



ماهنامه چتر فرار سیدن رحلت حضرت رسول اکرم (ص)، شهادت امام حسن مجتبی (ع) و شهادت امام رضا (ع) را تسلیت می گوید.

### سر آغاز

## ضرورتی به نام مکاتبات اداری

میبنا بنی اسدی

نگارش نامه در فرایند کاری سازمان‌ها به عنوان امری روزمره و اجتناب ناپذیر تلقی می‌شود، به طوری که به جرأت می‌توان گفت آشنایی با اصول و ظرافت‌های نگارش چنین نامه‌هایی برای تمامی کارکنان یک سازمان در هر درجه یا رده شغلی که باشد به عنوان یک ضرورت محسوب می‌شود.

نامه به عنوان یک وسیله ارتباطی سنتی برای ارتباط میان دو شخص یا گروه است. از دیدگاه ارتباطات، نامه یک پیام است که به صورت نوشتاری ارائه می‌شود و تا سده‌های اخیر، مهمترین وسیله ارتباطی بین مکان‌های جغرافیایی مختلف بود اما با گسترش فناوری‌های ارتباطی جدید مانند تلفن و تلگراف، نامه‌های نوشتاری قدیمی، ارزش از تباطی خود را رفته رفته از دست دادند. در دهه‌های اخیر و با نفوذ بیشتر اینترنت و وب جهانی، امکان ارتباط سریع میان اشخاص در مناطق مختلف فراهم شده است. بنابراین، از اهمیت نامه به عنوان وسیله ارتباطی کاسته شده است. با این حال در ادارات و در مکاتبات میان سازمان‌ها از آن جایی که مکتوب بودن یک دستور یا درخواست به آن وجهه قانونی و رسمی می‌بخشد همچنان نامه از اهمیت بالایی برخوردار است. نامه‌های اداری در زمره نامه‌های رسمی قرار می‌گیرند و از همین رو دور از ذهن نیست که بگوییم از میان نامه‌های رسمی، نامه اداری پر کاربردترین نامه‌هاست چراکه برای انواع ارتباطات و درخواست‌های اداری به کار می‌رود و به وسعت ادارات و سازمان‌های موجود هر روز هزاران نامه رد و بدل می‌شود.

نامه‌های اداری یکی از وسایل انتقال اطلاعات برای اجرای وظایف در هر سازمانی هستند که در نهایت قسمت عمده آن به اسناد و مدارک با ارزش سازمان تبدیل می‌شود؛ واحدهای سازمانی که هر یک قسمتی از وظایف و خط مشی کلی سازمان را به عهده دارند، در زمینه کاری مربوط به خود نامه‌های مختلفی را بوجود می‌آورند که در حقیقت منعکس کننده فعالیت‌های صورت گرفته توسط آنهاست و اگر به درستی تنظیم و ارسال نشود روند اجرایی امور را دچار اختلال خواهند کرد.

در بیمه پارسین نیز نامه‌های اداری متعددی همه روزه از واحدهای مختلف صادر می‌شود، ضمن آنکه وجود اتوماسیون اداری در شرکت فرایند ارسال و تنظیم نامه‌های اداری را تا حدود زیادی تسهیل کرده است ولی با این حال بد نیست که هر کدام از ما یکی دو مقاله راجع به نحوه صحیح نگارش نامه‌های اداری بخوانیم. باید قبول کرد که نگارش صحیح در هر زمانی به عنوان یک نیاز برای افراد شاغل در یک سازمان تلقی می‌شود که این نیاز به ویژه برای افراد تحصیل کرده محسوس تر خواهد بود.

برای کارمندان آگاهی از فنون نگارش در حد متعارف و به مقیاسی که آنها را قادر به نامه نگاری صحیح و کافی برای انجام وظایف محوله نماید، ضروری است و برای رسیدن به این مقصد لافل می‌بایستی به قواعد کلی و اساسی نگارش و اصول دستور زبان فارسی آگاهی کامل داشته باشند. موضوعی که در این شماره از نشریه «چتر» نیز تا حدودی به آن پرداخته ایم.

## آغاز به کار حلقه‌های تعالی استراتژیک در شرکت بیمه پارسین



به گفتار پیشروان علم مدیریت در دهه‌های اخیر، با تکیه بر تجارب سازمان‌های موفق، همواره در پی یافتن راه‌حلی برای بهبود عملکرد سازمان‌ها بوده‌اند و با الگوبرداری از شرکت‌های موفق دنیا، مدل‌های تعالی سازمان با هدف ایجاد چارچوب مناسبی برای سازمان‌ها در محیط رقابتی، ارائه شدند که از جمله این تجارب موفق، نظام مدیریت مشارکتی است.

به گفته وی نظام مدیریت مشارکتی یک سازمان؛ نظام همکاری فکری و عملی کلیه اعضای یک سازمان با سطوح مختلف مدیریتی آن سازمان است به طوری که کلیه افراد سازمان، در برار روش‌های حل مسایل و ارتقای بهره‌وری سازمان، فعالانه اندیشه کرده و حاصل آن را در قالب طرح‌ها و پیشنهادهای سازمان ارائه کنند. اکبری در خصوص ضرورت تشکیل حلقه‌های استراتژیک در شرکت بیمه پارسین گفت: حلقه‌های تعالی استراتژیک کمیته‌هایی متشکل از کارکنان زنده شرکت هستند که به صورت دوره‌ای یا موردی در سطوح مختلف مدیریتی شرکت، با هدف هدایت سازمان به سمت رشد و تعالی، تشکیل می‌شوند که اعضای حلقه‌های تعالی استراتژیک عمومی بیمه پارسین از بین افراد با نگرش‌ها، تخصص‌ها و سمت‌های سازمانی متفاوت انتخاب می‌شوند.

با برگزاری جلسه عمومی حلقه‌های تعالی استراتژیک در روز چهارشنبه هفدهم آذرماه از سوی مدیریت تحقیق و توسعه و نظارت مستقیم مدیر عامل و نیز با همکاری و پشتیبانی اجرایی مدیریت روابط عمومی، امور پارسین رسماً آغاز شد.

به گزارش «چتر» در جلسه عمومی حلقه‌های تعالی استراتژیک بیمه پارسین که با حضور مدیر عامل، معاونان و مدیران و اعضای حلقه‌های استراتژیک واحدهای مختلف سازمان برگزار شد، حسین کریم‌خان‌زند ضمن ابراز خرسندی از تشکیل حلقه‌های استراتژیک در واحدهای ستادی به بیان پیشرفت‌های رخ داده در شرکت و اهداف و استراتژی‌های تبیین شده و اتخاذ شده در این زمینه پرداخت.

در بخش بعدی این نشست نیز ناستر اکبری سرپرست مدیریت تحقیق و توسعه به معرفی مفاهیم مرتبط با حلقه‌های تعالی استراتژیک، تبیین اهداف، وظایف و ساختار این حلقه‌ها پرداخت و در خلال این بخش اموری نظیر تکنیک‌های خلاق حل مساله، چگونگی برخورد با مسایل سازمانی و حل آنها مورد بررسی قرار داده شد. وی ضمن ارائه مطالب خود به مسایلی پیرامون مدیریت مشارکتی و نیز هدف از تشکیل حلقه‌های استراتژیک اشاره کرد.

### مدیرعامل در دیدار با همکاران جدید : بیمه پارسین شرکتی بنا شده بر پایه مشتری‌مداری است

تعدادی از همکاران جدید که برای اشتغال در مجتمع‌های مختلف بیمه پارسین در استان‌های کشور برگزیده شده بودند پس از اتمام دوره‌های مختلف آموزشی در دیداری با مدیرعامل و تعدادی از مدیران باروند کار در بیمه پارسین و اهداف مهم این شرکت آشنا شدند.

صفحه ۲

### حضور بیمه پارسین در نمایشگاه بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی

شرکت بیمه پارسین در قالب گروه مالی پارسین متشکل از (بانک، بیمه و کارگزاری) در چهارمین نمایشگاه بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی که از روز ۱۴ تا ۱۷ دی ماه در محل دائمی نمایشگاه‌های بین‌المللی تهران برپا بود، حضور یافت.

صفحه ۲

### اهمیت رعایت سلسله مراتب اداری در ارسال نامه بوسیله اتوماسیون



مکاتبات اداری یکی از وسایل انتقال اطلاعات برای اجرای وظایف در هر سازمان است که قسمت عمده آن به اسناد و مدارک با ارزش سازمان تبدیل می‌شود. باتوجه به اهمیت مکاتبات اداری و سهم بزرگ آن در پیشبرد اهداف سازمانی لازم است به اصولی توجه کرد که رعایت آنها باعث گردش صحیح کار و افزایش کارایی می‌شود.

صفحه ۳

### پیشگامی بیمه پارسین در تحقیق و توسعه

نقش واحدهای تحقیق و توسعه در سازمان‌های پیشرو نقشی است که طی سال‌های اخیر مورد تاکید بیشتری قرار گرفته است و این واحدها را عامل پویایی و رشد و بالندگی این سازمان‌ها دانسته‌اند.

صفحه ۵

### بهترین پاداش به بیمه‌گذاران در کنار آنها بودن است

علی حسین محسنی، سرپرست مجتمع بیمه‌ای خرم آباد میهمان این شماره ماهنامه چتر است. وی در نیمه دوم آبانماه سال ۸۳ به جمع خانواده بیمه پارسین پیوسته و به عنوان مسئول ICD خرم آباد همکاری خود را با شرکت آغاز کرده است...

صفحه ۶

### ارزش‌های کلیدی شرکت بیمه پارسین

آرامش: آینده‌نگری، راستی و درستی، اعتماد و اعتبار، مشتری‌مداری، شایستگی

دنیا دنیا آرامش بیمه پارسین

مدیرعامل در دیدار با همکاران جدید :

## بیمه پارسیان شرکتی بنا شده بر پایه مشتریمداری است



احترام به مشتریان بیمه پارسیان از دیگر مواردی بود که کریم خان زند بر آن تاکید ویژه داشت و بیمه پارسیان را شرکتی بنا شده بر پایه شعار مشتریمداری دانست و پاره‌ای از تلاش‌هایی را که در این راه انجام گرفته برای این کارشناسان جدید شرح داد.

در پایان این دیدار مدیران حاضر در جلسه طی یک مراسم صمیمانه با اهدای گل و آرم بیمه پارسیان و همچنین هدایایی که قبلاً در نظر گرفته شده بود ورود این همکاران جدید را رسماً به آنها تبریک گفتند. مراسم با صحبت‌های دوستانه مدیران دلسوز بیمه پارسیان با همکاران جدید و نیز گرفتن عکس یادگاری پایان یافت تا این کارشناسان با توان و روحیه‌ای مناسب کار خود را در بیمه پارسیان آغاز نمایند.

ماهنامه چتر نیز ورود این همکاران به بیمه پارسیان را به آنها تبریک گفته و برایشان آرزوی موفقیت دارد.

تعدادی از همکاران جدید که برای اشتغال در مجتمع‌های مختلف بیمه پارسیان در استان‌های کشور برگزیده شده بودند پس از اتمام دوره‌های مختلف آموزشی در دیداری با مدیرعامل و تعدادی از مدیران با روند کار در بیمه پارسیان و اهداف مهم این شرکت آشنا شدند. در این دیدار که با هماهنگی مدیریت منابع انسانی برگزار شد؛ حسین کریم خان زند مدیرعامل بیمه پارسیان در سخنانی به تشریح پاره‌ای از چشم‌اندازهای آتی بیمه پارسیان پرداخت و اهداف متعالی شرکت را در زمینه بنیانه ماموریت بیمه پارسیان که همانا توسعه و گسترش آرامش و امنیت خاطر برای جامعه از طریق ارائه خدمات بیمه‌ای متمایز به اشخاص حقیقی و حقوقی و نیز حضور فعال در بازارهای سرمایه‌ای و مالی برای تامین سودآوری مطمئن با رشد مستمر جهت دستیابی به بازدهی مناسب است را برای این همکاران جدید توضیح داد. ارتقای شعار مشتریمداری و انجام کار بر پایه

## حضور بیمه پارسیان در نمایشگاه بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی



خصوصی سازی و سایر مقامات ارشد اقتصادی، در فضایی به وسعت بیش از شش هزار متر مربع بر پا بود.

گفتنی است حضور صنعت بیمه در نمایشگاه امسال از مهمترین دستاوردهای چهارمین نمایشگاه بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی اعلام شد.

فعالیت‌های بیمه پارسیان در این نمایشگاه تخصصی بود که با باز خورد خوبی از سوی مراجعه‌کنندگان مواجه شد.

