و زندگی‌شون رو تهدید میکنه چه چیزهایی هستند؛ و اینکه درنهایت، بیمه عمر پیشنهادی شما چه کمکی می‌تونه به حل مشکلات، رفع ریسکها و نیازهاشون بکنه.

در اینجا می‌خوام متن یک نامه بازاریابی بیمه‌های عمر که سراسر آکنده از اشتباه هست رو براتون بگذارم و سپس، اشتباهات موجود در اون رو براتون تحلیل کنم. بعد از اون، متن یک نامه صحیح رو براتون میگذارم و نکات موجود در اون رو براتون تحلیل می‌کنم.

ابتدا متن این نامه اشتباه رو با هم می‌خوانیم:

سلام؛

یه سؤال: به نظر شما این روزها با روزی ۱۰۰۰ تومن چیکار میشه کرد؟!

من رو ببخشید؛ چون می‌دونم که یا دارین استراحت می‌کنین یا مشغول کار هستید؛ اما اصرار دارم اجازه بدین که مقداری از وقتتون رو بگیرم. بگذارین اول خودم رو معرفی کنم: من حامد عسگری، مشاور امور بیمه و سرمایه‌گذاری نمایندگی XXX شرکت بیمه XXX هستم.

توی این نامه می‌خوام بهتون یه خبر خوب بدم! اونم اینکه الان حدود XXX ساله که یه طرح سرمایه‌گذاری خیلی جالب از طرف شرکت بیمه XXX ارائه می‌شه که مثلاً با پس انداز روزانه ۱۰۰۰ تا تک تومن (یعنی ماهیانه فقط ۳۰ هزار تومن!) بعد از XXX سال علاوه بر اینکه مبلغ XXX میلیون تومن بهتون پرداخت می‌شه، می‌تونید ماهیانه XXX تومن هم حقوق ثابت مادام‌العمر دریافت کنید؛

اونهم با ضمانت و نظارت مستقیم بیمه مرکزی ج.ا.ا که این طرح رو گارانتی کرده. (البته شما می‌تونید از حداقل XXX هزار تومن در سال تا حداکثر XXX تومن در سال، توی این طرح سرمایه‌گذاری کنید که انتخابش کاملاً بستگی به توان مالی خودتون داره)

بگذارید سودها و منافع این طرح رو خیلی خلاصه براتون بگم:

(۱) دقیقاً مثل یک حساب بانکی، صاحب نام الاختیار تمام پول هاتون هستین و هر وقت دلتون خواست می‌تونید ازش برداشت کنید یا حتی حسابتون رو ببندید! (اما افتتاح حساب سرمایه‌گذاری بیمه عمر، علاوه بر سوددهی حتی بیشتر از بانک، ۹ تا منفعت زیر رو داره که بانکها ندارن!):

(۲) بهتون $X\%$ سود علی الحساب سالیانه پرداخت می‌شه؛ با تضمین اینکه تا ۱۰ سال آینده، میزان سوددهی کمتر از $X\%$ نشه!

(۳) می‌تونید درخواست وام کنید؛ اون هم بدون نیاز به هیچگونه ضامن، وثیقه یا سند! ظرف XXX روز هم وام رو بهتون پرداخت می‌کنند!

(۴) هزینه درمان بیماری‌های صعب‌العلاج مثل انواع سرطان، جراحی کرونر، پیوند قلب، کبد، کلیه، ریه و مغز استخوان، سکته قلبی و سکته مغزی رو تا سقف XXX تومن پرداخت میکنه؛ اون هم به صورت بلاعوض!

(۵) بهتون غرامت از کارافتادگی دائمی ناشی از بروز حادثه هم پرداخت میشه؛ اونهم تا سقف XXX تومن؛ باز هم بلاعوض!

(۶) حتی هزینه درمان عوارض ناشی از حادثه مثل شکستگی دست و پا و... بهتون پرداخت می‌شه؛ تا سقف XXX تومن!

