



من این مقاله را برای اولین بار در تاریخ 14 خردادماه 1391 نوشتم و پس از آن نیز در سال 1394 در فصل آخر کتاب «سیاره مشتری؛ هنر مشتری یابی در بیمه های عمر» نیز به چاپ رسید. به دلیل اهمیت بسیار زیاد موضوع این مقاله و تأثیرات چشمگیری که محتوای این مقاله در طول سالهای گذشته بر عملکرد فروشندگان و نمایندگان زیادی بر جای گذاشته، امروز تصمیم گرفتم این مقاله را مجدداً بازنویسی کنم و بخشهایی را به آن اضافه کرده‌ام که امیدوارم مورد توجه و استفاده شما قرار گیرد.

همه می‌دانند که «رد شدن» و «نه شنیدن» در فروشندگی بیمه، یک واقعیت انکارناپذیر است. همین «ترس از رد شدن» امروزه نه تنها یکی از موانع بزرگ بر سر راه فروشندگی بیمه است بلکه اصلی ترین دلیل رها کردن این شغل توسط نمایندگان بیمه نیز می‌باشد.

بیاید از همین ابتدا با این واقعیت روبه‌رو شویم که رد شدن و «نه شنیدن» نامطلوب و ناخوشایند است و باعث تضعیف روحیه می‌شود و دلیل اصلی شکست بسیاری از فروشندگان بیمه است. قطعاً اکثریت نمایندگان و فروشندگان بیمه (اعم از حرفه‌ای و آماتور)، رد شدن را بسیار بیشتر از تأیید شدن تجربه می‌کنند. این یک موضوع بدیهی در شغل ما نمایندگان و فروشندگان بیمه است.

پس از پذیرش این واقعیت، قدم منطقی بعدی، یافتن بهترین راه برای کنار آمدن با این دشمن شماره یک موفقیت در فروش بیمه است. درست مثل دریانوردی که باید بیاموزد چگونه با باد، امواج و طوفانهای موسمی دریا کنار بیاید، یک فروشنده بیمه نیز باید بداند که چگونه با نپذیرفته شدن، «نه» شنیدن و رد شدن، مقابله کند.

درست مانند سربازانی که باید یک ارتش را در جبهه جنگ شکست بدهند، فروشندگان و نمایندگان بیمه هم باید بر دشمن عمومی خود، یعنی ترس از رد شدن، غلبه کنند. بنابراین به تمامی نکات زیر توجه کنید، آنها را به خاطر بسپارید و بارها تمرین کنید.

مطمئن باشید بهزودی اتفاقات خوبی می‌افتد و درمی‌یابید که در حقیقت، رد شدن، بیش از آنکه شما را ناکام کند، به نفع شماست! می‌توانید از این دشمن، یک هم‌پیمان بسازید و همین اتحاد و پیمان، سبب خلاقیت بیشتر شما می‌شود.

راهکار شماره 1:

به محض اینکه از سوی مشتری رد می‌شوید، به عضویت گروه مقتدری از فروشندگان حرفه‌ای بیمه، پذیرفته خواهید شد! از زمانهای قدیم، میلیونها فروشنده بیمه، نبرد مشابهی با همین دشمن، داشته و دارند. تمامی فروشندگان حرفه‌ای بیمه، به این واقعیت پی برده‌اند که تا وقتی خطر شکست را نپذیرید، هرگز پیروز نمی‌شوید. وقتی که سن شما بیشتر شود و به زندگی حرفه‌ای گذشته‌ی خودتان می‌اندیشید، بر اساس اینکه برخورد شما در اوج مبارزه با رد شدن، چگونه بوده است، احساس غرور، پشیمانی یا رضایت خواهید کرد.

راهکار شماره 2:

رد شدن یا باعث می‌شود که کارتان را رها کنید و یا اینکه شما را محکمتر می‌سازد. همچنین درمی‌یابید که از گروه فروشندگان موفق بیمه هستید یا نه؟! اگر رد شوید و به آن انعطاف نشان دهید، قویتر خواهید شد. درست مثل درختی که بر اثر وزش باد، خم می‌شود. اگر نتوانید آن را تحمل کنید و مانند یک شاخه‌ی کوچک خشکیده بشکنید، بدانید که باید به دنبال شغل دیگری به جز فروشندگی بیمه بروید.