نمایشگاه بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی با حضور وزیر امور اقتصادی و دارایی، رئیس سازمان بورس و اوراق بهادار، رئیس کل بیمه مرکزی، رئیس سازمان

شرکت بیمه پارسیان در قالب گروه مالی پارسیان متشکل از (بانک، بیمه و کارگزاری) در چهارمین نمایشگاه بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی که از روز ۱۴ تا ۱۷ دی ماه در محل دائمی نمایشگاه‌های بین‌المللی تهران بر پا بود، حضور یافت.

شرکت بیمه پارسیان در چهارمین نمایشگاه تخصصی بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی حضور فعال و موثری داشت و این امکان فراهم شد تا بسیاری از مراجعه‌کنندگان که در غرفه حاضر می‌شدند با انواع خدمات بیمه‌ای این شرکت آشنا شوند.

همچنین ارائه بیمه‌نامه حوادث انفرادی با شرایط ویژه نمایشگاه به بازدیدکنندگان از جمله فعالیت‌های بیمه پارسیان طی چهار روز برگزاری این نمایشگاه بود.

حضور کارشناسان بیمه پارسیان و پاسخگویی به سوالات بازدیدکنندگان راجع به فعالیت‌های شرکت نیز از دیگر

## صعود دسته جمعی کارکنان بیمه پارسیان به ارتفاعات توچال

پس از استراحتی کوتاه در ایستگاه اول و بازیابی مجدد انرژی؛ همگی به سمت ایستگاه دوم به راه افتادند و هر چند در این مرحله عده‌ای از زیاد بودن مسیر گلایه داشتند اما دیگران به آنها روحیه می‌دادند و همین روحیه همکاری باعث شد تا همه دوستان در سلامت کامل و بدون مشکل خاصی به مقصد این کوهپیمایی یعنی ایستگاه دوم توچال برسند.

گفتنی است فضای بسیار دوستانه‌ای بر این کوهپیمایی حاکم بود و همگی همکاران حاضر به خاطر حضور در طبیعت انرژی خاصی کسب کرده بودند.

هنگام صرف صبحانه نیز همکاران ضمن رد و بدل نمودن صحبت‌های دوستانه به گرفتن عکس یادگاری مشغول شدند تا از این روز خاطره انگیز لحظات زیبایی را به ثبت برسانند.

حدود ۸۰ نفر از کارکنان بیمه پارسیان در ارتفاعات توچال به کوهپیمایی پرداختند.

بر این اساس مطابق اطلاع رسانی و برنامه ریزی مدیریت منابع انسانی بیمه پارسیان و در راستای بالا بردن روحیه همکاری و همچنین آشنایی بیشتر همکاران واحدهای مختلف شرکت با یکدیگر کوهپیمایی یک روزه با حضور کارکنان ستاد و همچنین مرکز خسارت یادگار امام در صبح روز پنجشنبه نهم دی ماه برگزار شد.

این کوهپیمایی که حدود ۸۰ نفر از کارکنان شرکت در آن حضور داشتند؛ از ساعت ۷:۳۰ صبح از محل ورودی توچال آغاز شد و کلیه همکاران حاضر در این برنامه مفرح که با شور و شوق خاصی به این محل آمده بودند به گروه‌های کوچک‌تری تقسیم شدند و همگی به سمت ایستگاه اول توچال حرکت کردند.



## راز موفقیت ستارگان بیمه کنت و یرت

ترجمه: صدف مکرم دری  
کارشناس تحقیقات بازار مدیریت تحقیق و توسعه

### فعالیت زیاد... فروش زیاد

کنت و یرت همیشه آرزوی موفقیت داشت و در دوران تحصیل نتوانست ۴ سال صبر کند تا کارش را شروع کند، بنابراین دانشگاه را ترک کرد و وارد بازار کار شد. وی برای استخدام به چند شرکت از جمله شرکت‌های مختلفی مراجعه کرد اما در بین آن‌ها افرادی را که در شرکت‌های بیمه‌ای ملاقات نموده بود افراد فعال و مبتکری یافت.

### فعالیت و موفقیت

و یرت خیلی زود دریافت یکی از رازهای موفقیت در بیمه، فعالیت است. او یک دونه، بازیکن بستکیال و مربی بود و عادت داشت که در محیط‌هایی با سرعت بالا فعالیت کند، بنابراین سرعت موفقیت او نیز به همین نسبت بالا بود. او در روز به نحوی مدیریت زمان می‌کرد تا بتواند بیشترین تعداد افراد ممکن را ملاقات کند. او خیلی زود توانست تعداد زیادی مشتریان وفادار به دست آورد.

به گفته وی «فعالیت زیاد یعنی فروش زیاد، فروش زیاد یعنی زمان بیهوده نمی‌گذرد، یعنی خستگی معنایی ندارد و یعنی عادت بدی پیدا نمی‌کنی و موفقیت ادامه می‌یابد.»

و یرت فروش بیمه را از هم باشگاهیان آغاز نمود. او برای دوستی ارزش زیادی قائل بود و اگر هم در فروش به دوستانش موفق نمی‌شد، می‌دانست که آن شخص باز هم دوست او خواهد ماند و رابطه آن‌ها به سبب کار ایجاد نشده است.

### استقلال

و یرت بیان می‌کند: «موفقیت در صنعت بیمه فقط با کار و تلاش زیاد حاصل می‌شود. من فکر می‌کنم امکان ندارد موفقیت حاصل شود مگر اینکه ۱۰ الی ۱۱ ساعت در روز کار کنی. برای من چیزی که اهمیت دارد این است که خیلی زود به موفقیت دست یابم.»

به گفته وی «برای موفقیت در این صنعت، باید ساعت‌های زیادی را در سال‌های اول، دوم، و پنجم صرف کار کردن کنی، ولی من شخصاً هنوز هم با تمام انرژی ساعت‌های زیادی کار می‌کنم چرا که به کاری که انجام می‌دهم علاقه دارم.»

### حرف آخر

و یرت بعد از مدتی تصمیم می‌گیرد برای خود شرکت تاسیس کند. هنگامی که کسب و کار رو به رشد است، می‌بایست در نگرش خود به کار تغییر ایجاد کرد. «باید تمام کارهای درست مانند توسعه بازار، دسته‌بندی بازار و رسوخ در آن، استخدام افراد برای پاسخ‌گویی به تلفن‌ها و... را انجام دهید. روابط با مشتری مهمترین عامل موفقیت در این صنعت محسوب می‌شود، چرا که نیازها و خواسته‌های مشتریان با یکدیگر متفاوت است و باید بتوانی خودت را مطابق با نیاز آن‌ها تغییر دهی تا رضایتشان را جلب نمایی.» و یرت برای کسانی که تازه کار خود را در این حرفه آغاز نموده‌اند توصیه می‌کند: «من فکر می‌کنم بهترین توصیه برای این افراد این است که خود را کاملاً متعهد به کاری که انجام می‌دهید، نمایند و برای خود برنامه زمانی منطقی جهت دسترسی به اهداف مشخص داشته باشید. باید تعداد زیادی نامه بفرستید، تماس تلفنی بگیرید و به ملاقات افراد بروید. در بیس‌بال اگر بهترین ضربه‌زننده باشی، از هر ۱۰ بار، سه بار موفق می‌شوی، در بستکیال اگر پرتاب‌کننده خوبی باشی، از هر ۱۰ بار، ۵ پرتاب موفق خواهی داشت. بنابراین هیچ کس کامل نیست و در بهترین شرایط افراد باید خیلی بیشتر کار کنند تا بخشی از آن به موفقیت تبدیل شود.

\* ترجمه شده از کتاب «ستارگان فروش بیمه از سراسر دنیا رازهای موفقیت خود را فاش می‌کنند»

فریبرز حاتمی، مشاور مدیر عامل در حوزه توسعه منابع انسانی تاکید کرد:

## اهمیت رعایت سلسله مراتب اداری در ارسال نامه بوسیله اتوماسیون



مکاتبات اداری یکی از وسایل انتقال اطلاعات برای اجرای وظایف در هر سازمان است که قسمت عمده آن به اسناد و مدارک با ارزش سازمان تبدیل می‌شود.

باتوجه به اهمیت مکاتبات اداری و سهم بزرگ آن در پیشبرد اهداف سازمانی لازم است به اصولی توجه کرد که رعایت آنها باعث گردش صحیح کار و افزایش کارایی می‌شود.

معمولاً نامه‌های اداری نوعی تقاضا و درخواست را در بر می‌گیرند و یا پاسخی هستند به تقاضاهای خواسته شده، بنابراین نیاز است که تحت هر شرایطی نگارش صحیح را به عنوان یک نیاز اجتناب ناپذیر و ضروری مورد توجه قرار دهیم و به همین منظور پای سخنان جناب آقای حاتمی نشستیم تا ما را در جریان این روند صحیح قرار دهد.

مشاور مدیر عامل بیمه پارسیان در حوزه منابع انسانی در ابتدا با اشاره به ویژگی‌های یک نامه اداری گفت: نامه‌های اداری می‌بایست در چهارچوب وظایف سازمان (اساسنامه) و توسط مسئولینی که دارای مجوز هستند، صادر شده باشد. هر نامه اداری در حکم یک سند است و ارکان سند هم می‌بایست در آن رعایت شده باشد.

وی در توضیح ارکان سند که شامل چه مواردی می‌شود توضیح داد: شماره یکی از ارکان سند محسوب می‌شود که در حکم پلاک نامه است. تاریخ نامه نیز احراز زمان صدور سند را نشان می‌دهد و رکن دیگر یک سند است. رکن مهم دیگر یک سند نیز امضای آن است که به احراز هویت صادر کننده می‌انجامد.

به گفته حاتمی در مکاتبات اداری حتماً باید از قواعد نشانه گذاری درست و صحیح استفاده شود چرا که در غیر این صورت معنی جمله را گاهی ممکن است تغییر دهد و این برای سازمان مشکل آفرین خواهد شد.

وی در این رابطه توضیح می‌دهد: نشانه گذاری اشتباه در یک بیت شعر می‌تواند ۱۸۰ درجه معنی شعر را عوض کند. به عنوان نمونه اگر این بیت را به صورت تن آدمی شریف است، به جان آدمیت / نه همین لباس زیباست، نشان آدمیت بنویسیم شکل صحیح آن را نوشته‌ایم در صورتیکه با یک تغییر کوچک در نشانه گذاری؛ معنای آن کاملاً تغییر می‌یابد مثلاً اینکه بنویسیم: تن آدمی شریف است به جان آدمیت؟ / نه، همین لباس زیباست نشان آدمیت

وی در تشریح اجزای مختلف یک نامه اداری صحیح یادآور شد: در نگارش متون اداری نام کوچک حتماً باید ذکر شود و در ابتدا نام و نام خانوادگی و سپس سمت ذکر می‌شود. مانند:

جناب آقای علی احمدی

مدیر محترم عامل

شرکت .....

در صورتیکه نام و نام خانوادگی فرد را ندانیم به صورت ذیل نوشته می‌شود:

مدیریت محترم عامل

شرکت .....

یعنی وقتی نام و نام خانوادگی ذکر می‌شود، از کلمه مدیر باید استفاده نشود نه مدیریت و در صورتی که نام و نام خانوادگی فرد را نمی‌دانیم از کلمه مدیریت استفاده می‌کنیم.

وی با بیان اینکه نامه اداری حتی امکان باید کوتاه و رسا باشد، افزود: نامه اداری از سه بخش مقدمه، پیام اصلی و نتیجه‌گیری تشکیل شده است که در بخش مقدمه از مستندات و منابع استفاده می‌شود به اختصار به موضوع نامه اشاره می‌شود. در شروع نامه معمولاً نباید از کلمات سلام، باسلام و سلام علیکم استفاده شود و بهتر است کلمه با احترام به کار برده شود. همچنین استفاده از کلمه احتراماً صحیح نیست.

## نقش و اهمیت رفتار سازمانی

رفتار سازمانی علم مطالعه و کاربرد دانش درباره نحوه برخورد مردم، افراد و گروه‌ها در سازمان‌ها است. این کار با رویکرد سیستمی انجام می‌شود؛ یعنی روابط بین مردم و سازمان‌ها را در ارتباط با کل افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و سیستم‌های اجتماعی تشریح می‌کند و هدف آن دستیابی به اهداف انسانی سازمانی و اجتماعی با ایجاد روابط بهتر است. اساس یک سازمان بر پایه فلسفه مدیریت، ارزش‌ها، بینش و اهداف شکل گرفته و این عناصر خود از فرهنگ سازمانی که ترکیبی از سازمان رسمی و غیررسمی و محیط اجتماعی است نشأت می‌گیرند.

