

همه می‌دانند که رد شدن در حرفه‌ی فروشندگی بیمه، یکی از واقعیت‌های این حرفه می‌باشد. این "ترس از رد شدن" است که در وهله اول، سبب می‌شود افراد بسیاری شغل فروشندگی بیمه را در همان ابتدای کار، رها می‌کنند! همه ما می‌دانیم که رد شدن نامطلوب است و سبب تضعیف روحیه می‌شود و دلیل اصلی شکست بسیاری از فروشندگان بیمه است. بنابراین بیایید از همین ابتدا با این واقعیت روبه‌رو شویم. در مقام یک فروشنده بیمه، به احتمال خیلی زیاد، در شغل خود، رد شدن را بیشتر از تأیید شدن تجربه کرده‌اید. این یک موضوع بدیهی در زندگی شغلی ماست. پس از پذیرش این واقعیت، قدم منطقی بعدی، یافتن بهترین راه برای کنار آمدن با این "دشمن" شماره یک موفقیت در فروش 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 نپذیرفتن و رد شدن، مقابله کند. درست مانند سربازانی که باید یک ارتش را در جبهه‌ی جنگ شکست بدهند، فروشندگان بیمه هم باید بر دشمن عمومی خود، یعنی رد شدن، غلبه کنند.

به تمامی نکات زیر توجه کنید، آنها را به‌خاطر بسپارید و تمرین کنید. به‌زودی اتفاقات خوبی می‌افتد و درمی‌یابید که درحقیقت، 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!

۱. به‌محض اینکه از سوی مشتری رد می‌شوید، به‌عضویت گروه مقتدری از فروشندگان حرفه‌ای بیمه، پذیرفته خواهید شد! از زمان‌های قدیم، میلیون‌ها فروشنده بیمه، نبرد مشابهی با همین دشمن، داشته‌اند. تمامی فروشندگان حرفه‌ای بیمه، به این واقعیت پی برده‌اند که **تا وقتی خطر شکست را نپذیری، هرگز پیروز نمی‌شوی**. وقتی که سن شما بیشتر شود و به زندگی حرفه‌ای گذشته‌ی خود می‌اندیشید براساس اینکه برخورد شما در اوج مبارزه با رد شدن، چگونه بوده است، احساس غرور، پشیمانی یا رضایت خواهید کرد.

۲. رد شدن یا سبب 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 به‌جز فروشندگی بیمه بروید.

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

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

۵. با اندکی تأمل، درمی‌یابید که رد شدن، به شما اعتماد به نفس می‌دهد. پادوها و یا کسانی که 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 شکیبیا و پُرهاقت باشید، می‌توانید از پس مبارزه برآیید و آسیبی نخواهید دید. رد شدن را سدّ میان خودتان و فروش، تلقی نکنید. بلکه آن را مانعی بدانید که سایر فروشندگان که مانند شما قوی، باهوش و جدی نیستند را از فروش، دور می‌کند. همواره یادتان باشد که اگر شغلی پُرحمت نباشد، در خور استعداد شما نخواهد بود!

۶. 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 دیواری پرتاب می‌کنند و یا حتی به خانه‌شان می‌روند و تمام روز را در خانه می‌مانند. اگر چنین اتفاقی بیفتد، "رد شدن" برنده می‌شود و فروشنده، باخته است. فروشندگانی که برنده واقعی هستند، به مبارزه برمی‌خیزند و تلاش بسیاری می‌کنند. برندگان، رد شدن را در مقابل موفقیت و تعهد شخصی خود، یک اهانت تلقی می‌کنند.

۷. 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 به‌شکلی ضعیف و بسیار غیرمؤثر، بیان می‌کنند. البته شاید چیزی نفروشد، ولی دست‌کم رفتار مشتری، با آنها دوستانه است. چه فایده! پختن چنین سوپ رقیقی، به‌کلی هدر دادن وقت و زحمت 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 دارید که مشتری‌ها دوست دارند با اشخاص محترم معامله کنند. 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 مبارزه‌اند، 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 ادامه مبارزه نباید سبب این شود که مشتری از سماجت شما بیزار شود و اعصاب او را نابود کنید که حتی چشم دیدن دوباره شما را نداشته باشد.