راهکار شماره 3:

رد شدن، ذهن شما را هوشیارتر می‌کند، اگر هرگز آن را تجربه نکنید، نمی‌توانید برای مقابله با آن، تمرکز و قدرت مورد نیاز را به دست آورید. هرگز فکر نکنید که فروشندگی بیمه، ساده است. فراموش نکنید که اگر فروختن بیمه‌نامه آسان بود، شرکت‌های بیمه، بچه‌های دبیرستانی را با کمترین دستمزد، استخدام می‌کردند تا کار شما را انجام دهند. از قبل کنار آمدن با رد شدن، به تجربه‌های ذهنی خواهید رسید. پروسه‌ی کنار آمدن با ترس از «نه» شنیدن و رد شدن را به منزله‌ی دوره‌ی کارشناسی ارشد در رشته فروشندگی بیمه، تلقی کنید!

راهکار شماره 4:

رد شدن، شما را برای موفقیت آماده می‌کند. بردن یا باختن، خیلی مهم نیست بلکه چگونگی کنار آمدن با برد و باخت است که اهمیت دارد. بدترین چیزی که ممکن است برای یک فروشنده‌ی تازه نفس در بیمه اتفاق بیفتد، این است که فروشهای ساده و راحتی را تجربه کند! شما باید منتظر رد شدن باشید و اجازه بدهید تا شما را برای پیروزیهای آینده‌تان آماده نماید.

راهکار شماره 5:

با اندکی تأمل، درمی‌یابید که رد شدن، به شما اعتماد به نفس می‌دهد. ویزیتورها و کسانی که صرفاً از مشتری سفارش می‌گیرند، هرگز هنگام کارشان، رد شدن را تجربه نمی‌کنند. چرا؟! زیرا شغلهایی که دستمزدهای پایین دارند، پناهگاه امنی در برابر رد شدن است.

پس اگر رد شدن، قسمتی از شغل فعلی شماست، در جایگاه درستی قرار گرفته‌اید. شما در خط مقدم جبهه هستید و شاید هر لحظه، کسی به شما شلیک کند! اگر شکیباً و پُرتاقت باشید، می‌توانید از پس مبارزه برآیید و آسیبی نخواهید دید. رد شدن را سد میان خودتان و فروش، تلقی نکنید؛ بلکه آن را مانعی بدانید که سایر فروشندگان که مانند شما قوی، باهوش و جدی نیستند را از گردونه‌ی رقابت بیرون می‌اندازد و عرصه را برای شما بازتر می‌کند. همواره یادتان باشد که اگر شغلی پُرزحمت نباشد، در خور استعدادهای شما نخواهد بود.

راهکار شماره 6:

هرگز اجازه ندهید که رد شدن، وقت شما را تلف کند. فروشندگان بیمه، خیلی وقتها، هنگام رد شدن، چنین واکنشهایی نشان می‌دهند: بی‌هدف رانندگی می‌کنند، گوشی موبایلشان را به دیوار پرتاب می‌کنند و یا حتی به خانه می‌روند و تمام روز را در خانه می‌مانند. اگر چنین اتفاقی بیفتد، «رد شدن» برنده می‌شود و فروشنده، باخته است. فروشندگانی که برنده‌ی واقعی هستند، به مبارزه برمی‌خیزند و دست از تلاش برنمی‌دارند. برندگان، تسلیم شدن در برابر ترس از رد شدن را در مقابل موفقیت و تعهد شخصی خود، یک اهانت تلقی می‌کنند.

راهکار شماره 7:

رد شدن، بعضی فروشندگان بیمه را از مسیر، منحرف می‌کند. گاهی به‌نظر آنان بهترین راه برای پرهیز از رد شدن، تغییر شیوه‌ی ارائه‌ی پیشنهادشان است. بنابراین، پیشنهادشان را به شکلی ضعیف و بسیار غیر مؤثر، بیان می‌کنند. البته شاید چیزی نفروشد، ولی دست‌کم رفتار مشتری با آنها، دوستانه است. اما چه فایده! پختن چنین سوپ رقیقی، به‌کلی هدر دادن وقت و زحمت و انرژی است.

