



در این مقاله، شما با سه تکنیک بسیار مهم در فروش بیمه های عمر آشنا می شوید:

1. تکنیک رفع ترس و نگرانی مشتری از مبالغ بالای حق بیمه عمر در سالهای پایانی بیمه نامه
2. تکنیک رفع نگرانی مشتری از بی ارزش پنداشتن اندوخته پایانی بیمه عمر
3. تکنیک محاسبه حق بیمه و اندوخته پایانی مورد نیاز برای هر مشتری

آنچه در ادامه مطالعه می کنید بخش کوتاهی از تکنیکهای ارائه شده در **دوره آنلاین غیرحضوری «هنر مذاکره و طراحی دیالوگ فروش در بیمه های عمر»** است که امیدواریم مورد توجه و استفاده شما قرار بگیرد.

در بسیاری از مذاکرات فروش بیمه عمر مخصوصاً در زمان فعلی، مشتریهای زیادی هستند که عملاً نمی دانند که برای دوران بازنشستگی خودشان به چه میزان و مبلغی از پول نیاز دارند. به عبارت دیگر، مشتری نه می داند چقدر پول لازم دارد تا بازنشستگی خوبی داشته باشد و نه حتی می داند که چطور باید این محاسبات را انجام بدهد و نه حتی می داند که از الآن باید چقدر از درآمد خودش را بر چه اساسی و به چه دلیلی کنار بگذارد یا بابت حق بیمه عمر بپردازد تا بتواند دوران بازنشستگی خوبی داشته باشد.

اما همین مشتری وقتی چشمش به مبلغ اندوخته نهایی در جدول بیمه نامه عمر می‌افتد، فوراً و با قاطعیت، اعلام می‌کند که این مبلغ کافی نیست؛ درحالی‌که نمی‌داند که چه مبلغی واقعاً می‌تواند کافی باشد!

بنابراین من به این نتیجه رسیدم که هر بار این اشتباه را تکرار کنم که قبل از پیش کشیدن تمام مواردی که مشتری هیچ چیزی درباره‌ی آنها نمی‌داند (مانند مورد فوق)، اگر به مشتری، اندوخته نهایی بیمه عمر را اعلام کنم، او به صورت غریزی می‌گوید: «کم است!»

به همین دلیل، به تجربه آموختم که قبل از اینکه یک کلمه درباره میزان و مبلغ اندوخته بیمه عمر حرف بزنم، اول صحبت را به سمت همین مواردی که مشتری قادر به پاسخگویی به آنها نیست بکشانم تا به این ترتیب، ابتدا مشتری را کاملاً خلع سلاح کنم.

درواقع این یک اصل روانشناسی است که وقتی می‌خواهید کسی را نسبت به موضعی که دارد مردد کنید باید از فرد سوالاتی بپرسید که قادر به پاسخگویی به آنها نباشد و در ارائه پاسخ به شما مردد شود. سپس باید فرمان هدایت مذاکره را در دست خود بگیرید و مسیر مذاکره را به سمت دلخواهتان برگردانید. به این تکنیک، اصطلاحاً تکنیک ایجاد ناهمگونی در مذاکره گفته می‌شود. برای آشنایی با این تکنیک، کتاب **مذاکره اصولی** را مطالعه کنید.

تغییر ملاک مشتری از حق بیمه به اندوخته:

از طرف دیگر کم‌کم متوجه شدم که باید کاری کنم که ملاک مشتری از روی مبلغ حق بیمه، برداشته شود و بر روی میزان اندوخته نهایی بیمه عمر گذاشته شود. یعنی مشتری، اول ببیند که چقدر سرمایه برای دوران بازنشستگی خودش نیاز دارد و سپس، برعکس آن را محاسبه کنم تا ببینم که مشتری الآن باید با چقدر حق بیمه، آغاز کند.

لذا یکی از بزرگترین اشتباهات یک نماینده بیمه این است که ابتدا به مشتری بگوید: «چقدر می‌توانید حق بیمه پردازید؟»

مشتری نیز کمترین رقمی که به ذهنش خطور می‌کند را به زبان می‌آورد (مثلاً ماهیانه 50 هزار تومان) و وقتی چشم مشتری به اندوخته پایانی چنین بیمه عمر کوچک با آن حق بیمه نازل و پایین می‌افتد، می‌گوید: «این مبلغ کم است یا ارزشی ندارد.»