۸. 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، به‌هیچ‌عنوان درست نیست. شما هرگز نباید رد شدن را شخصی تلقی کنید. شما دارید فقط کارتان را به‌عنوان 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 به‌هیچ‌وجه، ملاحظه‌ی شخص فروشنده را نمی‌کند؛ بنابراین شما فقط یک غریبه هستید که می‌خواهید بیمه‌نامه‌ای را بفروشید. وقتی مشتری جواب منفی می‌دهد، فقط پیشنهاد شما را رد می‌کند نه خود شما! هرگز اجازه ندهید یک مشتری که شما را نمی‌شناسد بر خلق‌و‌خو، ظاهر و یا حالت روحی شما، تأثیری بگذارد؛ چه سفارش گرفته و چه ننگرفته باشید، وقتی از نزد مشتری می‌روید، لبخند بزنید و با خوش‌بینی به‌دنبال مشتری بعدی خود بروید.

۹. برای رد شدن، آمادگی ذهنی داشته باشید. ماهی‌گیران هم گاهی خیس می‌شوند و روی کفش سفید گلف‌بازان نیز لکه‌های سبزی ایجاد می‌شود. شما هم که یک فروشنده بیمه هستید، 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.

۱۰. هرگز نگذارید رد شدن، سبب شود شما به‌گدایی بیفتید. خیلی ممکن است که بعضی از مشتری‌ها، برای اعمال قدرت، به فروشندگان، از موقعیت خود به‌عنوان منبع ثابت درآمد، استفاده کنند. آنها به دلایلی که فقط برای خودشان روشن است، این قدرت را به‌کار می‌گیرند تا دل فروشنده را خالی کنند! 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. بر اثر چنین ویژگی‌هایی، هرگز احساس نمی‌کنند که مجبورند با مشتری‌های غیرمنطقی، سازش کنند. به ایجاد سرعت و بالا بردن ارزش بپردازید. اگر لازم است قیمت را تعدیل کنید، اما هرگز معیارهای حرفه‌ای و شخصیتی خود را پایین نیاورید. هیچ‌وقت به‌دلیل پرهیز از رد شدن، شرایط فروش را تغییر ندهید.

۱۱. هرگز نگذارید که رد شدن، از عزت‌نفس 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 تمثالی برای افزایش روحیه‌ی جنگندگی شما برای به فروش رساندن بیمه‌نامه‌ی پیشنهادی‌تان است). این واقعیت که شما یک فروشنده بیمه هستید، خودبه‌خود مایه‌ی افتخار است. هیچ حرفه‌ی دیگری نیست که مانند فروشنده‌ی 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 به‌جا گذاشته‌اند. این میراث شایسته‌ی مباحثات را دنبال کنید.

۱۲. ایده‌ای را مطرح می‌کنیم که شاید در وهله‌ی اول به‌نظرتان عجیب بیاید. رد شدن باید سبب خوشحالی شما گردد! درست است، "خوشحال". به‌یاد داشته باشید که لذت برنده‌شدن و پاداش آن، ارتباط مستقیم با زحمتی دارد که برای برنده‌شدن می‌کشید. اگر برای رسیدن به پیروزی، مجبور به تلاش نباشیم، هیچ‌یک از پیروزی‌ها ارزشی نخواهد داشت و تجلیل از آن بی‌معنا 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.

۱۳. ردشدن، سبب می‌شود که مهارت‌ها، روش‌ها و واکنش‌های شما هوشیارانه‌تر گردد. ردشدن را یک مبارزه‌ی بی‌آمان تلقی کنید که مهارت شما را در هنر فروشندگی بیمه، بهبود می‌بخشد. فروشندگان ماهر، مانند مبارزین واقعی هرچه بیشتر به چالش کشیده شوند، بیشتر پیشرفت می‌کنند. **اگر شما فقط با لاک‌پشت‌ها مسابقه بدهید، نمی‌توانید رکورد سرعت را بشکنید.** اگر هرگز با ردشدن مواجه نشوید و با آن مبارزه نکنید، هرگز فروشنده‌ای ممتاز نخواهید شد.

۱۴. در صورتی که از تجربه‌تان پیرامون ردشدن، به‌عنوان وسیله‌ای برای تمرکز، مهارت و شعورتان استفاده کنید، به یقین از این کار لذت خواهید برد. برای مثال، افرادی که ماهی‌گیری را دوست دارند، وقتی به‌دنبال این تفریح می‌روند، می‌دانند و انتظار آن را دارند که خیس شوند، سردشان بشود و بو بگیرند. آنها متوجه‌اند که اینها بخشی از کل یک تجربه‌ی بسیار لذت‌بخش است. پس از مدتی، چنین تجربه‌های خاص و منفی، برای شخص، لذت‌بخش می‌شود. زیرا لحظه‌های خوش ماهیگیری را به او یادآوری می‌کند. این اصل برای فروشندگان بیمه نیز درست و به‌همین روش صدق می‌کند. وقتی کسی فروش را دوست داشته باشد، تمام تجربه‌های حاصل از فروش و از جمله ردشدن را دوست خواهد داشت.