فرهنگ و نوع رهبری، ارتباط و پویایی گروه‌ها را تعیین می‌کند. کارکنان فرهنگ، را به مثابه کیفیت عمر کاری که به میزان انگیزه آنها جهت می‌دهد، نگاه می‌کنند. پیامد نهایی این کار، عملکرد، رضایت فردی، رشد شخصی و بهبود است. همه این عناصر برای ایجاد مدل یا چارچوبی که سازمان بر مبنای آن عمل می‌کند، با هم ترکیب می‌شوند.

سیستم اجتماعی، مجموعه پیچیده‌ای از روابط متعامل به شیوه‌های مختلف است. در یک سازمان، سیستم اجتماعی همه افرادی را که در آن هستند، روابط آنها با همدیگر و دنیای بیرون را شامل می‌شود. رفتار یک عضو می‌تواند اثر مستقیم یا غیرمستقیم بر روی رفتار دیگران داشته باشد. نکته دیگر اینکه سیستم‌های اجتماعی مرز ندارند. آنها کالاها، عقاید، فرهنگ و... را با محیط اطراف مبادله می‌کنند.

### بهبود سازمانی

یکی دیگر از مباحث مهم در رفتار سازمانی بهبود سازمانی است. بهبود سازمانی کاربرد سیستماتیک دانش و علم رفتاری در سطوح مختلف از قبیل گروه، ارتباطات بین گروه‌ها، سازمان و غیره برای انجام تغییرات برنامه‌ریزی شده است و از اهداف آن می‌توان به کیفیت بالاتر عمر کاری سازمانی و اثر بخشی اشاره کرد.

این کار با تغییر در نگرش‌ها، رفتارها، ارزش‌ها، استراتژی‌ها، رویه‌ها و ساختارها انطوری که سازمان بتواند با فعالیت‌های رقابتی، پیشرفت‌های تکنولوژیک و سرعت زیاد تغییر در محیط سازگار شود، انجام می‌شود. بهبود سازمانی هفت ویژگی دارد که عبارتند از:

۱- ارزش‌های انسانی: باورهای مثبت در باره استعداد و پتانسیل کارکنان

۲- سیستم مدار: همه بخش‌های سازمان شامل ساختار، تکنولوژی و افراد باید با همدیگر کار کنند.

۳- یادگیری تجربی: تجربه‌های یادگیرنده‌ها در محیط آموزشی (کارآموزی) باید بخشی از مسایل انسانی باشد که در کار با آنها مواجه می‌شوند.

۴- حل مساله: مسایل تعریف شده، داده‌ها جمع‌آوری شده عمل اصلاحی انجام می‌شود و تعدیلات و اصلاحات در فرایندهای حل مساله همان گونه که نیاز هست، ایجاد می‌شوند. این فرایندها به عنوان پژوهش در عمل شناخته می‌شوند.

۵- گرایش اقتضایی: عملیات انتخاب شده و متناسب با نیازها سازگار می‌شوند.

۶- عامل تغییر: تحریک، تسهیل و هماهنگی در تغییر.

۷- سطوح مداخلات: مسایل می‌تواند در یک یا چند سطح از سازمان واقع شوند، لذا استراتژی هم مستلزم یک یا چند مداخله گر است.

### کیفیت عمر کاری

کیفیت عمر کاری مساعد یا نامساعد بودن محیط کاری است و هدف از آن بهبود مشاغل و شرایط کاری است که برای هر دوی کارمند و سازمان خوب باشد. یکی از راه‌های انجام کیفیت عمر کاری، طراحی شغل است. برای رهایی از ترک شغل در مشاغل یکنواخت باید افرادی را به کار گرفت که محیط ثابت و کار یکنواخت را دوست دارند. برخی از مردم از امنیت و نقش حمایتی این نوع مشاغل لذت می‌برند.

طراحی مجدد شغل، در طراحی مجدد شغل ۲ طیف زیر وجود دارد:

۱- توسعه شغلی

۲- غنی سازی شغلی

توسعه شغلی: تنوع بیشتری از وظایف و فعالیت‌ها را به شغل اضافه می‌کند به طوری که شغل مذکور خسته کننده نباشد. این کار باعث عریض تر شدن شغل می‌شود. یعنی تعدادی از وظایف مختلف را یک کارمند انجام می‌دهد. این کار را می‌توان به وسیله گردش شغلی هم انجام داد.

غنی سازی شغل: از سوی دیگر، غنی سازی شغلی، محرک‌های بیشتری را اضافه می‌کند. به شغل عمق بیشتری می‌بخشد و شامل کنترل بیشتر، مسئولیت و صلاحدید در خصوص چگونگی انجام یک کار است. این شیوه بر خلاف توسعه شغلی که به آسانی تنوع بیشتر به کار می‌دهد، اختیارات بیشتر را که مورد نیاز کارمند است به او می‌دهد.

منبع: سایت ویکی پدیا

ارسالی از اداره آموزش و توسعه منابع انسانی

به گفته حاتمی در بخش پیام اصلی که مهمترین بخش نامه است، قدرت نوشتار بسیار اهمیت دارد. در بخش نتیجه گیری، یا درخواست است یا دستور که در پایان نامه خواهد آمد. اگر در جملات پایان نامه کلمات تشکر آمیز آورده شده بود، دیگر در محل امضای خود ذکر کلمه با تشکر نیاز نیست. در غیر این صورت می‌توانیم از کلمه با تشکر یا با احترام مجدد در محل امضا استفاده کنیم. حاتمی تاکید کرد: باید توجه داشته باشیم مکاتبات اداری بر ۲ اصل سالم‌نویسی و ساده‌نویسی استوار است. سالم‌نویسی یعنی از غلط‌آمیزی و دستوری بهره‌ریم و در ساده‌نویسی نیز به خصوص در مکاتبات برون سازمانی در صورتی که امکان شناخت مخاطب را نداریم باید طوری موضوع را بیان کنیم تا قابل درک برای سطوح پایین‌تر سازمان نیز باشد.

وی در تفکیک مکاتبات داخلی و خارجی از یکدیگر توضیح داد: مکاتبات داخلی شرکت عمدتاً اعلام نیاز واحدها به کار یا خدمات خاص و سایر مشکلات و نیازها، درخواست تأمین نیروی انسانی، درخواست تغییر پست‌های سازمانی و... است که با مدیریت توسعه منابع انسانی مکاتبه می‌شود. مکاتبات داخلی سایر واحدها هم در داخل شرکت با یکدیگر در زمینه‌های مختلف است که به طور روزمره انجام می‌گیرد. مکاتبات خارجی شرکت نیز عمدتاً با بیمه مرکزی و سایر شرکت‌های بیمه، بانک‌ها، دارایی و بیشتر شرکت‌های دولتی و خصوصی است که فقط افراد دارای امضاهای مجاز، قادر به صدور این قبیل نامه‌ها هستند.

### سیستم اتوماسیون اداری و ضرورت امکان امضا

بخش دیگری از سخنان حاتمی به بررسی سیستم اتوماسیون اداری اختصاص داشت.

وی در این رابطه گفت: گردش الکترونیکی مکاتبات در شرکت باعث صرفه جویی به خصوص در مصرف کاغذ، در وقت و هزینه و کم شدن حجم بایگانی‌ها شده است، به طوری که ما قادریم نامه‌ای را در آن واحد به سایر واحدهای شرکت در اقصی نقاط ایران ارسال نماییم.

به گفته وی بهتر است امکاناتی فراهم شود تا بتوان نامه‌های اداری را در اتوماسیون امضا کرد و همچنین امکان اصلاح، درج، حذف و ویرایش نامه در صفحه جاری اتوماسیون میسر باشد.

حاتمی افزود: نکته مهم در سیستم اتوماسیون اداری رعایت سلسله مراتب اداری است. متأسفانه برخی از همکاران این مورد را رعایت نمی‌کنند و به عنوان مثال در هر پست و مقام مستقیماً با مقام مدیر محترم عامل از طریق اتوماسیون اداری مکاتبه می‌کنند که این کار صحیح نیست و بخشنامه لازم جهت پرهیز از این عمل در این زمینه صادر شده است. همچنین بعضاً مشاهده می‌شود مسئولین دفاتر واحدها مستقیماً از طریق اتوماسیون اداری با یک مدیر مکاتبه و فرضاً نظر مدیر خودشان را اعلام می‌دارند، در صورتی که این کار می‌بایست از کار تابل مدیر انجام شود نه مسئول دفتر.

وی خاطر نشان کرد: مکاتبات از طریق اتوماسیون اداری حتماً باید ثبت دفتر اندیکاتور شود.

در مکاتبات از طریق اتوماسیون اداری در برخی موارد از گزینه ارجاع استفاده می‌شود که ممکن است یک فایل یا یک عکس و موارد دیگری باشد که نیازی به شماره شدن ندارد فقط باید آن را ارجاع داد. در ارجاعات چون یک نوع هامش نویسی است حتماً باید کوتاه، موجز و خلاصه باشد و منظور فرستنده را خیلی شفاف بیان کند.

وی در پایان گفت: مطالب عنوان شده در مورد نحوه مکاتبات اداری مشتق از خروار بود. به عنوان مثال در نحوه تهیه و صدور یک حکم انتصاب و رونوشت‌های آن باید با توجه به تجربه، توان و شخصیت فرد مورد نظر نکات ظریفی را در متن حکم رعایت نمود که فقط در اثر تجربه کسب می‌شود و قابل بیان در این مختصر نیست.

## استراتژی جودویی چیست؟

ارسالی از گیلدا عسگر پور

کارشناس تحقیقات بازار

ادامه از شماره گذشته

**سطح چهارم - مدیر بانفوذ:** مسئولیت‌های خود را انجام می‌دهد، دیدگاه روشن و گیرایی را به شدت دنبال و معیارهای عملی عظیم‌تری را ایجاد می‌کند؛  
**سطح سوم - مدیر کارآمد:** افراد و نیروها را به پیگیری موثر و پربازده اهداف از پیش تعیین شده سوق می‌دهد؛

**سطح دوم - عضو گروه مشارکت:** توانمندی‌های فردی را صرف نیل به اهداف می‌کند و در یک کار گروهی به طور موثر با دیگران همکاری دارد؛

**سطح اول - فردی با توانمندی‌های فوق‌العاده:** با کمک استعداد، علم، مهارت و عادات کاری شایسته، همکاری موفقیت‌آمیزی از خود نشان می‌دهد.

جودو - استراتژیست‌ها واجد تمام خصوصیات مدیران چهار رده پایین‌تر هستند. با توجه به اینکه جودو - استراتژیست‌ها بر خلاف باور عمومی عمل می‌کنند و بخصوص با این طرز فکر که متحول کردن شرکت‌ها باید به دست ناجیانی نیرومند یا نوابغی برجسته انجام شود مخالفیم، لذا باید به این نکته توجه کنیم که سطح پنجم نه یک آرمان خیالی بلکه پدیده‌ای تجربی و عملی است. جودو - استراتژیست‌ها یک موضوع تحقیق دوگانه هستند: فروتن و بااراده، متواضع و شجاع.

### جودو - استراتژیست‌ها را با ۳ خصیصه مشخص می‌توان شناخت:

۱ - بلندپروازی در جهت سازمان: در سال ۱۹۸۱، وقتی «دوبوید ماکسول» به سمت مدیر عامل شرکت «فانی می» منصوب شد، این شرکت در هر روز کاری یک میلیون دلار زیان می‌داد. طی ۹ سال بعد، «ماکسول» شرکت «فانی می» را به شرکتی تبدیل کرد که در آن، انجام امور به نحو عالی به نوعی فرهنگ بدل شده بود.

«ماکسول» زمانی بازنشسته شده که هنوز در اوج فعالیت‌های خود قرار داشت اما احساس کرد اگر به مدت خیلی طولانی در شرکت بماند، ممکن است موجب تنزل شرکت شود، لذا مسئولیت شرکت را به یک جانشین با کفایت دیگر به نام جیم جانسون واگذار کرد. جودو - استراتژیست، در وهله نخست و مهم‌تر از همه، در فکر غلبه بر رقیب و رساندن شرکت به اوج موفقیت است، نه منافع شخصی و یا شهرت فردی. او می‌خواهد شرکت حتی در نسل بعد از خود او موفق‌تر باشد و اهمیتی نمی‌دهد که اکثر مردم حتی ندانند که این موفقیت موهون تلاش‌های اوست.