اما وقتی من به مشتری کمک می‌کنم تا بتواند محاسبه کند که تقریباً چقدر پول برای دوران بازنشستگی خودش نیاز دارد، دیگر غیرممکن است که بتواند بعداً در همان جلسه مذاکره، بگوید این اندوخته پایانی، ناچیز و بی ارزش است.

من به این کار می‌گویم: «**تغییر ملاک از حق بیمه به اندوخته**» که یعنی ملاک محاسبه همه چیز، اندوخته نهایی‌ای هست که مشتری برای بازنشستگی خودش به آن نیاز دارد. آنچه که باید در شروع صحبت درباره اندوخته بیمه عمر به مشتریان خودتان بگویید یک دیالوگ دو بخشی است:

بخش اول: «آقای / خانم مشتری؛ شما از چه فرمول یا روشی استفاده می‌کنید تا مبلغ سرمایه‌ای که باید برای دوران بازنشستگی خودتان دریافت کنید را مشخص کنید؟»

بخش دوم: «علاوه بر این، چطور مقدار پولی که در صورت فوت شما، برای کنار هم نگاه داشتن اعضای خانواده‌تان لازم است را تعیین می‌کنید؟!»

بدیهی است که بیش از 90 تا 95 درصد مردم، قادر به پاسخ دادن به دو سؤال فوق نیستند و مطابق با همان تکنیک ایجاد ناهمگونی در ابتدای مقاله توضیح داده شد، «گوی و میدان» برای تعیین اندوخته مورد نیاز برای تأمین دوران بازنشستگی مشتری در دستان شما قرار می‌گیرد.

روش محاسبه حق بیمه عمر مناسب برای مشتری:

یکی از روشهای من برای محاسبه حدودی چنین سرمایه‌ای، این است که ابتدا میزان درآمد مشتریان یک بازار هدف مشخص را بدست می‌آورم. (من قبلاً در کتاب دوم خودم با عنوان **1+50 بازار هدف ویژه بیمه‌های عمر** متوسط درآمد بیش از 20 صنف مختلف را

به همراه آنالیز کامل نیازهای هر صنف و بازار هدف، در اختیار نمایندگان و فروشندگان بیمه قرار داده‌ام.)

سپس یکدهم (معادل 10 درصد) این درآمد را در یک سال، محاسبه می‌کنم. درنهایت، یک بیمه عمر با چنین رقم حق بیمه‌ای و با تعدیل حق بیمه 20 درصدی و مدت زمان 30 سال را بر اساس سود قطعی (و نه سود تضمین شده یا سود پیش‌بینی) از طریق جدول، پیدا می‌کنم.

بر اساس تحقیقات انجام شده در علم اقتصاد، اگر یکدهم از درآمد خود را در یک بازه‌ی زمانی بلندمدت، پس‌انداز و نیز سرمایه‌گذاری نمایید، مبلغ تولید شده، قادر به برآوردن نیازهای پایه شما در زمان بازنشستگی‌تان خواهد بود. نکته جالب‌تر اینکه اغلب مردم با مشاهده رقم اندوخته بیمه‌نامه‌ای با حق بیمه معادل با یکدهم از درآمد خودشان، از میزان این سرمایه تا حدود زیادی راضی هستند و تنها نگرانی آنها این است که آیا توان پرداخت چنین حق بیمه‌ای را در طول 30 سال آینده دارند یا خیر؟!

حالا کار من بسیار ساده‌تر می‌شود. چون تنها کفایت با استفاده از یک جدول که توسط نرم‌افزار Excel تهیه کرده‌ام، به مشتریانم نشان بدهم که آنها تقریباً همیشه و در طول این 30 سال، همان یکدهم از درآمد هر سال خود را به عنوان حق بیمه عمر می‌پردازند و اگر الآن می‌توانند 10 درصد از درآمدشان را پرداخت کنند، در آینده نیز تناسب همین است و از پس پرداخت این مبلغ بر خواهند آمد.