۱۵. فراموش نکنید که در ابتدا مهار کردن ردشدن، درست مانند سایر تمرین‌ها و مقررات، مشکل به‌نظر می‌رسد. شاید آزرده و غمگین شوید، اما هرچه بیشتر تمرین کنید، قوی‌تر خواهید شد و از نظر منطقی، فروشنده‌ی ماهرتری هم خواهید شد. شما با تلاش مستمرتان برای غلبه و مقاومت در برابر "نیروی منفی"، یعنی ردشدن از سوی مشتری‌ها، نیروی اراده‌ی خود را تقویت می‌کنید.

۱۶. هرگز سعی نکنید با اهانت، تحقیر و سایر کارها، باعث شوید شخصی که شما را نپذیرفته است، احساس بدی پیدا کند. به‌جای آن، برعکس عمل کنید. کاری کنید که مشتری احساس خوبی داشته باشد. این عمل درجای خود سبب می‌شود که شما نیز احساس خوبی پیدا کنید. اگر به ردشدن با بدجنسی و مغرضانه واکنش نشان بدهید، بیشتر دوران زندگی حرفه‌ای شما همراه با احساس گناه و ناراحتی سپری خواهد شد. درضمن تمام فروش‌های خود را با یک مشتری احتمالی، از دست خواهید داد و بازنده‌ی بزرگی خواهید شد. از سوی دیگر، اگر برای نشان دادن واکنش به ردشدن، کاری کنید که مشتری دل‌گرم شود و یا او را تشویق و به او کمک کنید، رفتارتان درست است و فروش سالمی داشته‌اید.

۱۷. شوخ‌طبعی، یکی از بهترین و مناسب‌ترین واکنش‌ها هنگام ردشدن است. با این کار، ناخوشایندی ردشدن را به موضوعی خوشایند تبدیل می‌کنید. من همیشه پس از تلاش ناموفق در فروش بیمه‌نامه‌ی عمر، دوست داشتم که برای غلبه بر ناراحتی حاصل از ردشدن، مطلب خنده‌داری تعریف کنم و احساس ناراحتی مشتری و فروشنده را از بین ببرم.

۱۸. سرانجام اینکه، همواره در مقام یک فروشنده بیمه، برای کنار آمدن با ردشدن، یک راه‌حل نهایی در دسترس دارید. وقتی مشتری، تحمل‌ناپذیر و بی‌ادب می‌شود و یا توهین می‌کند، همان‌طور آنجا نایستید که آن بدرفتاری را تحمل کنید. شما مجازید که هروقت 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 غبارگرفته‌اش می‌چسبید، درحالی‌که شما مثل یک عقاب، آزادی هروقت که لازم است پرواز کنید و دور شوید!

#### نتیجه:

روشی که شما به‌عنوان یک فروشنده حرفه‌ای بیمه برای کنار آمدن با ردشدن به‌کار می‌برید، درنهایت، موفقیت یا شکست شما را تا حد زیادی، تعیین می‌کند. ردشدن را دوست خود بدانید و نه یک دشمن، ما به پزشکان نیاز داریم، چون وقتی بیمار می‌شویم، احتیاج به کمک داریم. به تعمیرکارها نیاز داریم، زیرا خودروها خراب می‌شوند و به تعمیر احتیاج دارند. به فروشندگان خبره نیاز داریم، چون فروشندگان عادی نمی‌توانند از عهده‌ی ردشدن، برآیند. یاد بگیرید که چگونه از پس ردشدن، با موفقیت برآیید و این موضوع، در تمام جنبه‌های زندگی به‌خصوص زمان فروش، به شما کمک خواهد کرد.

وقتی برندگان با ردشدن مواجه می‌شوند، سر ذوق می‌آیند و احساس می‌کنند که به مبارزه دعوت شده‌اند، بنابراین از آن مثل ابزاری استفاده می‌کنند که به آنان کمک می‌کند تا آمادگی‌شان، بیشتر، قوی‌تر و هوشیارتر شوند. وقتی بازندگان، ردشدن را تجربه می‌کنند کارشان را رها می‌کنند. هرکس که می‌خواهد فروشنده‌ی خبره‌ای بشود، باید تصمیم بگیرد که هنگام مواجهه با این واقعیت اجتناب‌ناپذیر در زندگی حرفه‌ای، چه راهی در پیش بگیرد. امیدوارم موفق شوید و فروش خوبی داشته باشید!