۲ - تواضعی تاثیرگذار: در مقابل سبک مبتنی بر منیت مدیران شرکت‌های هم‌تراز، از این که جودو - استراتژیست‌ها در مورد خود صحبت نمی‌کردند نباید متعجب شد. این فقط نوعی تواضع دروغین نیست. کسانی که با آنان کار کرده و یا در مورد آنها مطلب نوشته‌اند، پیوسته از این کلمات استفاده می‌کنند: کم حرف زدن، فروتن، متواضع، باوقار، کم‌رو، متین، ملایم، بی‌ادعا. کسانی که کمتر خود را مطرح می‌کنند و توانایی‌های خود را انکار می‌کنند، اما قدرت و زیرکی انجام استراتژی‌های جودویی را دارند. جودو - استراتژیست‌ها، هیچ‌گاه مایل نبودند تبدیل به قهرمانان افسانه‌ای شوند. آنها هرگز آرزو نمی‌کردند مجسمه‌هایشان روی تندیس گذاشته شود یا شمایل‌های ارزشمندی از آنان بسازند. آنها ظاهر افرادی عادی بودند که بدون هیاهو، نتایجی فوق‌العاده به دست می‌آوردند.

۳ - اراده تزلزل‌ناپذیر: درک این نکته اهمیت اساسی دارد که جودو - استراتژیست‌ها فقط انسان‌هایی فروتن و متواضع نیستند، بلکه افرادی بااراده کاری تزلزل‌ناپذیر نیز هستند. اراده‌ای تقریباً خوب‌ترین دارانه برای انجام هر آنچه که برای ایجاد شرکتی بزرگ و پاینده لازم است.

### نتیجه‌گیری

در این مقاله استراتژی‌های رقابتی و به طور خاص استراتژی جودویی به عنوان یک استراتژی جدید و موثر بررسی شد. روشی که در این مقاله در پیش گرفته شده است، ۲ مزیت را در خود دارد: اول اینکه بر خورد با هر تکنیک به طور جداگانه، تعیین شباهت‌ها و تفاوت‌های اینکته چطور شرکت‌های مختلف آن را به کار برده‌اند را امکان‌پذیر می‌سازد. دومین مزیت این است که این روش این امکان را به ما می‌دهد تا دامنه استراتژی جودویی را با شرح مختصری از شرکت‌های مختلف در چندین صنعت نشان دهیم. اما ذکر این نکته بسیار مهم است که اگر چه ما بر روی شرح تکنیک‌های جداگانه تمرکز کرده‌ایم، با وجود این، معتبرترین جودو استراتژیست‌ها بر ترکیبی از تکنیک‌ها و اصول مختلف تکیه می‌کنند. یک استاد واقعی استراتژی جودویی باید مجموعه‌ای غنی از مهارت‌ها را دارا باشد در حالی که در عین حال همیشه آماده یادگیری روش‌های جدید برای مبارزه نیز باشد. نکته مهم دیگر این است که با شرح ۱۰ تکنیک اصلی، ما سعی کرده‌ایم که مفاهیم حرکت - تعادل و قدرت اهرمی را ملموس‌تر آرایه دهیم اما این اشتباه است که این فهرست انتخابی را به عنوان یک شرح کامل استراتژی جودویی در نظر بگیریم. اساساً استراتژی جودویی در مورد ایجاد یک فهم عمیق از رقیبان و در یافتن ضعف‌های بالقوه‌ای است که لابلای نقاط قوت‌شان پنهان شده است. استراتژی جودویی نیاز به نظم و ترتیب، خلاقیت و انعطاف‌پذیری به منظور ترکیب و هماهنگ کردن تکنیک‌ها دارد اما قدرت و نویدبخشی این روش برای پیروزی در بازاری که هر روز و هر ساعت بر تعداد رقیبان افزوده می‌شود نهفته است.

## رفتارهای فرانقش‌سازمانی

ایده‌های کارکنان در محیط کار  
توجه فردی به هر کارمند در جهت رفع نیازهای او  
تشریح تنوع مهارت‌های مورد نیاز برای انجام کار در مورد هر کارمند  
تعیین درجه اهمیت کار آن کارمند و میزان تاثیر گذاری کار او بر زندگی دیگران  
تعیین درجه آزادی و استقلال در انجام کار برای هر کارمند  
دادن بازخورد مناسب و اطلاعات واضح در مورد کیفیت انجام کار توسط کارمند  
در نهایت باید گفت که رفتارهای فرانقش‌سازمانی برای بقای سازمان‌ها حیاتی است، چرا که باعث افزایش کارایی و بهره‌وری افراد و سازمان می‌شود و در نهایت اثر بخشی سازمان را افزایش می‌دهد.



ناهید علیمحمدی  
کارشناس توسعه سیستم‌های کاربردی مدیریت فناوری اطلاعات رفتارهای فرانقش‌سازمانی به معنی علاقه کارمندان به نشان دادن رفتارهایی در محیط کار است که توسط سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمان شناسایی نمی‌شود.

امروزه سازمان‌های موفق به دنبال کارمندی هستند که علاوه بر وظایف رسمی خود، انرژی و زمان بیشتری در جهت موفقیت در کار خود و دیگران، صرف کنند.

این رفتارها که از جانب کارمندان در محیط کار بروز می‌یابد، شامل موارد زیر هستند: رفتارهای داوطلبانه برای کمک به دیگران به هنگام مشکلات  
استفاده بهینه از منابع موجود

بروز رفتارهای فرانقش‌سازمانی ارتباط مستقیم دارد، نقش مدیر ارشد و مدیران میانی است و یکی از موثرترین راه‌های تاثیر گذاری مدیران بر بروز رفتارهای فرانقش‌سازمانی توسط کارمندان، تعریف و شفاف‌سازی محیط و شرایط کاری آنهاست.  
رای کمک به بروز این رفتارها در محیط کاری، مدیر می‌تواند کارهای زیر را انجام دهد:  
ریسک‌پذیری و توجه به

در انجام کارها  
مدار در شرایط نامناسب کاری  
یادآوری امور مهم به دیگران  
دادن اطلاعات مناسب، کامل و صحیح به دیگران در انجام کارها  
داوطلب شدن در اموری غیر از وظایف اصلی  
وقت شناس بودن و وقت را هدر ندادن  
یکی از مهمترین عواملی که با

## یازده قانون برای جذب مشتری



۱ - به خود اطمینان داشته باشید  
فروشنده هر چیزی که باشید، افکار و عقایدتان هر چه که باشد، با اعتماد و اطمینان به نفس کامل وارد جلسه بحث شوید. مطمئن باشید که ایده‌های شما کمک کننده خواهند بود. البته همیشه به خاطر داشته باشید که به خاطر وقت و توجه مخاطبان از آنها تشکر کنید. بهترین فروشندگان آنهايي هستند که پس از اولین خرید، مشتریان باز به سراغشان بروند. نه آنهايي که مثل برق و باد وارد شده، قراردادهای بزرگ می‌پندند و بعد ناپدید می‌شوند گروه اول از فروشندگانی هستند که برای کار خود ارزش و احترام قائلند.

۲ - مردم شناس باشید  
شناختن مشتریانانتان اصلی‌ترین رکن در فروشنده‌گی است. همه تلاش‌تان را بکنید تا مشتریان را، چه از نظر شخصی و چه کاری بفهمید و درک کنید. هر از چند گاهی با آنها تماس گرفته و احوالشان را جویا شوید. گهگاه با آنها بحث‌های کوچکی خارج از مسائل کاری داشته باشید. ولی حتی در این بحث‌ها نیز همیشه به دنبال فرصت‌های مناسب باشد.

۳ - صادق باشید  
حقیقت همیشه بهترین چیز است، به همین دلیل سعی کنید از همان ابتدا با مشتریانانتان صادق و رو راست باشید. خارج از مسائل مادی، اطمینان داشته باشید تا زمانی که مشتری از صحت و شایستگی قرارداد مطمئن نباشد، اطمینانی که شما به آنها می‌دهید هیچ ارزشی نخواهد داشت.  
اگر همیشه با مشتریان صادق و رو راست باشید، همیشه در یاد آنها خواهید ماند و در زمان احتیاج به سراغتان می‌آیند.

۴ - فرصت‌های خوب را بشناسید  
هر روز که به سر کار می‌روید، چشم و گوش‌تان را باز نگاه داشته و هوشیار باشید. فرصت‌های خوب همیشه وجود دارند، اما فقط باید شما آنها را تشخیص دهید. فقط زمانی فرصت‌های کوچک و پیش پا افتاده را نادیده بگیرید، که مطمئن باشید فرصت بزرگتری در دست دارید.  
۵ - معاملات کوچک را دست کم نگیرید  
یک فروشنده خوب، برای معاملات کوچک

نیز به اندازه قراردادهای بزرگ ارزش قائل است. از این گذشته، اگر می‌خواهید پیشرفت کنید، باید از معاملات کوچک که باعث رشد و پیشرفت شما می‌شوند، شروع کنید.  
۶ - معقول باشید  
به یاد داشته باشید که نباید برای هر معامله، یک میزان خرج کنید. حسن نیت شما نباید متزلزل شود، اما سرمایه‌تان چرا. اگر معامله بزرگی به اندازه ۲۰ تا ۱۰۰ معامله کوچک عایدی دارد، مسلماً باید روی اولی متمرکز شوید.  
۷ - از شکست متنفر باشید  
به کسی فرصت ندهید، اجازه ندهید که مشتری بر شما غالب شود. باید پرتکاپو و سلطه‌جو بر خورد کنید تا تصور کنند اگر با شما کار نکنند دچار اشتباه شده‌اند. البته حرف‌هایتان فقط نباید در مرحله ادعا باقی بماند، باید همه تلاش‌تان را در راضی کردن آنها به کار گیرید.  
گرچه معاملات خوب همیشه آنهايي است که از دستشان می‌دهیم.  
۸ - از فروش منصرف شوید  
اگر می‌بینید که مشتری نمی‌خواهد به اندازه ارزش کار، پول بپردازد، شما قیمتتان را پایین نیاورید و به هیچ وجه کوتاه نیایید. صرف نظر کنید. همیشه این شانس وجود دارد که دوباره سراغتان بیایند.  
۹ - بدانید که به آنها کمک می‌کنید  
درست است که نباید همیشه به روی خود بیاورید، ولی مطمئن باشید که آنها بیش از آن مقدار که شما به آنها نیاز دارید، به شما نیاز دارند.

۱۰ - کارتان را تفریح در نظر بگیرید  
بدون در نظر گرفتن قرارداد، پول، جلسه و میتینگ، سعی کنید تا می‌توانید از کارتان لذت ببرید. آن را مثل یک ورزش فرض کنید و خود را یکی از بهترین ورزشکاران بدانید. فقط در اینصورت است که مشتریان هم به سراغتان می‌آیند و می‌خواهند آنها را هم بازی دهید.  
۱۱ - کاری که شروع کرده اید را به اتمام برسانید  
چه به دنبال کار، چه به دنبال بستن قرارداد، و چه به دنبال همسر دلخواهتان باشید، کاری که شروع کرده اید را تمام و کمال انجام داده و به اتمام برسانید.  
در آخر باید بگویم که در زندگی واقعی، اگر می‌خواهید به عنوان فردی شناخته شوید که فرصت‌ها را می‌شناسد و آنها را از دست نمی‌دهد فقط کافی است که به خود اطمینان داشته باشید. ارزش شما زیاد است و مطمئن باشید که با تلاش به آنچه خواهید دست می‌یابید. پول روی درخت سبز نمی‌شود، پس موقعیت‌شناس باشید. با رعایت ۱۱ مورد که در بالا مطرح کردیم، همیشه موفق خواهید بود که مشتریانانتان را از خود راضی نگاه دارید.

ارسالی از احمد نظری  
نماینده بیمه پارسیان  
منبع: سایت آفتاب

سرپرست مدیریت تحقیق و توسعه بیمه پارسیان در گفتگو با «چتر» مطرح کرد:

## پیشگامی بیمه پارسیان در تحقیق و توسعه

چتر پای صحبت‌های سرکار خانم نسترن اکبری سرپرست مدیریت تحقیق و توسعه نشستیم تا کارکردهای این مدیریت را در ساختار شرکت بیمه پارسیان مورد بررسی قرار دهیم.

به نوعی هر میزان تحقیق و توسعه در یک سازمان یا نهاد اقتصادی فراگیر و بنیادی باشد به همان میزان پیشرفت و دستیابی به قدرت پایدار در دانش و فناوری افزون تر خواهد بود. در این شماره از ماهنامه

نقش واحدهای تحقیق و توسعه در سازمان‌های پیشرو نقش‌آفرینی است که طی سال‌های اخیر مورد تأکید بیشتری قرار گرفته است و این واحدها را عامل پویایی و رشد و بالندگی این سازمان‌ها دانسته‌اند.