به عبارت ساده‌تر توجه مشتری را از روی مبلغ و عدد حق بیمه، مخصوصاً در سالهای پایانی به این موضوع جلب می‌کنم که او همیشه دارد 10 درصد از درآمد هر سال خودش را می‌پردازد و اگر مبلغ حق بیمه زیاد است به این معناست که درآمدش نیز به همان تناسب، افزایش یافته است.

طراحی جدول تناسب حق بیمه با مبلغ درآمد مشتری:

در ادامه، نمونه‌ای از جدول Excel مورد استفاده من در تکنیک فوق را مشاهده می‌کنید. با این تفاوت که تعدیل حق بیمه به‌جای 20 درصد، برابر با 15 درصد (برابر با رشد سالانه درآمد مشتریان بازار هدف مورد نظر من) محاسبه شده است. در جدول زیر، فرض بر این بوده که مشتری دارای حقوق ماهیانه برابر با 3,000,000 تومان است.

حق بیمه (تعدیل = ۱۵٪)	درآمد مشتری (رشد سالانه = ۱۵٪)	سال
300.000	3.000.000	1
300.000 + 15% = 345.000	3.450.000	2
345.000 + 15% = 400.000	4.000.000	3
400.000 + 15% = 460.000	4.600.000	4
460.000 + 15% = 530.000	5.300.000	5
530.000 + 15% = 600.000	6.000.000	6
600.000 + 15% = 690.000	6.900.000	7
690.000 + 15% = 790.000	7.900.000	8
790.000 + 15% = 900.000	9.000.000	9
900.000 + 15% = 1.030.000	10.300.000	10
1.030.000 + 15% = 1.180.000	11.800.000	11
1.180.000 + 15% = 1.360.000	13.600.000	12
1.360.000 + 15% = 1.560.000	15.600.000	13
1.560.000 + 15% = 1.800.000	18.000.000	14
1.800.000 + 15% = 2.070.000	20.700.000	15
2.070.000 + 15% = 2.380.000	23.800.000	16
2.380.000 + 15% = 2.740.000	27.400.000	17
2.740.000 + 15% = 3.150.000	31.500.000	18
3.150.000 + 15% = 3.620.000	36.200.000	19
3.620.000 + 15% = 4.160.000	41.600.000	20

همانطور که در جدول فوق نیز مشاهده می‌کنید، مشتری همواره و در هر سال، فقط برابر با 10 درصد از درآمد همان سال خود را به عنوان حق بیمه عمر می‌پردازد. از این نمونه جداول، می‌توانید برای غلبه بر ترس مشتری از مبالغ بالای حق بیمه سالهای پایانی در فروش بیمه عمر استفاده کنید.

روش رفع نگرانی مشتری از بی ارزش شدن اندوخته بیمه عمر:

نکته آخر نیز در رابطه با نحوه محاسبه متوسط درصد رشد سالیانه درآمد مشتری (ستون وسط در جدول فوق) است.

ما این محاسبه وقت‌گیر را در جدول زیر برای 42 سال گذشته برای شما انجام داده‌ایم. (دستمزد مورد محاسبه در جدول زیر، صرفاً شامل حداقل دستمزد ماهیانه می‌باشد و شامل اضافاتی نظیر «حق مسکن»، «حق اولاد»، «بن کارگری» و... نیست.)

