۹ اعتراض رایج فروش بیمه و راهکار غلبه بر آنها

اگر فروشنده بیمه هستید احتمالاً با این جمله موافق خواهید بود که هیچ کاری سخت‌تر از سروکله زدن با اعتراضات مشتریان نیست. این اعتراضات گاهی حتی مانع شما می‌شوند که بتوانید یک قائده و قانون مناسب برای کسب و کار خود بنویسید. اگر می‌خواهید بر اعتراضات رایج فروش بیمه فائق آیید مقاله درستی را پیدا کرده‌اید. در این مقاله دیوید دوفورد صاحب سایت خرید بیمه عمر و نویسنده موفق سه کتاب در حوزه فروش بیمه جزئیاتی را با ما در میان خواهد گذاشت که به شما کمک می‌کند تا اعتراضات رایج فروش بیمه را بشناسید و راهکارهای غلبه بر آنها را نیز یاد بگیرید. با

راه مدیران همراه باشید تا ۹ اعتراض رایج را بررسی و راهکارهای آقای دوفورد برای مقابله با آنها را مرور نماییم.

۹ مورد از اعتراضات رایج فروش بیمه

۱. علاقه‌ای به خرید بیمه ندارم

وقتی کسی می‌گوید علاقه‌ای ندارد معمولاً در مراحل ابتدایی فرایند فروش با او قرار دارید. این یک اعتراض رایج است که نباید آن را چندان جدی بگیرید. به علاوه وقتی هنوز شما هیچ چیزی درباره محصول یا سرویسی که قصد فروش آن را دارید به آنها نگفتید، چطور ممکن است که بدانند به آن علاقه دارند یا نه؟ پس این جمله صرفاً برای این گفته می‌شود که شما را از سر خود باز کنند. در این شرایط چنین چیزی می‌توانید بگویید:

« مشکلی نیست جناب احمدی؛ بسیاری از افراد ممکن است در ابتدا بگویند که علاقه‌ای به این موضوع ندارند. اما دلیلی که باعث می‌شود حاضر شوند جلسه‌ای با ما داشته باشند این است که آنچه در برنامه‌های ما گنجانده شده کاملاً متفاوت با چیزی است که قبلاً دیده‌اید. کافیست ۵ دقیقه وقت بگذارید تا به شما نشان دهم که این محصول / سرویس چگونه می‌تواند در مشکل X به شما کمک کند. فردا ساعت ۲ ظهر زمان بهتری برای شماست یا ساعت ۱۰ که

جلسه‌ای باهم داشته باشیم؟»

چرا این اسکریپت جواب می‌دهد؟ اولاً در جملات خود اشاره کرده‌اید که افراد دیگر هم چنین چیزی گفته‌اند اما موافقت کرده‌اند که قرار ملاقات حضوری / تلفنی با شما داشته باشند. همین اشاره به مشتری دلیلی می‌دهد که باوجود مقاومت اولیه‌اش بخواهد حرف‌های شما را بشنود.

دوماً در این اسکریپت ما تاکید می‌کنیم که صحبت‌های ما چندان طول نخواهد کشید و فشار یا استرسی بابت جلسه قرار نیست متحمل شوند. و در نهایتاً با یک سوال بله - بله مکالمه را به پایان می‌بریم. اگر بپرسید چه زمانی برای شما مناسب است تا جلسه‌ای داشته باشیم ممکن است مشتری احتمالی پاسخ مثبت به شما ندهد. یا اگر سوال بله / خیر بپرسید مثل اینکه آیا فردا ساعت ۱۰ برای شما مناسب است؟ با قرار دادن دو گزینه روی میز، تا حدی می‌توانید او را ترغیب کنید که یکی از گزینه‌ها را انتخاب کند.

بسیاری دیگر از اعتراضات رایجی که در هنگام فروش بیمه با آنها مواجه می‌شوید هم از همین جنس هستند. در این شرایط نیز می‌توانید بسته به مفهوم و بافت مکالمات، از همین استراتژی بهره ببرید. فراموش نکنید ابتدای صحبت خود را با جمله یا عبارتی مانند «متوجه هستم آقای / خانم X. مشکلی نیست...» شروع کنید.

