

अध्याय - 18

जीवन बीमा बिक्री प्रक्रिया

1. बिक्री प्रक्रिया

◌: बिक्री: व्यवसाय के रूप में बिक्री किसी उत्पाद या सेवा की खरीद को बढ़ावा देकर वाणिज्यिक लेन-देन के कार्य को निर्देशित करता है, इस प्रकार का कार्य पारिश्रमिक अर्जित करने के उद्देश्य से किया जाता है।

◌: बीमा अभिकर्ता भी सेल्स परसन होते हैं। समुदाय के सदस्यों को अपनी बीमा कम्पनी द्वारा लिखित बीमा अनुबन्ध को खरीदने के लिए प्रेरित करते हैं।

◌: बदले में उन्हें जो पारिश्रमिक मिलता है उसे कमीशन कहते हैं।

2. बिक्री प्रक्रिया:

(क) सम्भावित ग्राहकों को पहचानिए तथा उनकी एक सूची बनाइये।

(ख) विशेषता दर्शाते हुए सम्भावित ग्राहकों की सूची विकसित कीजिए।

(ग) इन व्यक्तियों से मिलने का समय लीजिए।

(घ) सूचनाएं एकत्र कीजिए तथा उनकी आवश्यकताओं का पता लगाइए।

(ङ) सपनों और महत्वाकांक्षाओं की सहायता से प्राथमिक आवश्यकता जानिए।

(च) प्रभावी ढंग से समाधान प्रस्तुत कीजिए।

(छ) बिक्री समापन: ऐतराजों (यदि हैं) का शमन कीजिए।

(ज) बिक्री क्रिया-विधि को पूरा कीजिए।

(झ) पालिसी ग्राहक तक पहुँचाइए।

(..) 'बिक्री पश्चात सेवा' के लिए प्रतिबद्ध रहें।

3. संदर्भ:

◌: यह नाम होता है एक और संभावित ग्राहक का जिसे आपके ग्राहक, या सम्भावित ग्राहक या प्रभाव केन्द्र या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा मार्गदर्शन के रूप में प्रदान किया जाता है, जिसे आप अपने समाधानों के माध्यम से सहायता प्रदान कर सकते हैं।

4. प्रशंसापत्र:

○: यह एक प्रकार कथन है जो एक सन्तुष्ट ग्राहक से प्राप्त हो सकता है। वह इस बात को सुनिश्चित करता है कि उसने इस सेल्स परसन के साथ व्यापार किया है तथा वह उसके द्वारा दी गयी सेवाओं तथा समाधानों से बहुत सन्तुष्ट है।

5. योग्य संभावित ग्राहक:

○: योग्य सम्भावित ग्राहक वे लोग होते हैं।

○: जो बीमा के लिए भुगतान कर सकते हैं।

○: जो कम्पनी की बीमालेखन वांछनीयताओं को पास कर सकते हैं

○: जिन्हें एक या अधिक बीमा उत्पादों की आवश्यकताएं होती हैं।

○: जिनके पास अनुकूलता के आधार पर पहुँचा जा सकता है।

6. आवश्यकता विश्लेषण विधि:

○: आवश्यकता विश्लेषण विधि में हम निम्न कार्य करते हैं:

○: परिवार की वर्तमान एवं भावी आवश्यकताओं का विश्लेषण किया जाता है।

○: फिर इन आवश्यकताओं के आर्थिक मूल्य की गणना की जाती है।

○: इन आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए आवश्यक निधियों तथा वर्तमान में परिवार के पास उपलब्ध निधि के बीच अन्तर सुनिश्चित किया जाता है।

7. एल ए पी ए सी के माध्यम से ऐतराजों का समाधान:

○: ऐतराजों के समाधान के लिए प्रयोग की जा सकने वाली तकनीकों में से एक महत्वपूर्ण तकनीक को एल ए पी ए सी के नाम से जाना है (सुनो, स्वीकार करो, जाँच-पड़ताल करो, जवाब दो, पुष्टि करो)

8. बिक्री समापन:

○: समापन एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें ग्राहक को खरीदने के लिए राजी करना है। समापन की सफलता इसमें है कि सम्भावित ग्राहक को 'हाँ' कहने की इच्छा में सहायता करना।

9. सेवा की प्रतिबद्धता:

○: बिक्री प्रक्रिया में अभिकर्ता की ओर से सेवा इस प्रक्रिया का अभिन्न अंग है। अपने ग्राहकों से सम्पर्क बनाए रखने के लिए सेवा की प्रतिबद्धता की अनिवार्यता एक ढाँचागत कार्यक्रम में निम्न तथ्य आवश्यक हैं:

○: कथन में स्पष्टता

○: निरन्तर सम्पर्क की प्रतिबद्धता

○: वार्षिक सेवा पुनरावलोकन योजना