رفع ترس مشتری از حق بیمه سالهای پایانی بیمه عمر

نویسنده: حامد عسگری



سال	حداقل دستمزد ماهیانه (تومان)	نرخ رشد دستمزد	نرخ تورم سالیانه
۱۳۵۸	۱۷۰۱	۰	۱۱/۴
۱۳۵۹	۱۹۰۵	۱۲	۲۳/۵
۱۳۶۰	۱۹۰۵	۰	۲۲/۸
۱۳۶۱	۱۹۰۵	۰	۱۹/۲
۱۳۶۲	۱۹۰۵	۰	۱۴/۸
۱۳۶۳	۱۹۰۵	۰	۱۰/۴
۱۳۶۴	۲۱۶۰	۱۳	۶/۹
۱۳۶۵	۲۱۶۰	۰	۲۳/۸
۱۳۶۶	۲۲۸۰	۶	۲۷/۷
۱۳۶۷	۲۴۹۰	۹	۲۸/۹
۱۳۶۸	۲۴۹۰	۰	۱۷/۴
۱۳۶۹	۳۰۰۰	۲۰	۹
۱۳۷۰	۵۰۰۱	۶۷	۲۰/۷
۱۳۷۱	۶۸۰۱	۳۶	۲۴/۴
۱۳۷۲	۸۹۸۲	۳۲	۲۲/۹
۱۳۷۳	۱۱۶۸۲	۳۰	۳۵/۲
۱۳۷۴	۱۶۰۰۰	۳۷	۴۹/۴
۱۳۷۵	۲۰۷۲۱	۳۰	۲۳/۲
۱۳۷۶	۲۵۴۴۶	۲۳	۱۷/۳
۱۳۷۷	۳۰۱۵۳	۱۸	۱۸/۱
۱۳۷۸	۳۶۱۸۳	۲۰	۲۰/۱
۱۳۷۹	۴۵۸۰۱	۲۷	۱۲/۶
۱۳۸۰	۵۶۷۹۰	۲۴	۱۱/۴
۱۳۸۱	۶۹۸۴۶	۲۳	۱۵/۸
۱۳۸۲	۸۵۳۳۸	۲۲	۱۵/۶
۱۳۸۳	۱۰۶۶۰۲	۲۵	۱۵/۲
۱۳۸۴	۱۲۲۵۹۲	۱۵	۱۰/۴
۱۳۸۵	۱۵۰۰۰۰	۲۲	۱۱/۹
۱۳۸۶	۱۸۳۰۰۰	۲۲	۱۸/۴
۱۳۸۷	۲۱۹۶۰۰	۲۰	۲۵/۴
۱۳۸۸	۲۶۳۵۳۰	۲۰	۱۰/۸
۱۳۸۹	۳۰۳۰۰۰	۱۵	۱۲/۴
۱۳۹۰	۳۰۳۰۰۰	۰	۲۱/۵
۱۳۹۱	۳۹۰۰۰۰	۲۹	۳۰/۵
۱۳۹۲	۴۸۷۲۰۰	۲۵	۳۴/۷
۱۳۹۳	۶۰۸۹۱۰	۲۵	۱۵/۶
۱۳۹۴	۷۱۲۴۲۵	۱۷	۱۱/۹
۱۳۹۵	۸۱۲۱۶۶	۱۴	۹
۱۳۹۶	۹۲۹۹۳۱	۱۴	۹/۶
۱۳۹۷	۱۱۱۴۰۰۰	۲۰	۲۶/۹
۱۳۹۸	۱۵۱۶۰۰۰	۳۶	۳۴/۸
۱۳۹۹	۱۹۱۱۰۰۰	۲۶	۳۲/۲
متوسط رشد در طول ۴۲ سال گذشته:		۱۸/۹ درصد	۱۹/۹ درصد

یکی از مهمترین کاربردهای ارائه چنین جداولی به مشتری در جریان مذاکره فروش بیمه عمر، رفع نگرانی مشتری درباره عقب ماندن از تورم و بی ارزش شدن پول است. با توجه به جدول فوق، در طول 42 سال گذشته، متوسط رشد سالیانه دستمزد تنها یک درصد کمتر از متوسط رشد تورم بوده است که این برخلاف جو روانی ایجاد شده در جامعه به دلیل تورم بی سابقه در سه چهار سال اخیر می‌باشد. بنابراین چنانچه مشتری، برای مثال همان 10 درصد (یکدهم) از درآمد هر سال خودش را به مدت 30 سال در بیمه عمر ذخیره کند و حق بیمه پرداختی را هر سال 20 درصد تعدیل کند، مطابق با میانگین به دست آمده از جدول فوق، دقیقاً منطبق با نرخ تورم، پیش خواهد آمد.