۱. اطلاعات را برایم بفرستید

مانند اعتراض قبلی شما این اعتراض را از کسی می‌شنوید که چندان در سفر مشتری فرض شده کسب و کار شما پیش نرفته است و هنوز ابتدای قیف فروش قرار دارد. پس می‌توانید این اعتراض را هم با جملاتی شبیه به این رسیدگی کنید:

«... من فقط ۵ دقیقه زمان لازم دارم تا به شما توضیح بدهم که این سرویس / محصول چگونه کار می‌کند و شما با این اطلاعات چه کارهایی می‌توانید انجام دهید. با جلسه‌ای برای ساعت ۱۰ موافق‌تر هستید یا ساعت ۲ بعدازظهر؟»

۱. بیمه عمر دارم

یکی دیگر از اعتراضات رایجی که در هنگام فروش بیمه زیاد با آن مواجه می‌شوید. اینجا مثال ما بیمه عمر است اما معمولاً اعتراض‌های مشابه با این را هم می‌توانید مثل مثال‌های قبلی پاسخ دهید:

«... اگر ۵ دقیقه به من وقت بدهید توضیح می‌دهم که چرا بیمه عمر ما متفاوت از سایرین است. اینکه چطور از این اطلاعات استفاده کنید و تصمیم‌تان چه باشد بستگی به خودتان دارد. به

نظرتان جلسه‌ای برای ساعت ۱۰ داشته باشیم یا ۲؟»

۱. بیمه خیلی گران است

این اعتراض را یا در پایان فرایند فروش بیمه می‌شنوید یا زمانی که در حال پیش صلاحیت‌سنجی مشتریان خود هستید و متوجه می‌شوید که آنها محدودیت بودجه دارند. در این شرایط باید سریعاً متوجه شوید که بودجه مشتری شما چقدر است و آیا با پیشنهاد شما همخوانی دارد یا خیر. معمولاً وقتی مشتریان درباره قیمت غر می‌زنند به این خاطر است که شما نتوانسته‌اید ارزش محصول خود را به خوبی به آنها ارائه دهید. اگر بعد از اینکه درباره ارزش محصول خود به خوبی توضیح دادید و مطمئن شدید که قیمت سرویس یا محصول‌تان در اندازه بودجه آنها است باز هم مشتری درباره قیمت شکایت کرد می‌توانید از این اسکریپت استفاده کنید:

« معمولاً مشتریان این را می‌گویند. اما شما گفتید که نیاز به بیمه دارید. در نهایت چه چیزی برای شما هزینه بیشتری در پی خواهد داشت؟ اینکه هزینه بیمه را بپردازید و بتوانید در شرایط اضطراری از آن استفاده کنید یا اینکه خدای نکرده اگر اتفاق بدی افتاد چندین برابر این هزینه کنید یا با مشکل مالی مواجه شوید؟ با نگرفتن بیمه در واقع مشکل را حل نمی‌کنید. بلکه آن را بدتر خواهید کرد. نظرتان

چیست که با یک پلن ارزان‌تر شروع کنید و بعداً اگر تصمیم‌تان تغییر کرد آن را ارتقا دهید؟»

۱. اجازه بدهید درباره‌اش فکر کنم

معمولاً در انتهای تماس چنین جمله‌ای را می‌شنوید. در اصطلاحات کسب و کاری، به این جمله اعتراض رد گم‌کنی می‌گوییم. به زبان ساده آن‌ها فقط بهانه آورده‌اند. راهی مودبانه برای اینکه از توضیح مساله اصلی طفره بروند. برای مقابله با چنین اعتراضی لازم است مشکل پشت پرده را بشناسید.

وقتی مشتری احتمالی می‌گوید «اجازه بدهید درباره‌اش فکر کنم» باید بگویید «وقتی می‌گویید نیاز به فکر کردن درباره‌اش دارید، منظورتان دقیقاً چیست؟». مشتری احتمالی پاسخش را می‌دهد و شما می‌گویید «بسیار عالی، به غیر از این مساله، آیا دلیل دیگری وجود دارد که نخواهید این خرید را انجام دهید؟ و اگر من بتوانم این مساله را حل کنم آیا مشکل دیگری ممکن است شما را از انجام این معامله باز دارد؟»

با چنین برخوردی می‌توانید اعتراض او را تغییر دهید به چیزی که واقعاً مشکلش به حساب می‌آید و بر اساس پاسخی که مشتری می‌دهد ارائه فروش خود را تغییر دهید.

