

نقش ارتباط موثر
جهت افزایش اعتماد
و کسب رضایتمندی بیمه گذاران
و خسارت دیدگان در صنعت بیمه



سرفصل های کلیدی

NLP چیست و چرا برای صنعت بیمه مهم است؟
استفاده از NLP در صنعت بیمه به پرسنل کمک می کند تا با اعتماد به نفس بیشتر، عملکرد موثرتری در گفت و گو با بیمه گذاران و زیان دیدگان داشته باشند.

ارتباط موثر = درک صحیح + بیان هدفمند
کسانی که بتوانند پیام خود را با شیوه ی ادراکی مخاطب منطبق سازند، شانس بیشتری برای جلب اعتماد دارند.

۲



سرفصل های کلیدی

۳

همگام سازی (Pacing) کلید نفوذ روانی؛
این تطبیق رفتاری باعث کاهش مقاومت،
ایجاد فضای تفاهم و افزایش تاثیرپذیری
پیشنهادات می شود.

هنر متقاعدسازی با شناخت فرآیند تصمیم گیری مخاطب
درک این استراتژی ها و هماهنگی با آنها مانند ارائه چند راه حل
و تحلیل مشترک مزایا، باعث می شود پیام شما تاثیرگذارتر
باشد و مخالفت ها به حداقل برسند.

۴



سرفصل های کلیدی

۵

مدیریت گفتگو و مقابله با اعتراض
اصل راهبردی بیانگر این است که با اعتراض
نجنگید و همدلانه بپذیرید و به سوی تفاهم
حرکت کنید.

اعتراض و نحوه برخورد با آن در صنعت بیمه

در صنعت بیمه، اعتراض معمولاً زمانی شکل می گیرد که
بیمه گذار یا زیان دیده از روند ارزیابی خسارت یا پرداخت رضایت
ندارد. اگر این نارضایتی درست مدیریت نشود، می تواند به
بی اعتمادی و حتی درگیری های جدی منجر شود.

۶