



مشتریان امروزی، خیلی پیچیده شده‌اند و در کل، نیازها و خواسته‌های گیج کننده‌ای هم دارند. این مشتریان، همیشه محدودیت زمانی و پولی دارند و برای اینکه نیازها و خواسته‌هایشان را با شما در میان بگذارند، حساست عجیبی از خودشان نشان می‌دهند!

به عبارت دیگر، نیازها و خواسته‌های مشتریان امروزی، بسیار پیچیده شده و از طرف دیگر، حاضر نیستند این نیازها و خواسته‌ها را صادقانه با فروشندگان در میان بگذارند و همین موضوع، فروش بیمه را بشدت سخت کرده است. پس راه چاره چیست؟

برای اینکه بتوانید مشتریان امروزی را به صحبت کردن درباره‌ی نیازها و خواسته‌هایی که دارند ترغیب کنید، باید یاد بگیرید که سؤالات خوبی از آنها بپرسید.

چه شما به تازگی شروع به فعالیت در زمینه‌ی فروش بیمه کرده باشید و بنابراین به دنبال لیستی از سؤالات خوب و مناسب می‌گردید و چه یک مدیر فروش بیمه هستید که برای آموزش به تیم فروش خودتان، به سؤالات درستی که باید از مشتریان خودشان بپرسند احتیاج دارید، این مقاله یک لیست کامل، شامل بهترین سؤالات فروش برای پرسیدن از مشتریان مختلف را در اختیارتان قرار می‌دهد که به شما در شناسایی نیازهای اصلی مشتریها کمک می‌کند.

با استفاده از این سؤالات، شما می‌توانید روند فروش خودتان را سفارشی کنید و با توجه به نیازها و خواسته‌های ویژه‌ی هر کدام از مشتریان، به سمت قطعی کردن فروش، گام بردارید.

سؤالات تحلیل‌کننده نیازها:

وظیفه‌ی اصلی شما به عنوان یک نماینده یا فروشنده بیمه، کشف سریع نیازهای اساسی مشتری در همان جلسه اول در فروش بیمه است.

در ادامه، تعدادی از سؤالاتی که برای شروع می‌توانید از مشتریان بپرسید، آورده شده است:

سؤال شماره 1:

اگر فرض کنیم که می‌خواستید این بیمه عمر را بخرید، دوست داشتید با استفاده از این بیمه‌نامه، به چه نتایجی دست پیدا کنید؟

سؤال شماره 2:

بزرگترین نقطه‌ی قوت این بیمه عمر از نظر شما چیست؟ بزرگترین نقطه ضعف این بیمه عمر از نظر شما چیست؟

سؤال شماره 3:

در حال حاضر با کدام شرکت بیمه کار می‌کنید؟ این شرکت بیمه، چه ملاک‌هایی دارد که مورد انتخاب شما قرار گرفته است؟

سؤال شماره 4:

چه معیارهایی برای خرید یک بیمه عمر، مد نظر شماست؟

سؤال شماره 5:

تأکید شما بیشتر بر روی کدامیک از این سه مورد است؟ قیمت پایین‌تر، پوشش‌های بالاتر یا خدمات پس از فروش؟ (تأکید کنید که مشتری می‌بایست فقط یکی از این سه مورد را انتخاب کند)

سؤال شماره 6:

چه چیزی را در مورد نماینده‌ای که در حال حاضر با شما همکاری می‌کند، بیشتر می‌پسندید؟
چه چیزی را نمی‌پسندید؟

سؤال شماره 7:

در شرکت بیمه‌ای که با آن همکاری می‌کنید، چه انتظار برآورده نشده‌ای دارید؟

سؤال شماره 8:

چه چیزی یا چه اتفاقی ممکن است روزی باعث می‌شود شما بخواهید شرکت بیمه یا نماینده‌ی بیمه‌ای که با وی کار می‌کنید را تغییر دهید؟

سؤال شماره 9:

چه چیزی را در مورد بیمه‌نامه‌ی فعلی‌تان می‌پسندید؟ چه چیزی را دوست دارید تغییر دهید؟

سؤال شماره 10:

اگر مشتری، هم اکنون از شرکت یا نماینده بیمه دیگری، بیمه عمر داشت، از او بپرسید: «کدام نیاز یا خواسته شما بود که باعث شد این بیمه عمر را بخرید؟»

سؤال شماره 11:

اگر شما جای من بودید، برای معرفی بهتر این بیمه به مردم، چه کاری می کردید؟

سؤال شماره 12:

ما چگونه می توانیم با شما کار کنیم؟

سؤال شماره 13:

همکاریمان را از چه زمانی می توانیم آغاز کنیم؟

سؤال شماره 14:

بهترین اقدامی که می توانم برای برگرداندن شما به همکاری انجام دهم چیست؟ (این سؤال را از مشتریانی که اقدام به بازخرید کرده اند یا می خواهند این کار را انجام بدهند بپرسید)

سؤال شماره 15:

زمانی که این بیمه را از ما خریدید، چه کاری کرده بودیم که بیشتر شما را تحت تأثیر قرار داده بود؟

سؤال شماره 16:

شما در ارتباط با یک نماینده بیمه، بیشتر به چه چیزی اهمیت می دهید؟ مهمترین ملاک شما برای انتخاب یک نماینده بیمه چیست؟

سؤال شماره 17:

در حال حاضر مهمترین محدودیت شما برای خرید این بیمه، چه چیزی است؟

سؤال شماره 18:

آیا ترجیح می‌دهید هزینه‌ها (یعنی مبلغ حق بیمه) را کم کنید؟ یا میزان سرمایه‌ی پوشش‌های تکمیلی را افزایش بدهید؟ و یا سود اندوخته‌تان را افزایش دهید؟

سؤالاتی که باید از بیمه‌گذاران فعلی خودتان در مورد بیمه عمر پرسید:

زمانی که با مشتریهای فعلی‌تان ارتباط دارید و به فروش بیشتر و تکرار خرید (شامل تمدید بیمه‌نامه فعلی و خرید سایر انواع بیمه‌نامه‌ها) توسط آنها امیدوار هستید، باید تلاش کنید تا سؤالات مناسبی از آنها پرسید.

اگر تا به امروز، سؤالاتی نظیر آنچه در ادامه خواهید دید را از بیمه‌گذاران فعلی خودتان نمی‌پرسیده‌اید، باعث این شده‌اید که نارضایتی‌های کوچک مشتریان شما بر روی هم انباشته شوند و عرصه برای رقبای شما باز شود. لذا با طرح این سؤالات از بیمه‌گذاران فعلی خودتان، درهای ورود رقبا را باز نگذارید و آنها را با این سؤالات ببندید:

سؤال شماره 19:

به بیمه عمر ما از 1 تا 10 چه امتیازی می‌دهید؟

سؤال شماره 20:

هر امتیازی که مشتری بر زبان آورد این سؤال را پرسید: چرا امتیاز کمتری را ندادید؟

سوالات فروش عالی باعث می‌شوند تا بتوانید بیمه عمر پیشنهادی خود را با اهداف هر یک از مشتریان خودتان سازگار کنید و به آنها نشان دهید که بیمه عمر شما بهترین گزینه است. سؤالاتی که در این مقاله ارائه شده‌اند را بارها و بارها تمرین و تکرار کنید تا در جلسات فروش، بتوانید با تسلط کامل و با توالی درستی، آنها را از مشتریان خود بپرسید.

بیمه‌گر و توانگر باشید...