سازگاری با آنچه مشتری دوست دارد بشنود، ضعف شما را به‌عنوان یک فروشنده بیمه نشان می‌دهد و هیچ کمکی به فروش نخواهد کرد. به یاد داشته باشید که مشتریها دوست دارند با اشخاص محترم معامله کنند. آنها وقتی می‌بینند که یک فروشنده، در برابر فشار، تسلیم نمی‌شود، آنقدر برایش احترام قائل می‌شوند که برای انجام معامله به او اعتماد می‌کنند. فروشندگان برنده، کسانی هستند که اهل مبارزه هستند، عزم خود را جزم می‌کنند و شیوه‌ی ارائه‌ی پیشنهادشان را قویتر می‌سازند و نه ضعیفتر.

از این رو، فروشنده بیمه نیز قویتر و کارآمدتر خواهد شد. (البته باید توجه داشته باشید که تلاش شما به ادامه‌ی مبارزه نباید سبب این شود که مشتری از سماجت شما بیزار شود و اعصاب او را نابود کنید که حتی چشم دیدن دوباره‌ی شما را نداشته باشد.)

راهکار شماره 8:

تنها دلیلی که سبب می‌شود اغلب فروشندگان بیمه، احساس بسیار بدی نسبت به رد شدن داشته باشند، این است که آن را توهین به خودشان تلقی می‌کنند. این موضوع، به هیچ‌عنوان درست نیست. شما هرگز نباید رد شدن را شخصی تلقی کنید.

شما دارید فقط کارتان را به عنوان یک فروشنده بیمه انجام می‌دهید. مشتری احتمالی شما، دوست نزدیک یا عضوی از خانواده‌تان نیست و فقط این نزدیکان هستند که حق دارند بر احساسات شما تأثیر گذارند. به‌طور معمول مشتری به هیچ وجه، ملاحظه‌ی شخص فروشنده را نمی‌کند؛ بنابراین از نظر مشتری، شما فقط یک غریبه هستید که می‌خواهید بیمه‌نامه‌ای را بفروشید.

وقتی مشتری جواب منفی می‌دهد، فقط «پیشنهاد» شما را رد می‌کند و نه «خودِ شما» را...! هرگز اجازه ندهید یک مشتری که شما را نمی‌شناسد بر خلق و خو، ظاهر و یا حالت روحی شما تأثیری بگذارد؛ چه سفارش بیمه‌نامه را گرفته و چه نگرفته باشید، وقتی از نزد مشتری می‌روید، لبخند بزنید و با خوش‌بینی به دنبال مشتری بعدی خود بروید.

راهکار شماره 9:

برای رد شدن، آمادگی ذهنی داشته باشید. ماهیگیرها هم گاهی خیس می‌شوند. روی کفش سفید گلف‌بازها نیز لکه‌های سبزی ایجاد می‌شود. شما هم به عنوان یک فروشنده بیمه قطعاً رد شدن را تجربه خواهید کرد. اکنون که از قبل می‌دانید در مسیر این حرفه، رد شدن، یک واقعیت است، باید آمادگی ذهنی داشته باشید؛ این مسأله هرگز نباید باعث ناراحتی و غافلگیری شما گردد و یا تأثیر نامطلوبی بر شما بگذارد.

راهکار شماره 10:

هرگز نگذارید ترس از رد شدن، باعث شود که شخصیت خود را نزد مشتری پایین بیاورید! هرگز نباید اشتیاق شما برای فروش بیمه‌نامه‌هایتان بیشتر از تمایل مشتری به خرید باشد. تمام فروشندگان بیمه برای موفقیت در فروش، باید غرورشان را حفظ کنند و خودباوری داشته باشند.

اگر چنین کنید، هرگز احساس نمی‌کنید که مجبور هستید با مشتریهای غیرمنطقی، سازش کنید. به ایجاد سرعت و بالا بردن ارزش پردازید. اگر لازم است قیمت را تعدیل کنید، اما هرگز معیارهای حرفه‌ای و شخصیتی خود را پایین نیاورید. هیچوقت به دلیل پرهیز از رد شدن، شرایط فروش را تغییر ندهید.