به طور خلاصه حوزه تحقیق و توسعه اقدام به شناخت محیط فعالیت در حوزه‌های مختلف نموده، بر اساس این تحلیل‌ها بیرونی و همین‌طور داخلی، فعالیت‌های مربوط به آینده‌نگاری و آینده‌پژوهی را انجام می‌دهد سپس مبتنی بر انتخاب‌های موجود اقدام به تحلیل مسیر حرکت سازمانی و تحلیل کلیه استراتژی‌های محتمل و تحلیل و پیش‌بینی به کارگیری هر یک از آنها را می‌نماید. در این مسیر اگر نیاز به انجام تحلیل و پژوهشی خاص باشد و یا اگر نیاز به طراحی و یا باز مهندسی سیستم و یا فرآیندی باشد و یا اگر لازم باشد آیین‌نامه یا دستورالعملی تدوین شود و یا حتی اگر زمینه‌های حضور در بازاری خاص نیازمند بررسی باشد و... همه این موارد در راستای روند حرکت سازمانی که مبتنی بر برنامه استراتژیک سازمان است انجام می‌شود.



سرکار خانم اکبری لطفاً به عنوان آغاز بحث اگر ممکن است ضرورت وجود فعالیت‌های تحقیق و توسعه در یک بنگاه اقتصادی را تشریح بفرمایید.

زمانی بود که شاید انجام فعالیت‌های تحقیق و توسعه برای کشورها و سازمان‌ها تنها هزینه محسوب می‌شد، اما امروزه فعالیت‌های تحقیق و توسعه نه تنها سرمایه‌گذاری اساسی محسوب شده بلکه به عقیده بسیاری، لازمه بقای سازمانی تلقی می‌شوند. نگاهی به زندگی روزمره این موضوع را روشن‌تر می‌نماید، هر روز مدل و قابلیت جدیدی به تلفن‌های همراه اضافه می‌شود، سیستم اعلام موقعیت و جهت‌یاب (GPS)، سیستم کروزر و راننده اتوماتیک در خودروها، بانکداری الکترونیک، مواد غذایی آماده و نیمه آماده که در مدت زمان کوتاهی پخته

### چه عواملی بر پیاده‌سازی موفق طرح‌های تحقیق و توسعه در شرکت تأثیرگذار است؟

همانطور که اشاره شد خوشبختانه روح فعالیت‌های تحقیق و توسعه‌ای در تمام ارکان شرکت ریشه دوانیده ولی این میزان باید آید آل شرکت بیمه پارسیان، با هدف ایجاد یک سازمان دانش‌بنیان که بنا دارد سکوی نخست صنعت بیمه کشور را از آن خود نماید فاصله زیادی دارد. با توجه به اینکه کلیه فعالیت‌های تحقیقاتی شرکت نمی‌تواند و اصولاً این گونه مقرر نشده است که در یک واحد انجام شود باید به فعالیت‌های مرتبط با تحقیق و توسعه در حوزه‌های مختلف مدیریتی اهمیتی بیش از پیش داده شود.

در واقع برای رسیدن به چنین هدفی باید به سمتی حرکت کنیم که هر یک از بخش‌های سازمان در حوزه تخصصی خود زمانی را صرف انجام فعالیت‌های تحقیق و توسعه‌ای با هدف ایجاد بهبود در زمینه کاری خود کند. از طرفی با در نظر گرفتن این نکته که تعداد قابل توجهی از پروژه‌های R&D در تعامل با سایر واحدهای شرکت تعریف می‌شود و در واقع این واحد، به عنوان یک واحد پشتیبانی مطرح است و به خودی خود پروژه‌ای را تعریف نمی‌نماید، پیاده‌سازی تعداد زیادی از پروژه‌های تحقیق و توسعه تا حدود قابل ملاحظه‌ای به عملکرد سایر مدیریت‌ها وابسته است و برای انجام با کیفیت بهتر این پروژه‌ها که نتیجه آن، ارائه خدمات بهتر از سوی شرکت و در نهایت افزایش سودآوری و سهم از بازار شرکت می‌شود، نیازمند همکاری و مشارکت مدیران، کارشناسان و حتی شبکه فروش و نمایندگان شرکت خواهد بود. در واقع موفقیت و پیشرفت شرکت در حوزه تحقیق و توسعه نیازمند همکاری نظام‌مند کلیه مدیران، کارشناسان و نمایندگان شرکت است. به بیان دیگر هر یک از اعضای خانواده پارسیان عضوی از بدنه فکری سازمان بوده که با ایفای نقش مناسب در این حوزه می‌تواند در مسیر دستیابی سازمان به اهداف خود تأثیر مهمی داشته و حرکت سازمانی در این مسیر را تسهیل و تسریع نماید.

### و در پایان اگر صحبتی باقی مانده است بفرمایید.

در پایان ضمن تشکر امیدوارم روزی بیمه پارسیان ضمن تحقق شعار «دنیا دنیا آرامش»، به عنوان بزرگترین شرکت بیمه‌ای کشور و کسب افتخار انتخاب نخست مشتریان بر سکوی نخست صنعت بیمه کشور قرار گیرد.

سیاست‌گذاری و تحلیل استراتژی‌های فعالیت سازمان، ارزیابی سیستماتیک فعالیت‌های جاری و چاره‌اندیشی علمی پیرامون مسائل فعلی و آتی مرتبط با توسعه شرکت چه به لحاظ کمی شامل افزایش پرفتو و سهم از بازار شرکت و چه به لحاظ کیفی که بهبود خدمات و فرآیندهای اجرایی آن را شامل می‌شود راه‌اندازی شد که در مجموع شامل فعالیت‌های تحقیقاتی، توسعه‌ای و طرح و برنامه‌ای است.

حوزه‌های کاری مدیریت تحقیق و توسعه شرکت بیمه پارسیان شامل چه مواردی می‌شود؟  
حوزه‌های اصلی فعالیت واحد می‌تواند در چهار بخش برنامه‌ریزی استراتژیک، تحلیل فرآیندها و مهندسی سیستم‌ها، تحقیقات بازار و مطالعه و پژوهش نام برد. فلسفه وجودی این واحد برنامه‌ریزی و گسترش تفکر برنامه‌مداری در سطح شرکت است. در دورانی

نه چندان دور بنگاه‌های اقتصادی از برنامه‌ریزی‌های بلندمدت برای انجام فعالیت‌های خود استفاده می‌کردند. بعد از آن برنامه‌ریزی غلطان از سوی بسیاری از سازمان‌ها مورد استفاده قرار گرفت. با توجه به پویایی و نرخ تغییرات سریع و شتابان در عرصه‌های مختلف از جمله تکنولوژی و فضای فعالیت، در راستای هماهنگ نمودن روند حرکتی شرکت‌ها با محیط و ایجاد انعطاف‌پذیری سازمانی در مقابل تغییرات محیطی، برنامه‌ریزی استراتژیک به سرعت جایگزین روش‌های سنتی برنامه‌ریزی شد. بر همین اساس پارادایم برنامه‌ریزی در شرکت بیمه پارسیان نیز مبتنی بر برنامه‌ریزی استراتژیک قرار گرفته است، چرا که این امکان را به سازمان می‌دهد تا مبتنی بر شرایط متغیر محیط فعالیت امروز، سازمان را در مسیر رسیدن به اهداف بلندمدت خود هدایت و راهبری نماید. خوشبختانه شرکت پیاده‌سازی دو دوره موفق برنامه استراتژیک را در کارنامه خود دارد.

با این تفاسیر تحقیق و توسعه در شرکت بیمه پارسیان از اهمیت خاصی برخوردار است. اگر ممکن است وظایف مدیریت تحقیق و توسعه را در ساختار کنونی بیمه پارسیان تشریح فرموده و در رابطه با این جایگاه در پیشبرد اهداف کلی سازمان توضیح دهید.

خوشبختانه بیمه پارسیان از معدود شرکت‌هایی بوده که به حوزه تحقیق و توسعه به صورت تخصصی پرداخته و مدیریتی مستقل در این حوزه تعریف کرده است. تحقیق و توسعه شرکت بیمه پارسیان ضمن تلاش در جهت ملموس کردن فعالیت‌های خود برای سایر ارکان سازمان، با انجام پروژه‌های کاربردی و همچنین با بهره‌گیری از دیدگاه مثبت مدیران و بدنه کارشناسی آگاه شرکت نسبت به فعالیت‌های تحقیق و توسعه‌ای و جایگاه آن در پیشبرد اهداف سازمان،

تاکنون توانسته ضمن جانمایی خود در فعالیت‌های شرکت، گام‌های مناسبی را در مسیر توسعه سازمانی بردارد. ذکر این نکته نیز قابل اهمیت است که فعالیت‌های تحقیق و توسعه در شرکت منحصر به یک واحد از سازمان نیست بلکه برآیند فعالیت‌های تحقیقاتی و توسعه‌ای کلیه واحدهای سازمانی بوده و مبتنی بر دانش کل سازمان و چکیده فعالیت‌های تمامی ارکان آن محسوب می‌شود که ساماندهی آن از طرف مدیریت تحقیق و توسعه صورت می‌پذیرد.

تعریف خود را از تحقیق و توسعه یا همان R&D در شرکت بیمه پارسیان بیان نمایید.

مدیریت تحقیق و توسعه بیمه پارسیان از همان ابتدای آغاز فعالیت شرکت و با هدف ایجاد بستری مناسب برای ساماندهی و سازماندهی فعالیت‌های تحقیقاتی در شرکت، گردآوری اطلاعات و تأمین دانش مورد نیاز برای پشتیبانی از فرآیندهای تصمیم‌گیری،

شده و کاهش مصرف انرژی و صرفه‌جویی در زمان را در پی دارد. اینها همگی از موارد آشنایی است که نقش فعالیت‌های تحقیق و توسعه صنایع دیگر را که در زندگی روزمره ما نیز تأثیرگذار است، نشان می‌دهد. تغییرات سریع محیطی و لزوم ایجاد انطباق شرکت با شرایط جدید، میزان این سرمایه‌گذاری در سطح بنگاه و سطوح ملی کشورها را روز به روز افزایش می‌دهد، به طوری که امروزه میزان سرمایه‌گذاری در این فعالیت‌ها شاخصی برای توسعه‌یافتگی بنگاه‌ها و کشورهای جهان به‌شمار می‌رود و کشورهای صنعتی سهم قابل توجهی از درآمد خود را به فعالیت‌های تحقیقاتی و توسعه‌ای اختصاص می‌دهند. ظهور مفاهیمی مانند آینده‌پژوهی، دانش محوری، یادگیری سازمانی، هوشمندی سازمانی، خلاقیت و کارآفرینی، اهمیت وجود ساز و کارهای مقتضی جهت استقرار این مفاهیم در سطح سازمان‌های بزرگ را دو چندان می‌نماید. امروزه اکثر بنگاه‌های اقتصادی متوجه شده‌اند که سهم زیادی از محصولات، خدمات و نظام‌های جدید و پیشرفته نتیجه فعالیت‌های تحقیق و توسعه‌ای بوده و به دنبال استقرار این نگاه در سازمان خود و به کارگیری آن در طراحی پارادایم سازمانی خود هستند.

### از نظر شما فعالیت‌های تحقیق و توسعه در صنعت بیمه چه جایگاهی دارند؟

متأسفانه در کشور ما آنچنان که باید سرمایه‌گذاری چندان صرف فعالیت‌های تحقیق و توسعه نمی‌شود. فارغ از بحث تحلیل دلایل بروز این مسئله، صنعت بیمه نیز از این موضوع مستثنی نبوده و علی‌رغم نیاز شدید صنعت بیمه به فعالیت‌هایی از این دست، که موجب ارتقای کمی و کیفی محصولات و در نهایت پیشرفت صنعت می‌شود، حوزه تحقیق و توسعه تاکنون از جایگاه مناسبی در این صنعت برخوردار نبوده است و این گونه فعالیت‌ها در صنعت بیمه بیشتر جنبه فرعی داشته است تا اینکه با ظهور شرکت‌های خصوصی و لزوم رقابت با شرکت‌های دولتی از یک سو و رقابت شرکت‌های خصوصی با یکدیگر از سوی دیگر، اهمیت و نیاز این موضوع به شکل قابل توجهی در این صنعت نمایان شد. خوشبختانه بیمه پارسیان در بکارگیری این موضوع، در میان شرکت‌های بیمه پیشگام بوده است و توانسته این حوزه فعالیت را به شکل عینی و کاربردی در مجموعه سازمانی و فعالیت خود به صورت کاربردی تعریف و تبیین نماید.

سرپرست مجتمع بیمه ای خرم آباد:

## بهترین پاداش به بیمه گذاران، در کنار آنها بودن است

می شود از این لحاظ که باعث رقابت بیشتر شرکت های بیمه ای شود پویایی صنعت بیمه را به دنبال دارد اما اگر این آزادسازی منجر به آرایه نرخ های غیر متعارف شود باعث ضعف شاخص بیمه در توسعه اقتصادی جامعه خواهد شد.