(۷) اگر هم خدایی ناکرده اتفاقی واستون بیفته که سایه تون بالای سر خانوادتون نباشه، تا XXX تومن به اونها پرداخت میکنه!

۸) حتی می‌تونید این بیمه رو به عنوان ضمانت بانکی یا ضمانت خروج از کشور بگذارید پیش بانک یا دولت!

۹) اگه توی این ۲۰ یا ۳۰ سال، منزلتون دچار آتیش سوزی بشه، تا سقف XXX تومن هم بهتون خسارت پرداخت میکنه!

۱۰) جالب اینکه بهتون حقوق بازنشستگی مادام العمر پرداخت می‌کنه! (قابل توجه اونهایی که شغل آزاد دارن و همینطور خانمهای خونه دار)

بله! همه اینها فقط با پس انداز روزانه ۱۰۰۰ تومان! حالا تصمیم گیری و قضاوت رو به خود شما واگذار می‌کنم. اگه هم دوست داشتید می‌تونید همین حالا با من تماس بگیرید تا جهت مشاوره حضوری، خدمت برسیم. البته مشاوره من رایگانه و هیچ الزامی برای خرید ایجاد نمی‌کنه.

برای گرفتن یه تصمیم منطقی، همین فردا هم ممکنه دیر باشه؛ منتظر تماس یا دیدار شما هستم...

با تقدیم احترام

خب! به ظاهر که نامه خیلی خوبی به نظر میاد و می‌تونه مؤثر هم باشه! اما می‌خوام یه واقعیت رو باهاتون در میان بگذارم: اگر ۱۰۰۰ عدد از این نامه رو در بازار به صورت عمومی پخش کنید، حدود ۹۹۰ تای اونها سر از سطل زباله درمیارن!

چرا متن این نامه اشتباه است؟

۱) این نامه خطاب به هیچ شخص خاصی نوشته نشده. به عبارت دیگر مخاطب نامه مشخص نیست. بنابراین، مشتری بالقوه به محض دریافت این نامه اون رو به حساب یک نامه صرفاً تبلیغاتی که ارزش اون مساوی با کاتالوگها و بروشورهای تبلیغاتی هست میگذاره و اون رو به دورن سطل زباله پرتاب میکنه!

۲) چون مخاطب نامه، مشخص نیست پس نیازهای ویژه اون مخاطب هم در متن نامه، شناسایی نشده و اشاره ای به اینکه پیشنهاد شما در ارتباط با رفع چه نوع نیازها و کمبودهایی هست، نشده.

۳) وقتی نیاز، مشخص نباشه پس راه حل هم مشخص نیست. به عبارت دیگر در نامه فقط به برخی ویژگی های بیمه عمر اشاره شده و نه به منافع حاصل از اون ویژگیها برای مشتری.

مثلاً یکی از ویژگیهای بیمه عمر، امتیاز وام بدون نیاز به ضامن، وثیقه و سند هست. اما منفعت حاصل از این ویژگی می تونه اینها باشه: **الف)** تأمین هزینه خرید جهیزیه برای دختر مشتری؛ **ب)** تأمین هزینه و مخارج تحصیلات دانشگاهی فرزند مشتری؛ **ج)** کمک هزینه خرید مسکن؛ **د)** کمک هزینه ای برای توسعه کسب و کار مشتری؛ و بسیاری منافع دیگر که حاصل از دریافت یک وام فوری بدون ضامن هستند.

۴) در پاراگراف آخر نامه، از مشتری خواسته شده تا در صورت صلاحدید خودش، اقدام به تماس با فروشنده کنه. به عبارت دیگر، کل مسئولیت مربوط به تصمیم گیری و قضاوت و اقدام به تماس یا حضور در دفتر و... بر دوش خواننده گذاشته شده. این دقیقاً مثل اینه که وقتی مشتری