۱. اجازه بدهید با فرزندانم راجع بهش صحبت کنم

یک اعتراض ردگم‌کنی دیگر که معمولاً در پایان صحبت‌های خود با مشتریان احتمالی خواهید شنید این است که اجازه دهید با دیگران درباره‌اش صحبت کنم. اگر چنین اعتراضی را در بسیاری از مکالمات فروش بیمه خود می‌شنوید شاید لازم است روی ایجاد رابطه و به دست آوردن اعتماد مشتریان احتمالی خود بیشتر کار کنید. وقتی کسی می‌خواهد پلن پیشنهادی شما را با فرزندانش در میان بگذارد، خصوصاً اگر سن و سال‌دار باشد، یعنی شما اعتمادش را به دست نیاورده‌اید. پیشنهاد می‌کنیم در ادامه چنین چیزی بگویید:

« کاملاً متوجهم چرا می‌خواهید درباره این موضوع با فرزندان خود صحبت کنید. اما خرید بیمه عمر برای شما کاملاً ضروری است. اگر خدای نکرده اتفاقی ناگهانی برای شما بیفتد و شما هنوز خود را بیمه نکرده باشید فرزندان شما مجبور خواهند شد که هزینه‌های احتمالی بعدی را متقبل شوند. بیشتر والدینی که مشتریان من هستند دوست ندارند چنین اتفاقی پیش بیاید و شما هم احتمالاً نمی‌خواهید این مسئولیت را به دوش فرزندان خود بگذارید. ببینید آقای / خانم احمدی شما به اندازه کافی شناخت از این موضوع دارید که بخواهید خودتان درباره‌اش تصمیم بگیرید. فکر می‌کنم هر دو موافق باشیم که دیر یا زود لازم است که چنین خریدی را انجام دهید. پس چرا همین امروز این کار را انجام ندهید و قالش را بکنید؟»

۱. اجازه بدهید با وکیلم / حسابدارم درباره‌اش صحبت کنم

این جمله را غالباً از صاحبان کسب و کار می‌شنوید. نکته چنین شرایطی این است که بفهمید آنها چه چیزی می‌خواهند به وکیل یا حسابدارشان بگویند. فروشنده‌های کارکشته بیمه برای بستن چنین معامله‌هایی معمولاً چنین چیزی را امتحان می‌کنند:

« به نظر من هم بسیار مهم است که این موضوع را با وکیل یا

حسابدار خود در میان بگذارید و اطلاعات دقیق این پلن را بهشان توضیح دهید. حتی شاید بهتر باشد که من در این زمینه به شما کمک کنم. من اطلاعات کامل این طرح را برایشان ارسال خواهم کرد و هر سوالی که داشته باشند را پاسخگو خواهم بود. در این حین تنها چیزی که ما در دست داریم همین پیشنهاد روی میز است. و البته که من هم حتی نمی‌توانم به قطعیت بگویم که آیا این طرح برای شما مناسب است یا نه. پس پیشنهاد می‌کنم این کار را انجام دهیم. من امروز از شما نمی‌خواهم پرداختی داشته باشید. اگر تصمیم گرفتید که این خرید را ادامه ندهید مشکلی نیست. اما اگر تصمیم‌تان مبنی بر خرید بیمه عمر قطعی شد می‌توانید بدون اتلاف وقت فرایند خرید را ادامه دهید. همچنین اگر شما اصرار دارید که وکیل یا حسابدارتان این طرح را تایید کند، ما ابتدا باید شما را صلاحیت‌سنجی کنیم. من یکی از همکاران را خدمت شما می‌فرستم، هیچ هزینه‌ای هم نیاز نیست پرداخت کنید. تا ایشان کارها را مدیریت کنند. اجازه بدهید اول زمانی را برای این جلسه هماهنگ کنی. سپس می‌توانید تمام اطلاعات مورد نیاز درباره این طرح را در اختیار حسابدار یا وکیل خود قرار دهید و نظر ایشان را هم بپرسید. در غیر اینصورت این اطلاعات ممکن است به اندازه کافی دقیق نباشد. موافق هستید؟»