**شما بیشتر تمایل به صدور کدام رشته های بیمه ای دارید؟**

صدور بیمه های مسئولیت و مهندسی به لحاظ تنوع در عرضه خدمات نسبت به سایر رشته ها از جذابیت بیشتری برخوردار است.

**تعامل مجتمع خرم آباد با نمایندگان و نیز نمایندگان این شهر با مجتمع چگونه است و آیا از نحوه ارتباط مدیران ستادی پارسیان با مجتمع ها رضایت دارید؟**

همکاری این مجتمع و نمایندگان ذی ربط در قالب یک تعامل عرضی است؛ هدف اصلی خانواده بیمه پارسیان خرم آباد این است که ارزش های کاری بیشتر از سایر الگوهای کاری حاکمیت داشته باشد و این را بدون تعارف می گویم مدیران این شرکت چه از لحاظ تجربه و چه از لحاظ اطلاعات روز بیمه ای کم نظیر هستند.

**برای حفظ مشتریان خود از چه ابزارهای تشویقی باید استفاده کنیم؟**

برای مشتریان هیچ پاداشی مناسب تر از این که در کنار آنها باشیم نخواهد بود و راه مناسب این است که یک نرم افزار جامع و کامل بانک اطلاعاتی بیمه گذاران طراحی شود و در اختیار شبکه فروش قرار گیرد.

**در پایان اگر پیشنهادی برای شرکت یا حرفی برای خوانندگان چتر دارید بفرمایید.**

به یاد داشته باشیم که بیمه گذاران ما کل مشتریان ما نیستند بلکه مراجعه کنندگانی که به دلایلی ما را پذیرش بیمه آنها معذوریم ممکن است در یک زمان دیگر و به نوعی دیگر در زمره بیمه گذاران ما قرار بگیرند.

پس ما باید در برخورد با کلیه مراجعه کنندگان اعم از کسانی که به عنوان بیمه گذار ما انتخاب شوند یا اینکه از پذیرش آنها امتناع ورزیم رفتار یکسانی داشته باشیم چرا که مشتریان ما در بین کل جامعه پخش شده اند و مشتریان ما صرفاً بیمه گذاران ما نیستند. به امید روزی که شعار شرکت بیمه پارسیان «دنیا دنیا آرامش» به طور کامل تحقق یابد.



**به نظر شما عرضه بیمه های عمر پارسیان تا چه حد با استقبال مردم مواجه بوده است؟**

رشد قابل ملاحظه فروش بیمه های عمر و سرمایه گذاری پارسیان در ۸ ماهه اول سال ۸۹ در مقایسه با مدت مشابه سال قبل و همچنین پرداخت بالاترین سود مشارکت در منافع به بیمه گذاران این رشته، استدلال محکمی است بر این قضیه که عرضه بیمه عمر و سرمایه گذاری پارسیان با استقبال خوبی از طرف مردم مواجه شده است. اما علیرغم مطالب عنوان شده و با توجه به پایین بودن ضریب نفوذ بیمه عمر در کشور ما نسبت به کشورهای توسعه یافته و حتی در حال توسعه این پتانسیل وجود دارد که با برنامه ریزی اساسی بازار بیشتری در این رشته داشته باشیم.

**نظر شما در مورد نرخ تعرفه رشته های مختلف بیمه ای چیست؟**

به نظر من در برخی رشته ها تعرفه ها مناسب است اما در برخی رشته ها از قبیل بیمه شخص ثالث اتومبیل به نظر می رسد تعرفه این رشته باید بیشتر مورد بررسی قرار بگیرد و سوابق بیمه ای افراد در محاسبه حق بیمه های آتی تاثیر بیشتری داشته باشد.

**آیا آزاد سازی یا حذف تعرفه موجب رقابت خواهد شد؟**

بستگی دارد. بحث آزاد سازی تعرفه ها و حاکمیت مکانیزم بازار که در دو سال اخیر به طور جدی از طرف بیمه مرکزی دنبال

سازمان های ذی مدخل نیز به عنوان رکن دیگر این قضیه موثرند چرا که مراجع قضایی و انتظامی اگر نقش بیمه را به عنوان یک شاخص توسعه نپذیرند و در واقع بیمه را به عنوان صندوق حمایتی برای افرادی که بیمه تعلق نمی گیرد استفاده نمایند یا اینکه پلیس راهور صحنه حوادث رانندگی را خلاف واقع گزارش نماید و به طور کلی خسارتی غیر قانونی از صندوق بیمه پرداخت شود و مواردی از این قبیل در واقع آن چیزی است که فلسفه وجودی بیمه را زیر سوال می برد.

**آیا شما به فروش بیمه های اجباری اعتقاد دارید؟**

خیر اما ذکر یک نکته اساسی در زمینه فروش بیمه های اجباری این است که ایجاد تنوع و رنگارنگی تعهدات این قبیل رشته هاست که باعث می شود بیمه گذاران در سایه الزامات قانونی آزادی انتخاب داشته باشند.

**به نظر جنابعالی آیا طرح بیمه پارسیان برای عرضه بیمه های اختیاری مانند عمر و آتش سوزی منازل مناسب است؟**

طرح بیمه عمر و سرمایه گذاری پارسیان به لحاظ انعطاف شرایط و خدمات فروش و پس از فروش می تواند از طرف اقشار مختلف جامعه با استقبال خوبی روبرو شود.

همچنین بیمه نامه آتش سوزی دفترچه ای پارسیان که در چندین نوع مختلف طراحی شده است از مزایای این رشته بیمه ای به حساب می آید که به نوعی اقشار مختلف جامعه را به عنوان بازار هدف خود قرار داده است.

علی حسین محسنی، سرپرست مجتمع بیمه ای خرم آباد میهمان این شماره ماهنامه چتر است. وی در نیمه دوم آبانماه سال ۸۳ به جمع خانواده بیمه پارسیان پیوسته و به عنوان ICD خرم آباد همکاری خود را با شرکت آغاز کرده است. با او در خصوص فعالیت های مجتمع بیمه ای خرم آباد به گفت و گو نشستیم که از نظر تان می گذرد.

**سهام شما از رشته شخص ثالث چه میزان است؟**

سهام بیمه شخص ثالث از پورتفو کلی شعبه حدود ۴۰ درصد است که انشاءاله با برنامه ریزی و تمرکز بیشتر روی سایر رشته ها این ترکیب پورتفو متعادل تر و منطقی تر خواهد شد.

**توسعه بیمه بر مبنای چه عواملی می باشد؟**

توسعه بیمه در گروه عوامل اثرگذار جامعه است. امروزه بیمه به عنوان یکی از شاخص های اصلی توسعه اقتصادی جوامع محسوب می شود، به طوری که اگر در جامعه ای ضریب نفوذ بیمه بالا باشد آن جامعه می تواند مولفه هایی از توسعه را در خود به اثبات برساند. حال اگر بخواهیم نقش عوامل اثرگذار بر شاخص بیمه را مورد ارزیابی قرار دهیم باید بگوییم تعامل بیمه با عوامل اثرگذار دیگر در قالب یک مثلث سه بعدی بیمه گذاران و توده مردم، آرایه دهندگان خدمات بیمه ای و همچنین سازمان های ذی مدخل قابل بررسی است.

برای توسعه بیمه لازم است هر کدام از این عوامل نقش خود را به خوبی ایفا کنند. به عنوان نمونه در مورد بیمه گذاران و توده مردم، اگر فرهنگ بیمه ای در بین مردم به درستی تعریف نشده باشد قطع یقین ضریب نفوذ بیمه در آن جامعه پایین است مضاف بر آن اینکه در صورت دریافت خدمات بیمه ای از آن به درستی استفاده نمی شود. بنابراین در راستای فرهنگ سازی بیمه ای نقش عوامل رسانه ای (سمعی، بصری، نوشتاری) و مراکز علمی اساسی به نظر می رسد.

در زمینه آرایه دهندگان خدمات بیمه ای نیز باید گفت که بیمه گران و فروشنده های بیمه برای رسیدن به اهداف خود ناگزیر از پذیرش یک رقابت سالم در عرصه فعالیت های خود هستند. چنانچه شرکت های بیمه ای برای بالابردن منفعت خود دست به تخریب شرکت های رقیب بزنند و نرخ های غیر واقعی و نامتناسب با میزان ریسک های پذیرش شده آرایه دهند باعث خواهد شد که پورتفو بیمه در واقع یک پورتفو کاذب باشد که توجیه اقتصادی نیز نداشته باشد.

فاطمه السادات پوررضوی، نماینده یزد:

## منافع مشتری را بیش از هر چیزی مدنظر قرار دهیم

**بالا بردن پورتفو نمایندگی دارید؟**

بالا بردن اطلاعات بیمه ای خود در تمام زمینه ها، احترام به مشتری و همچنین آرایه خدمات بیمه ای به جا و متناسب با کار مشتری در راستای پایین آوردن هزینه های احتمالی وی و همچنین صداقت می تواند در موفقیت ما موثر باشد.

**برای حفظ مشتریان خود از چه ابزارهای تشویقی باید استفاده کنیم؟**

مشاوره و تجویز بیمه های مناسب و درخور کار مشتری جهت پایین آوردن هزینه های مشتری و همچنین آرایه خدمات بیمه ای در محل کار مشتری. ضمناً در آرایه خدمات بیمه ای فقط به فکر منافع خود نباشند و منافع مشتری بیش از هر چیز دیگری مدنظر قرار دهند.

**در پایان اگر پیشنهادی برای شرکت یا حرفی برای خوانندگان چتر دارید بفرمایید.**

در ابتدا از کلیه مسئولین بیمه پارسیان تشکر می کنم و از آنها می گویم با توجه به اینکه این نمایندگان هستند که در خط مقدم بیمه قرار دارند خواهشمندم پشتیبانی بیشتر و بهتری در تمام زمینه ها برای نمایندگان خود آرایه دهند. در انتها نیز از کلیه دست اندرکاران ماهنامه چتر بابت نشریه خوششان تشکر می کنم.

مشتری نرخ اعمال شود که این نیز باید از طریق بیمه مرکزی مورد نظارت و کنترل قرار بگیرد.

**شما بیشتر تمایل به صدور کدام رشته های بیمه ای دارید؟**

هر نوع بیمه ای که مورد نیاز مشتری باشد یا مشتری اقدام به خریداری آن کند.

**به نظر خودتان چگونه شد که جزو نمایندگان برتر شدید؟**

شناخت مشتری و آرایه اطلاعات دقیق در مورد بیمه عمر و سرمایه گذاری به مشتری و مشخص کردن تمام زوایا و منافع های بیمه برای وی و همچنین صداقت با مشتری

**در مورد تعامل نمایندگان با یکدیگر و همچنین واحدهای صدور چه نظری دارید و آیا از نحوه ارتباط مدیران ستادی پارسیان با نمایندگان رضایت دارید؟**

در اول از کلیه همکاران بیمه ای چه صدور چه ستادی به خاطر زحماتی که در رشد و تعالی بیمه پارسیان متحمل می شوند تشکر می کنم، همچنین لازم به ذکر است که باید همگی همت و تلاش خود را برای تشویق و تعالی نماینده دو چندان نمایند تا نماینده بتواند با شوق و ذوق بیشتر و خاطری آسوده تر و پشتیبانی بهتر برای بالا بردن منافع بیمه خدمات بهتری را آرایه دهند.

**چه توصیه ای برای نمایندگان جهت**



**مختلف بیمه ای چیست؟**  
فکر می کنم با توجه به اینکه نرخ شکنی در صنعت بیمه عرف بازار شده است باید شرکت در مورد نرخ انعطاف پذیری بیشتری را از خود نشان دهد تا بتواند مشتریان بیشتری را به خود اختصاص دهد.

**آیا آزاد سازی یا حذف تعرفه موجب رقابت خواهد شد؟**

با توجه به اینکه ما خدمت بیمه ای آرایه می کنیم و این دارای ارزش مالی متناسب خود است باید بیمه مرکزی کلیه نرخ ها را در تمام شرکت های بیمه کنترل کند و با متخلفین برخورد قانونی نماید. همچنین باید برای هر بیمه نامه نرخ حداقلی تعیین شود و بسته به

قبل از هر چیز آنها را در نوع خدمات آرایه شده به کار گیرد تا بتواند فروش بیشتری از سهم بازار را به خود اختصاص دهد.

**سهام شما از رشته شخص ثالث چه میزان است؟**

۶ درصد  
**برای فروش بهتر بیمه های عمر چه توصیه ای برای سایر نمایندگان دارید؟**

شاید بهترین توصیه این باشد که اطلاعات خود را در زمینه بیمه عمر و سرمایه گذاری برای فروش به مشتری مورد نظر بالا ببرند و در فرصت های مناسب این اطلاعات را برای جلب مشتری آرایه دهند.

