



هنگامی که برای اولین بار چشم بر این دنیا گشود احتمالاً مانند بسیاری دیگر از انسانها، هنوز دست چپ و راست خود را هم نمی توانست تشخیص دهد. کم کم که سالها می گذشت و به سن ۷ سالگی رسید ناگهان خود را پشت نیمکت کلاس اول دید. پس از ۵ سال درس خواندن و البته تا حدود زیادی هم شیطنت کردن دوره ابتدایی را پشت سر گذاشت و وارد مقطع راهنمایی شد. سه سال دیگر هم تا چشم به هم زد گذشت و حالا باید وارد دوره دبیرستان می شد. به محض ورود به دبیرستان و از سال دوم به بعد، دریافت که چقدر به علوم تجربی علاقه مند است و رشته تجربی را از میان رشته ریاضی و انسانی، برگزید.

می دانست که اگر بخواهد در رشته تجربی موفق شود باید شب و روز درس بخواند و همین کار را هم کرد و سرانجام جزو چندصدهزار کنکوری دیگر، خود را بر سر جلسه کنکور دید. بالاخره و پس از روزی ۱۵ ساعت درس خواندن در دوران دبیرستان، توانست به رتبه زیر ۱۰۰ رشته تجربی دست یابد و به رشته و دانشگاهی که آرزویش را داشته رسید. بله! او رشته پزشکی را در یکی از دانشگاههای معتبر کشور انتخاب کرد و شروع به مطالعه شبانه روزی در رشته پزشکی نمود. پس از ۷ سال درس خواندن در دانشگاه، سرانجام موفق به گرفتن مدرک دکترای خود به عنوان یک پزشک عمومی ممتاز شد.

اما این برای او تازه اول راه موفقیت بود. تصمیم گرفت تا تخصص خود را در جراحی قلب و عروق بگیرد. حال باید بیش از ۳ سال دیگر، تلاش بی وقفه می نمود تا موفق شود. دور از انتظار هم نبود که دوباره با روزی ۱۵ ساعت مطالعه و تحقیق، موفق به اخذ تخصص در رشته خود شود. اما...

اما باز هم اکتفا نکرد و حالا می خواست فوق تخصص خود را هم در رشته قلب و عروق کسب کند و حالا باید حدود ۲ تا ۳ سال دیگر هم درس می خواند و به تلاش بی وقفه خود ادامه می داد. همین کار را هم کرد و سرانجام پس از ۲۵ سال درس خواندن، تبدیل به یک فوق تخصص جراحی قلب و عروق شد!

### تجویز دارو قبل از تشخیص درد:

زمانیکه به دکتر شهرام غفاریان که از دوران کودکی تا به حال دوست صمیمی یکدیگر بوده ایم مراجعه کردم تا معاینه ای از قلب من به عمل آورد، یک سؤال از او پرسیدم: «شهرام! آیا حالا که بعد از ۲۵ سال درس خواندن تبدیل به یک فوق تخصص قلب و عروق شده ای، اگر بیماری به مطب تو بیاید و هنوز سلام نکرده مقابل تو بنشیند، آیا صرفاً به خاطر اینهمه دانش و تجربه ات، حاضری بدون معاینه آن بیمار، شروع کنی به نوشتن نسخه و تجویز دارو برای او؟!»

تعجب کرد و گفت: «حامد! تو حالت خوبه؟! منظورت چیه؟ مگر فکر می کنی من خدایی ناکرده یک پزشک ابله و دیوانه هستم که دست به چنین کار بچه گانه ای بزنم؟!»

گفتم: «نه شهرام جان! اصلاً منظورم این نبود. اما اگر به تو بگویم که ما در همین کشور خودمان، پزشکانی داریم که دقیقاً همین کار؛ یعنی تجویز دارو قبل از معاینه و تشخیص بیماری را انجام می دهند آنوقت چه خواهی گفت؟!»

خندید و گفت: «اگر اینطور که تو می گویی باشد همین حالا و برای همیشه حرفه پزشکی را کنار خواهیم گذاشت!»

گفتم: «ای بابا! هم تو و هم من می دانیم که چنین چیزی امکان ندارد که پزشکی دست به تجویز قبل از تشخیص بزند. اصلاً ولش کن. نمی دانم چرا این سؤال مسخره و بی معنی را از تو پرسیدم»

گفت: «چه بگویم! خب بگذریم. نوار قلب نرمال است و این قلب، حالا حالاها مثل ساعت کار خواهد کرد»

خداحافظی کردم و از مطبش بیرون آمدم و به سمت دفتر کارم حرکت کردم؛ اما شاید آنچه او قادر به تشخیص نبود، ناراحتی و اندوه عمیقی بود که در قلبم نقش بسته بود از آنچه در صنعت بیمه های عمر کشورم و درمقابل چشمانم هر روز، بارها و بارها تکرار می شد...