راهکار شماره 11:

هرگز نگذارید که رد شدن، از عزت نفس شما بکاهد. همواره باید افتخار کنید که سرباز پیاده‌ای از ارتش بزرگ فروشندگان بیمه‌ای هستید که با همین دشمن رو در روی شما، جنگیده‌اند. (البته منظور این نیست که مشتری واقعاً دشمن شماست! بلکه این صرفاً مثالی برای افزایش روحیه جنگندگی شما برای به فروش رساندن بیمه‌نامه پیشنهادیتان است).

این واقعیت که شما یک فروشنده بیمه هستید، خودبه‌خود مایه افتخار است. هیچ حرفه‌ای دیگری نیست که مانند فروشنده بیمه، سابقه، فرصت و قابلیت کمک به دیگران را دارا باشد. وقتی با رد شدن کنار می‌آیید، یک سنت دیرینه را دنبال می‌کنید که شما را در صف بانفوذترین گروهی قرار می‌دهد که تاریخ تا به حال به خود دیده است. این گروه، فروشندگانی هستند که قبل از شما کار می‌کرده‌اند و سنتی پرافتخار و میراثی شکوهمند را از خود به جا گذاشته‌اند. این میراث شایسته‌ی مباحثات را دنبال کنید.

راهکار شماره 12:

در اینجا قصد دارم تا ایده‌ای را مطرح کنم که شاید در وهله‌ی اول به‌نظرتان عجیب بیاید. رد شدن باید سبب خوشحالی شما گردد! درست است؛ «خوشحالی»

به یاد داشته باشید که لذت برنده شدن و پاداش آن، ارتباط مستقیم با زحمتی دارد که برای برنده شدن می کشید. اگر برای رسیدن به پیروزی، مجبور به تلاش نباشیم، هیچ یک از پیروزیها ارزشی نخواهند داشت و تجلیل از آنها بی معنا خواهد بود. وقتی این مسأله را بدانید و برای رسیدن به پیروزی، میان پاداشها و تلاشهایتان تعادل ایجاد کنید، از نفس عمل مبارزه، لذت خواهید برد.

راهکار شماره 13:

رد شدن، سبب می شود که مهارتها، روشها و واکنشهای شما هوشیارانه تر گردد. رد شدن را یک مبارزه ی بی امان تلقی کنید که مهارت شما را در هنر فروشنده گی بیمه، بهبود می بخشد. فروشنده گان ماهر، مانند مبارزین واقعی هر چه بیشتر به چالش کشیده شوند، بیشتر پیشرفت می کنند. اگر شما فقط با لاک پشتها مسابقه بدهید، نمی توانید رکورد سرعت را بشکنید. اگر هرگز با رد شدن مواجه نشوید و با آن مبارزه نکنید، هرگز فروشنده ای ممتاز نخواهید شد.

راهکار شماره 14:

در صورتی که از تجربه تان پیرامون رد شدن، به عنوان وسیله ای برای افزایش تجربه و مهارتهایتان استفاده کنید، به یقین از این کار لذت خواهید برد. برای مثال، افرادی که ماهیگیری را دوست دارند، وقتی به دنبال این تفریح می روند، می دانند و انتظار آن را دارند که خیس شوند، سردشان بشود و بو بگیرند. آنها متوجه هستند که اینها بخشی از کل یک تجربه ی بسیار لذت بخش است. پس از مدتی، چنین تجربه های ظاهراً بد و منفی، برای شخص، لذت بخش می شود. زیرا لحظه های خوش ماهیگیری را به او یادآوری می کند. این اصل برای فروشنده گان بیمه نیز درست است و به همین شکل، صدق می کند. وقتی کسی فروش را دوست داشته باشد، تمام تجربه های حاصل از فروش و از جمله رد شدن را دوست خواهد داشت.

راهکار شماره 15:

فراموش نکنید که در ابتدا، مهار کردن رد شدن، درست مانند سایر مشاغل و حتی ورزشها و... مشکل به نظر می‌رسد. شاید در هفته‌ها و ماههای آغازین، آزرده و غمگین شوید، اما هر چه بیشتر تمرین کنید، قویتر می‌شوید و از نظر منطقی، فروشنده‌ی ماهرتری هم خواهید شد. شما با تلاش مستمر برای غلبه و مقاومت در برابر «نیروی منفی»، یعنی رد شدن از سوی مشتریها، «نیروی مثبت»، یعنی اراده‌ی خود را تقویت می‌کنید.