**نظر شما در مورد نرخ تعرفه رشته های**

فاطمه السادات پوررضوی به عنوان یکی از نمایندگان موفق شهر یزد در زمینه فروش بیمه های عمر از پایان سال ۸۸ به شرکت بیمه پارسیان ملحق شده. این نماینده بیمه پارسیان را در زمره شرکت های موفق ارزیابی کرده و به همین جهت فعالیت در این شرکت را به سایر بیمه ها ترجیح داده است. با او همراه شده ایم تا در جریان فعالیت هایش قرار بگیریم.

**به نظر شما آیا شما فروش بیمه های اجباری لازم است و آیا به فروش چنین بیمه هایی اعتقاد دارید؟**

من فکر می کنم با توجه به بی اطلاعی بعضی مردم از خدمات بیمه ای و به خاطر منافع خودشان فروش اجباری بعضی از خدمات بیمه ای لازم است تا فرهنگ سازی لازم در این زمینه صورت بگیرد.

**به عنوان یک نماینده فکر می کنید طرح بیمه پارسیان برای عرضه بیمه های اختیاری مانند عمر و آتش سوزی منازل مناسب است؟**

در این زمینه معتقدم باید تبلیغات گسترده تری انجام بگیرد و همچنین در مورد بیمه های عمر و سرمایه گذاری به نظرم باید نوع خدمات آرایه شده به خریدار انعطاف پذیری بیشتری داشته باشد؛ همچنین باید شگردهای شرکت های رقیب را مورد بررسی قرار دهد و

# روش‌های حفظ سلامت در برابر آلودگی هوا



عسل توده فلاح / کارشناس مسئول امور پزشکی بیمه‌های عمر انفرادی  
دری‌ه السادات نوزن / کارشناس مسئول امور بیمه پزشکی بیمه

هرساله با آغاز سرد شدن هوا، افزایش آلودگی به خصوص در شهرهای بزرگ به موضوعی مهم تبدیل می‌شود. عوارض ناشی از افزایش آلاینده‌ها بر سلامت مردم، اهمیت توجه به این مشکل را بیشتر می‌کند. آلودگی هوا به معنای مخلوط شدن هوا با گازها، قطرات و ذراتی است که کیفیت هوا را کاهش می‌دهند. آلودگی هوا به طرق گوناگونی می‌تواند آثار زیانبار درازمدت و کوتاه مدتی بر سلامت انسان‌ها بگذارد. تاثیر آلودگی هوا بر افراد مختلف متفاوت است.

آسیب پذیری برخی افراد در برابر آلودگی هوا بسیار بیشتر از سایرین است. کودکان کم سن و سال و سالمندان بیشتر از دیگران از آلودگی هوا آسیب می‌بینند. این آثار به دو گروه کوتاه مدت و بلند مدت تقسیم می‌شوند:

کوتاه مدت: حساسیت چشم‌ها، بینی و حلق، عفونت‌های دستگاه تنفسی فوقانی مانند برونشیت و ذات‌الریه، سردرد، تهوع و واکنش‌های آلرژیک. بلندمدت: بیماری مزمن تنفسی، سرطان ریه، بیماری قلبی و حتی آسیب به مغز، اعصاب، کبد و کلیه‌ها، عقیمی ناشی از کاهش شمار اسپرم در مردان، بروز جوش صورت، اختلال در فرایند کنترل جریان خون در دیابتی‌ها، بروز چاقی، مرگ زودرس در نواحی آلوده شهرها.

## توصیه‌های عملی برای محافظت از سلامتی در آلودگی هوا

برای سنجش کیفیت هوا از معیاری به نام «ضریب کیفیت هوا» استفاده می‌شود که بر حسب شدت آلودگی از صفر تا ۵۰۰ درجه‌بندی می‌شود. این شاخص عمدتاً میزان آزن در سطح زمین و ذرات معلق (به جز شمار

گرده‌های گیاهی) را می‌سنجد. در صورتی که در منطقه زندگی‌تان AQI از ۱۰۰ بالاتر رفت به خصوص اگر هوای آفتابی باشد یا به علائمی مثل سنگینی قفسه سینه، سوزش چشم یا سرفه دچار شدید خودتان را از هوای آلوده دور نگه دارید و اقدامات زیر را انجام دهید:

• حتی‌المقدور در طول روزهایی که میزان آلودگی هوا بالاست در خانه بمانید. میزان بسیاری از آلاینده‌های هوا در داخل خانه کمتر از خارج خانه است.  
• اگر مجبورید از خانه خارج شوید، کارهای خود را صبح زود انجام دهید یا آنها را به پس از غروب آفتاب موکول کنید. این مسئله به خصوص از لحاظ اجتناب از آزن تولید شده در نتیجه تابش نور خورشید در هوای آلوده شهرهای بزرگ اهمیت دارد.

• در شرایط آلودگی هوا از ورزش یا فعالیت جسمی شدید در خارج از خانه اجتناب کنید؛ هرچه سریع‌تر تنفس کنید این هوای آلوده بیشتری را وارد ریه‌های خود می‌کنید. این اقدامات معمولاً در کودکان و بزرگسالان سالم جلوی ایجاد علائم را خواهد گرفت. اما اگر در نزدیکی یک منبع آلوده کننده مشخص زندگی می‌کنید یا بیماری مزمن قلبی یا ریوی دارید با پزشک خودتان مشورت کنید.

- در شرایط آلودگی هوا از ورزش یا فعالیت جسمی شدید در خارج از خانه اجتناب کنید؛ هرچه سریع‌تر تنفس کنید این هوای آلوده بیشتری را وارد ریه‌های خود می‌کنید. این اقدامات معمولاً در کودکان و بزرگسالان سالم جلوی ایجاد علائم را خواهد گرفت. اما اگر در نزدیکی یک منبع آلوده کننده مشخص زندگی می‌کنید یا بیماری مزمن قلبی یا ریوی دارید با پزشک خودتان مشورت کنید.
- در شرایط آلودگی هوا از ورزش یا فعالیت جسمی شدید در خارج از خانه اجتناب کنید؛ هرچه سریع‌تر تنفس کنید این هوای آلوده بیشتری را وارد ریه‌های خود می‌کنید. این اقدامات معمولاً در کودکان و بزرگسالان سالم جلوی ایجاد علائم را خواهد گرفت. اما اگر در نزدیکی یک منبع آلوده کننده مشخص زندگی می‌کنید یا بیماری مزمن قلبی یا ریوی دارید با پزشک خودتان مشورت کنید.

## هشت تکنیک غلبه بر ناامیدی



با استفاده از ۸ تکنیک ارایه شده در این مقاله پس از مدتی درک می‌کنید که در زندگی‌تان مشکلات کم‌تری رخ می‌دهند و احساس ناامیدی کم‌تری به شما دست خواهد داد. در عوض به این نتیجه می‌رسید که موقعیت‌های بی‌شماری پیش رویتان قرار دارند و متوجه می‌شوید که چگونه می‌توانید از آنها به نفع خود استفاده کنید.

### ۱) از خود سؤال کنید که چه کاری در این شرایط جواب می‌دهد؟

حتی زمانی که احساس می‌کنید هیچ کاری از دست‌تان بر نمی‌آید، به دقت فکر کنید و مطمئن شوید که راه پیدا می‌کنید که به شما کمک کند. خوب همین امر هم جای خوشحالی دارد. حال چگونه می‌توانید آن را به کار ببندید و ارتقا دهید؟ با مطرح کردن این سؤال خودتان را از دایره منفی‌گرایی‌هایی نظیر "واقعاً ناامید کننده" است، نجات داده‌اید و می‌توانید بر روی نکات مثبت تمرکز کنید. به این طریق شما راهی را پیدا کرده‌اید که شما را به نتیجه می‌رساند و راهی را به شما نشان می‌دهد که بتوانید از ناامیدی‌ها نجات پیدا کنید. در این میان فرایند تمرکز بر روی پیشرفت‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است. هر کاری را که با موفقیت انجام می‌دهید، یادداشت کنید. اگر این کار را به صورت ماهانه انجام دهید آن وقت می‌توانید دریابید که در طول یک ماه تا چه حد پیشرفت کرده‌اید.

### ۲) رکورد کارهای خود را ثبت کنید.

هر کاری را که با موفقیت انجام می‌دهید، یادداشت کنید. اگر این کار را به صورت ماهانه انجام دهید آن وقت می‌توانید دریابید که در طول یک ماه تا چه حد پیشرفت کرده‌اید. خودتان هم از میزان موفقیت‌هایتان شگفت‌زده خواهید شد. اگر هم دیدید که در لیست شما آیتم‌های زیادی نوشته نشده‌اند، چشم‌هایتان باز می‌شود و متوجه می‌شوید که بیش از آن که کار کنید، وقت گذرانی می‌کنید و یا انرژی خود را صرف کارهای بی‌ارزش می‌کنید و باید حواس خود را بیش از این‌ها جمع کنید. باید به جایی برسید که لیست‌تان از آیتم‌های مختلف پر شود تا بتوانید پیشرفت

## ایستگاه بازاریابی



در این شماره یکی دیگر از نمایندگان خوب بیمه پارسیان خاطره فروش یک بیمه عمر را در اختیار ماهنامه قرار داده‌اند که امیدواریم مورد توجه مخاطبان قرار بگیرد. بد نیست یکبار دیگر یادآوری کنیم که همه شما می‌توانید تجربیات خود را در زمینه فروش بیمه در اختیار ماهنامه قرار دهید تا این بخش به پایگاه خوبی برای تبادل تجربیات شما تبدیل شود. در انتظار نوشته‌های شما هستیم.

## پیشنهاد یک هدیه خوب

رحیم میر

نماینده گران بیمه پارسیان

سلام به همه بچه‌های خوب این مدرسه. اول از تمامی اونایی که همچنین جایی رو درست کردن ممنونم. موضوع از اینجا شروع شد که چند شب پیش همراه خانواده خونه یکی از دوستای بابا شام دعوت بودیم بعد از خوردن شام که انصافاً شام لذیذی هم بود دوست بابا با خانومش در باره اینکه به تازگی صاحب اولین نوه شدن شروع به صحبت کرد و اینکه مامان بزرگش چی گرفته، بابا بزرگش چی خریده واسه نواش.

مامان بزرگش حرفش این بود که بابا بزرگه کادوی خوب و چشمگیری به نوه شون نداده. بابا بزرگه هم می‌گفت آخه چی می‌خواستی بدم؟ پول که گفتمی دادم. طلا هم که خریدم، دیگه چیکار کنم؟.. که یکدفعه جرقه فروش یک بیمه عمر به سرم زد و شروع کردم به توضیح دادن مزیت‌های بیمه عمر از بدو تولد و حسن‌های بیمه عمر و سرمایه‌گذاری پارسیان و اینکه چقدر بیمه عمر از بدو تولد می‌تونه سرمایه خوبی برای فرد به حساب بیاد. خلاصه کلی صحبت کردم و آخر سر هم تونستم یک بیمه عمر ۲۰ ساله به پدر بزرگ بفروشم که به عنوان هدیه واسه نواش سرمایه‌گذاری کنه. جالب اینجاست که هم خودش و هم خانومش کلی از خرید این هدیه خوب واسه نوه‌شون ازم تشکر کردن.

توضیح: در شماره گذشته ماهنامه چتر و در همین ستون مطلب یکی از نمایندگان مشهودی بیمه پارسیان به چاپ رسیده بود که با بازخوردهای خوبی نیز مواجه شد. باید یادآور شویم که در پایان این مطلب رقم مربوط به کسانی که به واسطه خرید بیمه پارسیان از تخفیف رستوران مورد اشاره استفاده کرده بودند ۱۰ هزار نفر بود که به اشتباه ۲۰۰ هزار نفر به چاپ رسید. لذا از مخاطبی که با دقت خود این اشتباه را به ما یادآوری کرد تشکر نموده و از همه کسانی که مطالب ماهنامه را مطالعه می‌کنند می‌خواهیم نظرات خود را در اختیار ما قرار دهند.

## انتصایات

طی حکمی سرکار خانم سارا آقایی به سمت رئیس اداره صدور بیمه‌های باربری منصوب شد. همچنین طی احکام جداگانه‌ای آقایان مرتضی عسگری مقدم به سمت سرپرست مجتمع بیمه‌های کاشان؛ عباس علی بیگی به سمت سرپرست شعبه ساوه؛ شورش سلیمانپور با حفظ سمت به عنوان سرپرست مجتمع بیمه‌های سنجند؛ سیاوش رضائی به سمت سرپرست شعبه دزفول و آرش کامیاب به سمت سرپرست مجتمع بیمه‌های ارومیه منصوب شدند. ماهنامه «چتر» برای تمامی این عزیزان در سمت‌های جدید آرزوی موفقیت می‌نماید.