من روزانه شاهد فروش بیمه عمر توسط نمایندگان هستم که روش فروش شان دقیقاً به مثابه پزشکی است که قبل از معاینه و تشخیص درد، اقدام به تجویز درمان می کنند.

بیاید برای ساده تر شدن بحث، بیمه عمر را به عنوان جعبه ای محتوی دهها دارو برای درمان دهها درد در نظر بگیریم!

## بیمه عمر در نقشی یک بسته درمانی:

مواد اولیه جهت ساخت و تولید این داروها عبارتند از هفت ویژگی رایج و مشخص در بیمه های عمر که به شرح زیر است:

1. پرداخت سود مرکب و سود مشارکت در قالب اندوخته بیمه نامه

2. پرداخت سرمایه تا سقف ۴۰۰ میلیون تومان در صورت فوت (بر اثر حادثه)
3. پرداخت وام فوری بدون نیاز به سند، وثیقه و ضامن
4. پرداخت سرمایه امراض خاص تا سقف ۳۰ میلیون تومان
5. معافیت از پرداخت حق بیمه در صورت ازکارافتادگی
6. پرداخت غرامت ازکارافتادگی
7. پرداخت هزینه درمان عوارض ناشی از حادثه

## روش غلط در ارائه بیمه عمر به مشتری:

متأسفانه آنچه امروزه شاهد آن هستیم این است که بیش از ۸۰٪ نمایندگان و فروشندگان بیمه‌های عمر در کشور، با توجه به ویژگیهای فنی فوق، در مواجهه با تقریباً تمامی مشتریان بالقوه ای که هر روزه با آنها ملاقات می کنند بیمه عمر پیشنهادی شان را صرفاً و فقط به گونه‌ای شبیه دیالوگ زیر ارائه می دهند:

**نماینده بیمه:** «آقای/خانم مشتری؛ بیمه عمر برای تان بسیار مفید خواهد بود. زیرا در صورتیکه مثلاً در یک تصادف فوت کنید، ما به خانواده شما تا سقف ۴۰۰ میلیون تومان پول پرداخت خواهیم نمود. البته این به جز اندوخته بیمه نامه عمرتان تا سال وقوع فوت شماست. همچنین از سال دوم به بعد، هر زمان که بخواهید تا ۹۰٪ اندوخته بیمه نامه تان به شما وام می دهیم. آنهم بدون نیاز به سند یا ضامن یا وثیقه! ضمناً اگر به بیماریهای صعب‌العلاج نظیر انواع سرطان، سکته قلبی یا مغزی، پیوند قلب/کبد/کلیه/ریه/مغز استخوان و جراحی کرونر مبتلا شوید تا ۳۰

میلیون تومان بلاعوض به شما می پردازیم. حتی اگر به هر علتی از کارافتاده شوید ما شما را از ادامه پرداخت حق بیمه، معاف می کنیم و حتی به شما تا میزان ۴۰ میلیون تومان غرامت می پردازیم. البته اگر هم حادثه ای رخ دهد که مثلاً دست یا پای تان بشکند به شما تا سقف ۹ میلیون تومان کمک هزینه درمانی می پردازیم. خب نظرتان راجع به این بیمه عالی چیست؟!»

**مشتری:** «بسیار عالی است. اما اگر اجازه دهید می خواهم در اینباره فکر کنم...» و یا با همسر مشورت کنم / فعلاً پول ندارم / نیازی به این بیمه ندارم / در محل کارم بیمه عمر دارم / بیمه تأمین اجتماعی برایم کافیست و...

واقعاً انتظار داریم از این مشتری که آنگونه بمباران اطلاعاتی شده، چه پاسخی به جز آنچه در بالا گفت، بشنویم؟! این همان معضل بزرگ در صنعت بیمه های عمر کشور ما است. همان تجویز درمان قبل از تشخیص درد! بنابراین، مشتری بدون آنکه بداند چرا، فقط احساس می کند یکجای کار مشکل دارد و شروع می کند به قطار کردن تمام انواع بهانه ها.

حال اگر از همین نماینده بپرسم که اگر روزی به مطب یک پزشک مراجعه نماید و به محض سلام کردن، دکتر بگوید: «خوش آمدی عزیزم! لطفاً دفترچه ات را لطف کن!» و بلافاصله شروع به نوشتن دارو کرده و سپس بگوید: «بفرمایید؛ این داروها را از داروخانه تهیه کنید، قطعاً پس از مصرف این داروها مشکل و بیماری تان به صورت تضمین شده درمان خواهد شد!» خواهد گفت که این پزشک قطعاً دیوانه است و یا شاید برنامه دوربین مخفی است.

اما غافل است از اینکه روزانه و در جریان فروش بیمه های عمر پیشنهادی اش، بارها و بارها مرتکب همین عمل جنون آمیز می شود.