به عبارت دیگر، با انتخاب تعدیل 20 درصدی حق بیمه، مشتری به طور کامل می‌تواند اثر تورم 19.9 درصدی را خنثی نماید. به بیان دیگر، تعدیل 20 درصدی حق بیمه می‌تواند اثر تورم 19.9 درصدی را بر روی مبالغ حق بیمه واریزی به بیمه عمر، خنثی و صفر نماید! این یعنی یک بیمه عمر با تعدیل حق بیمه صفر درصدی در کشوری با تورم صفر درصد.

قطعاً اولین سؤالی که در اینجا به ذهن می‌رسد این است که فایده پس‌انداز با تعدیل صفر و در شرایط اقتصادی با تورم صفر چیست؟ چون در ظاهر، چنین پس‌اندازی فاقد رشد خواهد بود.

اما نکته مهم این است که مبالغ پس‌انداز شده در بیمه عمر، شامل نرخ بهره مرکب می‌شوند و این رشد مرکب، با توجه به خنثی شدن اثر تورم بر روی مبالغ حق بیمه، باعث رشد تصاعدی مبالغ اندوخته در بیمه عمر می‌شود. بنابراین مشتری شما حتی در اقتصاد تورم زده‌ی فعلی نیز، با رعایت تعدیل 20 درصدی حق بیمه، می‌تواند در بلند مدت (بازه 20 الی 30 ساله) ارزش سرمایه‌گذاری خود در بیمه عمر را افزایش دهد.

در آخر به چند نکته بسیار مهم توجه نمایید:

- زمانی که مشتری مبلغی برابر با مثلاً 1,000,000 تومان را به عنوان حق بیمه عمر می‌پردازد، چیزی در حدود 500 تا 600 هزار تومان بابت حق بیمه پوششهای تکمیلی کسر می‌شود. بنابراین مشتری تنها 400 هزار تومان را پس‌انداز یا

سرمایه‌گذاری می‌نماید. لذا وقتی مشتری به جمع مبلغ حق بیمه پرداختی خودش و اندوخته نهایی بیمه‌نامه نگاه می‌کند و می‌گوید این اندوخته در مقایسه با کل حق بیمه پرداختی من، کم و بی ارزش است، به مشتری یادآوری کنید که چیزی در حدود 40 درصد از حق بیمه پرداختی وی، بابت پس‌انداز و سرمایه‌گذاری، به کار رفته و مابقی بابت پوششهای تکمیلی، کسر شده است. بدین ترتیب، کفهی ترازوی مقایسه، به نفع شما سنگین‌تر خواهد شد.

- وقتی مشتری به رقم اندوخته نهایی پس از 30 سال نگاه می‌کند و می‌گوید من 2 میلیارد تومان حق بیمه پرداخته‌ام و چرا در پایان فقط 5 میلیارد تومان به من پرداخت می‌شود، ابتدا مورد فوق را به وی یادآوری نمایید و حق بیمه پوششها را از باقی حق بیمه کسر کنید. برای مثال اگر پس از کسر حق بیمه پوششها، معلوم شد که از جمع 2 میلیارد تومان پرداختی، مشتری تنها مبلغ 800 میلیون تومان بابت پس‌انداز، پرداخت نموده است، این را نیز به مشتری یادآوری کنید که این سرمایه‌گذاری با پولی انجام شده که مشتری در زمان فعلی آن را ندارد! یعنی شرکت بیمه شما، امکان یک سرمایه‌گذاری با سرمایه‌ای که وجود ندارد را برای مشتری شما فراهم کرده است و مشتری این 800 میلیون تومان را در طی 30 سال یا 360 ماه بصورت خرد-خرد انجام داده و حالا شرکت بیمه، نتیجه این 360 قسط را با سود مرکب، یکجا به مشتری برمی‌گرداند.

امیدواریم از مطالعه این مقاله و نکات ارائه شده در آن، استفاده لازم را کرده باشید. اگر علاقه‌مند به یادگیری تکنیکهای بیشتری در این زمینه هستید به صفحه توضیحات **دوره آنلاین غیرحضوری «هنر مذاکره و طراحی دیالوگ فروش در بیمه‌های عمر»** مراجعه نمایید.

بیمه‌گر و توانگر باشید...

حامد عسگری

[لینک منبع مقاله](#)