## تسلیم

متأسفانه با خبر شدیم آقایان لطف‌الله پناهی مدیر بیمه‌های مهندسی، محسن فتاحی کارشناس صدور بیمه‌های مسئولیت؛ حیدر رجایی رئیس شعبه خسارت مشهد، شهرام جهانگیری همکار خدمات ستاد خسارت مشهد و خانم‌ها خاطره محمودحکیمی کارشناس صدور بیمه‌های مهندسی و حمیده حاجی جعفر راهنما و اپراتور تلفن در غم از دست دادن عزیزانشان به سوگ نشستند. ماهنامه چتر ضمن ابراز همدردی، برای این همکاران و خانواده‌های محترم مشان طلب صبر و بردباری می‌نماید.

## تازه‌های بیمه‌های عمر انفرادی

### اعلام رتبه نمایندگان بر اساس حق بیمه وصولی و بیمه‌نامه صادره در سامانه اطلاع‌رسانی بیمه عمر انفرادی

به اطلاع نمایندگان محترم می‌رساند به منظور ایجاد انگیزه در نمایندگان، مدیریت بیمه عمر انفرادی در نظر دارد رتبه کلیه نمایندگان را در هر ماه، از نظر تعداد بیمه‌نامه صادر شده و میزان حق بیمه وصولی به اطلاع آنان برساند. به همین منظور از دی ماه امکان جدیدی در سامانه اطلاع‌رسانی بیمه عمر انفرادی بیمه پارسیان فراهم شده است که به وسیله آن هر یک از نمایندگان پس از ورود به سامانه از رتبه خود در ماه گذشته در مقایسه با دیگر نمایندگان آگاه خواهند شد. این رتبه‌ها برای نمایندگان حقیقی که در زمینه بیمه عمر فعالیت می‌کنند، مشخص شده است. به این ترتیب هر یک از نمایندگان می‌توانند فعالیت‌های خود را با دیگر نمایندگان مقایسه کرده و برای بهبود عملکرد و بالتبع آن بهبود رتبه خود تلاش نمایند.

#### فرآیند پیگیری اقساط معوق توسط نمایندگان

پیرو مطالب گذشته ماهنامه چتر، در خصوص پیگیری اقساط معوق بیمه‌نامه عمر و سرمایه‌گذاری و با توجه به اهمیت این موضوع توصیه می‌شود تا نمایندگان با بررسی وضعیت بیمه‌نامه‌هایی که دارای اقساط معوق هستند و اطلاع‌رسانی مناسب به بیمه‌گذاران مربوطه نسبت به تعیین تکلیف این بیمه‌نامه‌ها اقدام نمایند. نمایندگان محترم به منظور اجرای بخشنامه پیگیری اقساط معوق بیمه‌های عمر انفرادی می‌بایست موارد زیر را انجام دهند:

\* کلیه نمایندگان لازم است اطلاعات مربوط به بیمه‌نامه‌های معوق بیمه‌گذاران خود را استخراج نمایند. برای این کار لازم است پس از ورود به پورتال ثبت پیشنهادات در قسمت سیستم اقساط بیمه عمر و بخش مشاهده اقساط باقیمانده، اقساط معوق بیمه‌نامه‌ها را مشخص کرده و سپس به روش زیر اقدام کنند.

\* پس از مشخص شدن بیمه‌نامه‌های دارای اقساط معوق، فرم تعیین وضعیت بیمه‌نامه‌های معوق را که نمونه خلاصه آن در ذیل مطالب وجود دارد، برای این بیمه‌نامه‌ها تکمیل کرده و پس از انجام پیگیری‌های لازم نسبت به تعیین تکلیف نهایی تک تک آنها اقدام نمایید.

\* پس از تکمیل فرم پیگیری اقساط و تعیین وضعیت بیمه‌نامه‌های معوق، این فرم را به همراه نامه‌ها و فرم‌های ضمیمه می‌بایست برای مدیریت بیمه‌های عمر انفرادی ارسال فرمایید.

لازم به ذکر است که برای بیمه‌نامه‌ها در فرم تعیین وضعیت بیمه‌نامه‌های معوق در ستون تعیین وضعیت بیمه‌نامه، ۳ حالت وجود خواهد داشت:

- **حالت اول (ادامه قرار داد بدون تغییر در بیمه‌نامه):** در این حالت بیمه‌گذار به پرداخت حق بیمه معوق مجاب شده و بیمه‌نامه بدون تغییر ادامه پیدا خواهد کرد. در این صورت صرفاً تکمیل و ارسال فرم گواهی سلامت بیمه‌شده الزامی خواهد بود.

- **حالت دوم (ادامه قرار داد با درخواست الحاقیه):** در این موارد بیمه‌گذار قصد ادامه دادن بیمه‌نامه را دارا اما برای ادامه بیمه‌نامه خواستار تغییر در برخی از شرایط بیمه‌نامه است، در این صورت ارسال نامه‌ای شامل درخواست تغییرات و الحاقیه‌های مورد نظر بیمه‌گذار به همراه فرم گواهی سلامت بیمه‌شده الزامی است.

- **حالت سوم (فسخ یا باز خرید بیمه‌نامه):** در این حالت بیمه‌گذار تمایلی به ادامه بیمه‌نامه و پرداخت اقساط ندارد، در این صورت ارسال درخواست کتبی بیمه‌گذار مبنی بر باز خرید یا فسخ بیمه‌نامه الزامی خواهد بود.

نکته مهم اینکه مدیریت بیمه عمر انفرادی در رابطه با وضعیت کلیه بیمه‌نامه‌های ارسال شده تصمیم‌گیرنده نهایی خواهد بود و در صورت موافقت با ادامه بیمه‌نامه‌های معوق و معلق، بیمه‌گذار ملزم به پرداخت حق بیمه‌های معوق خود به صورت یکجا است. همچنین الحاقیه تغییرات در رابطه با بیمه‌نامه‌های معوق پس از رفع حالت معوق یا معلق آن صادر خواهد شد.

لازم به یادآوری است مطابق ماده ۲ شرایط عمومی بیمه‌نامه عمر و سرمایه‌گذاری در صورت عدم پرداخت حق بیمه در سررسید تعیین شده، بیمه‌گر برای تأمین حق بیمه خطر فوت، حق بیمه پوشش‌های اضافی (در صورت وجود) و سایر هزینه‌های بیمه‌نامه، معادل آنها را از اندوخته سرمایه‌گذاری بیمه‌نامه کسر می‌نماید. در صورتی که اندوخته سرمایه‌گذاری بیمه‌نامه جهت تأمین پوشش خطر فوت و سایر هزینه‌ها کافی نباشد بیمه‌نامه عمر و سرمایه‌گذاری به حالت تعلیق درآمده و بیمه‌گر تعهدی در قبال جبران خطرات تحت پوشش بیمه‌نامه نخواهد داشت.

#### نمونه فرم تعیین وضعیت بیمه‌نامه‌های معوق

ردیف	نام بیمه‌گذار	شماره بیمه‌نامه	تاریخ صدور معوق	تعداد اقساط معوق	جمع مبلغ معوق	تعیین وضعیت بیمه‌نامه	آخرین شماره تلفن بیمه‌گذار
۱							
۲							
۳							
.....							

برای دریافت فرم تعیین وضعیت بیمه‌نامه‌های معوق و فرم گواهی سلامت بیمه‌شده می‌توانید با مراجعه به سامانه اطلاع‌رسانی بیمه عمر انفرادی فایل مذکور را از بخش دانلود سامانه دریافت کنید.

#### ثبت الکترونیک اطلاعات مربوط به بیمه‌گذاران و بیمه‌شده‌های بیمه عمر انفرادی در پورتال ثبت پیشنهادات

به منظور تسریع در فرآیند صدور بیمه‌نامه‌های عمر و نیز کاهش تمرکز امور، طرحی در شرکت پارسیان در دست بررسی است که به موجب آن نمایندگان اطلاعات مربوط به بیمه‌گذار و بیمه‌شده هر بیمه‌نامه را در زمان ثبت پیشنهادات در پورتال وارد خواهند کرد. بدین ترتیب ضمن کاهش اشتباهات ناشی از ورود اطلاعات، مدت زمان صدور نیز کاهش می‌یابد.

لازم به ذکر است در مرحله اول، این امکان برای برخی از نمایندگان که دارای حجم فروش بالاتری هستند اجرایی شده و سپس دیگر نمایندگان نیز می‌توانند از این طریق بیمه‌نامه‌های خود را ثبت نمایند تا با سرعت و دقت بیشتری بیمه‌نامه‌ها صادر شده و در اختیار بیمه‌گذاران قرار بگیرد.

## روزنه

### خاطره یک روز برفی در امور مالی بیمه پارسیان



### افزایش ۷۰ درصدی بازدید کنندگان پورتال بیمه پارسیان



آمار بازدید کنندگان پورتال بیمه پارسیان در ماه جاری با افزایش ۷۰ درصدی نسبت به سال گذشته روبرو بوده است.

به گزارش «چتر» در حال حاضر تعداد بازدید از پورتال بیمه پارسیان که از پربیننده‌ترین منابع آنلاین اطلاعات بیمه‌ای محسوب می‌شود از مرز ۶ میلیون عبور کرده و روزانه بیش از ۹ هزار بازدید کننده از این سایت دیدن می‌کنند.

بر این اساس صفحه اصلی پورتال، سامانه اطلاع‌رسانی آیین‌نامه‌ها و بخشنامه‌ها، سامانه اطلاع‌رسانی بیمه عمر انفرادی، بیمه اتومبیل، معرفی شرکت بیمه پارسیان، بیمه عمر، پیشنهادهای بیمه‌نامه‌ها، اطلاعات نمایندگان، شعب و مجتمع‌های بیمه‌ای، نتایج آزمون داخلی نمایندگان و همچنین اهالی پارسیان به ترتیب ۱۰ صفحه‌ای هستند که بالاترین بازدید را داشته‌اند.

همچنین سعیدنجاتی، اکبر شعبان‌نژاد، بهمن صفربور، ناصر رضوانیان، مهدی وطنی، مجید خادمی،

احمد درایش، سحر مرادی، مهدی کارگر و راحله کدخدای عرب به ترتیب ۱۰ نماینده‌ای هستند که بیشترین فعالیت را در پورتال بیمه پارسیان داشته‌اند.

## تازه‌های نشر

### انتشار بروشور جدید بیمه عمر و سرمایه‌گذاری

بروشور جدید بیمه عمر و سرمایه‌گذاری منتشر شد. به گزارش روابط عمومی این بروشور به معرفی بیمه عمر و سرمایه‌گذاری، ویژگی‌ها و پوشش‌های این بیمه‌نامه و همچنین تعهدات و مزایای انحصاری بیمه پارسیان در قبال بیمه‌شدگان می‌پردازد. همچنین جدول محاسبات ریاضی موجود در بروشور به خریداران این نوع بیمه کمک می‌کند تا با مزایا و شرایط منعطف بیمه عمر و سرمایه‌گذاری بیشتر آشنا شوند.



### برگزاری همایش روز بیمه در استان خراسان شمالی با حضور نمایندگان بیمه پارسیان



همایش روز بیمه در استان خراسان شمالی با حضور تمامی شرکت‌های بیمه این استان در سالن اجتماعات دانشگاه آزاد اسلامی بجنورد برگزار شد.

در این همایش که مدیران کل دستگاه‌های اجرایی استان خراسان شمالی و تنی چند از نمایندگان این استان در مجلس شورای اسلامی و صاحبان صنایع حضور داشتند، ابتدا رئیس سازمان اقتصاد و دارایی استان خراسان شمالی به بیان دیدگاه‌ها و تشریح وضعیت موجود پرداخت و ابراز امیدواری کرد که با همکاری صمیمانه بین سازمان اقتصاد و دارایی و شرکت‌های بیمه علی‌الخصوص شرکت‌های بیمه خصوصی، گامی موثر در جهت رونق بازار بیمه و آرایه خدمات بهتر به مشتریان بردارند. گفتنی است در پایان این همایش به نمایندگان برتر هر یک از شرکت‌های

بیمه تندیس همایش و لوح تقدیر اهدا شد که از شرکت بیمه پارسیان نیز عاطفه نصیری‌فر (نمایندگی کد ۵۲۱۳۸۰) با در نظر گرفتن پرتفو، ضریب خسارت، نحوه تعامل نماینده با شرکت و ... به‌عنوان نماینده برتر بیمه پارسیان در استان خراسان شمالی معرفی شد.