## روش درست در ارائه بیمه عمر به مشتری:

آنچه که مرز بین موفقیت و شکست در فروشندگی بیمه های عمر را مشخص می کند، پی بردن به تفاوت میان ویژگی های فنی بیمه عمر (مواد اولیه و خام برای ساخت دارو) با منافع حاصل از ویژگی های بیمه عمر (داروهای ساخته شده از مواد اولیه) می باشد.

مثلاً زمانیکه به مشتری می گوئیم با داشتن بیمه عمر می تواند وام فوری بدون نیاز به سند، ضامن یا وثیقه دریافت نماید درواقع فقط به یکی از ویژگی های فنی بیمه عمر اشاره نموده ایم. اما امتیاز وام، در حکم مواد خام برای ساخت دارو است و خود به تنهایی قادر به رفع درد و ایجاد درمان برای مشتری نخواهد بود.

اما یک نماینده حرفه ای بیمه، ابتدا و قبل از اینکه حتی کلامی راجع به بیمه عمر و صنعت بیمه صحبت کند، وقت و انرژی خود را فقط بر روی برقراری یک رابطه دوستانه و اجتماعی با مشتری بالقوه اش صرف می کند؛ بدین هدف که تا می تواند از زندگی، شخصیت، شغل، خانواده، گذشته، طرز فکر، ارزشها و ضد ارزشهای ذهنی مشتری بالقوه اش اطلاعات کسب کند.

پس از انجام این کار است که سناریویی شبیه آنچه در زیر آورده ام رخ می دهد...

## پیش فرض: مشتری، یک گروهبان جوان در نیروی هوایی ارتش ج.ا.ا در تهران است

**نماینده:** «آقای مشتری، همانطور که گفتید شما صاحب سه فرزند هستید و از حدود ۸ سال پیش که استخدام شدید ازدواج هم کردید و بلافاصله در یکی از منازل سازمانی پایگاه هوایی تهران ساکن شده اید. البته این را هم فرمودید که با میزان حقوقی که از ارتش دریافت می کنید آنهم با سه فرزند خردسال، پس از بازنشستگی تان که ۲۲ سال دیگر خواهد بود، صاحبخانه شدن تقریباً شبیه یک رؤیای دست نیافتنی است! اما باتوجه به اینکه با داشتن این بیمه عمر ۳۰ ساله، درست در آن زمانیکه ۲ سال به بازنشستگی تان مانده با دریافت ۹۰٪ اندوخته این بیمه نامه که

حتی نیاز به ضامن و وثیقه هم ندارد، می توانید حدوداً یک میلیارد تومان وام دریافت کنید و کسری بودجه خرید مسکن تان را تکمیل نمایید و یا با همین مبلغ به تنهایی، صاحب خانه شوید! و...

### **پیش فرض: مشتری، یک کاسب در بازار بزرگ تهران است**

**نماینده:** «آقای مشتری، آنطور که من از فرمایشات شما برداشت نمودم، شما احتمالاً روزانه دهها فقره چک در بازار ارائه می کنید. قطعاً می دانم که این را مدیون اعتبار بسیار بالای خود در بازار هستید. اعتباری که ذره ذره و به سختی به دست آمده است. اما از طرف دیگر فکر می کنم وضعیت بسیار متغیر بازار و صعود و نزول قیمتها و... را بهتر از من می دانید و البته با تجربه ای که در این سالها در بازار کسب کرده اید احتمالاً دیده اید که گاهی حتی چک برخی از کسبه که در گذشته هرگز برگشت نخورده ناگهان و بدون خواسته صاحب چک، برگشت می خورد و اعتبار چندین و چند ساله خود در بازار را از دست خواهند داد. در بازاری که رمز موفقیت یک کاسب حرفه ای در خریدهای چکی و اعتباری است وقتی چنین مشکلاتی در راه باشد، امتیاز وام فوری و بدون نیاز به ضامن یا وثیقه جهت تکمیل موجودی بانکی و پاس شدن چک، در حکم حفظ آبرو و اعتبار یک کاسب محسوب می شود. و...»

دیدید چه اتفاقی افتاد؟! این نماینده حرفه ای، امتیاز وام بیمه عمر را برای هر کدام از مشتریان فوق، به شکلی متفاوت و با کارایی بسیار متفاوتی توضیح داد. او در واقع از مواد خامی که در اختیار داشت، دو داروی کاملاً متفاوت ساخت و هر دارو را به درستی و پس از تشخیص درد، تجویز و ارائه نمود...

آیا اگر این نماینده وقت کافی صرف پی بردن به وضعیت زندگی یا وضعیت شغلی و خانوادگی آن دو مشتری ننموده بود، توانایی ارائه دو راهکار متفاوت را با تکیه به امتیاز وام بیمه های عمر را داشت؟ قطعاً پاسخ منفی است.

**بنابراین از این پس بیاموزیم که تا قبل از تشخیص درد، اقدام به تجویز درمان نکنیم.**

**بیمه گر و توانگر باشید...**