راهکار شماره 16:

هرگز سعی نکنید با اهانت، تحقیر و سایر کارها، باعث شوید شخصی که شما را نپذیرفته است، احساس بدی پیدا کند. به جای آن، برعکس عمل کنید. کاری کنید که مشتری احساس خوبی داشته باشد. این عمل در جای خود سبب می‌شود که شما نیز احساس خوبی پیدا کنید. اگر به رد شدن با بدجنسی و مغرضانه واکنش نشان بدهید، بیشتر دوران زندگی حرفه‌ای شما همراه با احساس گناه و ناراحتی سپری خواهد شد.

در ضمن تمام فروشهای خود را به یک مشتری احتمالی، از دست خواهید داد و بازنده‌ی بزرگی خواهید شد. از سوی دیگر، اگر برای نشان دادن واکنش به رد شدن، کاری کنید که مشتری دلگرم شود و یا او را تشویق و به او کمک کنید، رفتارتان از نظر مشتری درست است و فروش سالمی داشته‌اید.

راهکار شماره 17:

شوخ‌طبعی، یکی از بهترین و مناسب‌ترین واکنشها در هنگام رد شدن است. با این کار، ناخوشایندی رد شدن را به موضوعی خوشایند تبدیل می‌کنید. من همیشه پس از یک تلاش

ناموفق در فروش بیمه عمر، دوست دارم که برای غلبه بر ناراحتی حاصل از رد شدن، مطلب خنده‌داری تعریف کنم و احساس ناراحتی مشتری و خودم را از بین ببرم و جو را مثبت کنم.

راهکار شماره 18:

سرانجام اینکه، همواره در مقام یک فروشنده بیمه، برای کنار آمدن با رد شدن، یک راه حل نهایی در دسترس دارید. وقتی مشتری، تحمل‌ناپذیر و بی‌ادب می‌شود و یا توهین می‌کند، همانطور آنجا نایستید که آن بد رفتاری را تحمل کنید. شما مجاز هستید که هر وقت بخواهید، آنجا را ترک کنید و این آزادی، یکی از بهترین چیزهایی است که یک فروشنده در اختیار دارد. مشتری همانطور به محل کار کوچک و غبار گرفته‌اش می‌چسبد، در حالی که شما مثل یک عقاب، آزاد هستید هر وقت که لازم است پرواز کنید و دور شوید.

نتیجه:

روشی که شما به عنوان یک فروشنده حرفه‌ای بیمه برای کنار آمدن با رد شدن به کار می‌برید، در نهایت، موفقیت یا شکست شما را تا حد زیادی، تعیین می‌کند. رد شدن را دوست خود بدانید و نه یک دشمن!

نکته جالب این است که همانطور که به پزشکان نیاز داریم، چون وقتی بیمار می‌شویم، احتیاج به درمان پیدا می‌کنیم و یا به تعمیرکارها نیاز داریم، زیرا خودروهائیمان خراب می‌شوند و به تعمیر احتیاج دارند، به فروشندگان خبره نیز نیاز داریم، چون فروشندگان عادی نمی‌توانند از عهده رد شدن، برآیند. لذا یاد بگیرید که چگونه از پس رد شدن، با موفقیت برآیید. این موضوع، در تمام جنبه‌های زندگیتان، به خصوص در زمان فروش، به شما کمک خواهد کرد.

وقتی برندگان با رد شدن مواجه می‌شوند، سر ذوق می‌آیند و احساس می‌کنند که به مبارزه دعوت شده‌اند، بنابراین از آن، مثل ابزاری استفاده می‌کنند که به آنها کمک می‌کند تا قویتر و هوشیارتر شوند.

اما وقتی بازندگان، رد شدن را تجربه می‌کنند کارشان را رها می‌کنند. هر کسی که می‌خواهد فروشنده‌ی خبره‌ای شود، باید تصمیم بگیرد که هنگام مواجهه با این واقعیت اجتناب‌ناپذیر در حرفه‌ی فروش، چه راهی در پیش بگیرد. امیدوارم از امروز به بعد، با ترس از رد شدن و «نه» شنیدن در جریان فروش بیمه نامه‌های خودتان بهتر و بیشتر کنار بیایید و فروشهای خوبی را تجربه کنید.

بیمه‌گر و توانگر باشید...