۱. من اعتقادی به بیمه ندارم

این اعتراض کمی چالش برانگیز است. بهترین واکنشی که می‌توان به چنین جمله‌ای داشت این است که فرض را بر این بگذارید که آنها چیزی درباره کارکرد بیمه نمی‌دانند. البته که ممکن است دلیل محکمی پشت این اعتراض‌شان نهفته باشد. شاید یکی از دوستان یا آشنایان آنها در گذشته تجربه بدی از خرید بیمه داشته و دیگر کار چندانی از دست شما برنیاید. کاری که شما باید انجام دهید این است که دلیل گفتن این اعتراض را متوجه شوید و حتی‌الامکان یک جلسه حضوری با ایشان بگذارید. چه حضوری و چه پای تلفنی جملاتی که باید بگویید این خواهد بود:

«بسیاری از افراد چنین چیزی می‌گویند. اما به من ۵ دقیقه فرصت بدهید تا به شما توضیح بدهد چرا بیمه ما متفاوت است. اینکه بعد از شنیدن این توضیحات چه تصمیمی بگیرید بستگی به خودتان دارد. فردا ساعت ۲ یا ساعت ۴ بعدازظهر، کدام برای شما مناسب‌تر است؟»

۱. علاقمندم اما الان نمی‌خواهم بخرم

بعضی از مشتریان احتمالی ادعا می‌کنند که به محصول یا سرویس

شما علاقمند هستند اما آمادگی خرید ندارند. مشکلی که اینجا وجود بحث اضطرار است. احتمالاً شما یا ارزش محصول / سرویس خود را به خوبی بیان نکرده‌اید یا اهمیت داشتن بیمه عمر را به خوبی توضیح نداده‌اید. در زمینه فروش بیمه چیزی که ما به کارشناسان فروش توصیه می‌کنیم این است که به مشتریان اضطراری بودن و اهمیت بیمه عمر را با تصویرسازی نشان دهند. بودن در بستر بیماری یا نزدیک شدن به مرگ، می‌تواند تلنگر خوبی باشد برای افراد تا بدانند که بیمه عمر چقدر می‌تواند برای ایشان سودمند واقع شود. مثلاً این اسکریپت را امتحان کنید:

« اما در واقعیت، هیچ کس از فردای خود خبر ندارد. شما و من هر دو می‌دانیم که اتفاقات بد همیشه بی‌خبر می‌افتند. و حتی اگر شما خوش‌شانس باشید و بیمار یا از کار افتاده نشوید باز هم بیمه عمر به کارتان خواهد آمد. ممکن است در آینده دیگر نتوانید از این طرح بیمه عمر استفاده کنید و مشمول آن شوید. تنها راه‌حل اینجا پیشگیری قبل از درمان است. پس بهتر است هرچه زودتر برای چنین شرایطی برنامه داشته باشید و از همین حالا خود را بیمه کنید و دیگر دغدغه‌ای از بابت این موضوع نداشته باشید.»

شما تا به حال با چه اعتراضاتی مواجه شده‌اید؟ در بخش نظرات برای ما بنویسید.

ما در راه مدیران علاوه بر مقالاتی که در زمینه فروش و بازاریابی

تلفنی منتشر می‌کنیم، دوره‌های تخصصی بسیاری را نیز برای شما عزیزان آماده کرده‌ایم که می‌توانند شما را در این حوزه‌ها تبدیل به یک فرد متخصص کنند. پکیج طلایی تکنیک های فروش بیمه یکی از این دوره‌های آموزشی است. پیشنهاد می‌کنیم این دوره را از دست ندهید.

برای مشاهده توضیحات دوره
اینجا کلیک کنید

همچنین می توانید از طریق سایت راه مدیران و یا شماره تماس **۰۲۱۹۱۰۱۰۳۶۳** در ارتباط باشید و یا از طریق خدمات مشاوره با پر کردم فرم مشاوره منتظر تماس کارشناسان ما باشید.

[box type="info" align="" class="" width=""]این مطلب دارای

فایل مقاله صوتی و PDF در بخش عضویت الماسی است. بعد از خرید اشتراک الماسی راه مدیران به ده ها مقاله صوتی و PDF دیگر دسترسی خواهید داشت.[box/]

[box type="shadow" align="aligncenter" class="" width=""]

لطفا برای دسترسی به این بخش از محتوا، ابتدا عضویت الماسی خود را تکمیل نمایید.

خرید عضویت الماسی
[box/]