



نشریه داخلی شرکت بیمه پارسیان

روابط عمومی و امور بین الملل

دوره جدید / شماره هفتم / دی ۱۳۹۳



◆ صفحه ۹



◆ صفحه ۷





◆ صفحه ۲

- اهدای تندیس و لوح تقدیر برند ارزشمند ایرانی در دهمین جشنواره قهرمانان صنعت به بیمه پارسیان
- حضور فعال بیمه پارسیان در یازدهمین نمایشگاه بین‌المللی انرژی کیش
- تحقق پرتفوی یک هزار میلیارد ریالی در بیمه‌های عمر انفرادی
- اهدای تندیس بلورین و لوح تقدیر چهارمین جشنواره تلاشگران کیفیت به مدیرعامل بیمه پارسیان

اهدای نشان سیمین بهبودی به بیمه پارسیان

به گزارش روابط عمومی و امور بین‌الملل بیمه پارسیان، در دومین جشنواره بهره‌وری و بهبود فضای کسب و کار با رویکرد تجارب بهبود بهره‌وری که با همت انجمن بهره‌وری ایران در روز یکشنبه مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۱۷، با حضور وزیر راه و شهرسازی و تنی چند از مسئولان عالی رتبه کشوری و مدیران سازمان‌ها و شرکت‌های داخلی در مرکز همایش‌های بین‌المللی صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران برگزار شد به پاس نگاه موثر و توجه به حرکت بهره‌وری و ارائه تجارب موفق در این زمینه تندیس سیمین جشنواره به بیمه پارسیان اهدا گردید.

این جشنواره با هدف تقویت ارتباط و ایجاد بسترهای هم‌اندیشی و تبادل نظر نخبگان بهره‌وری، مدیران و کارشناسان، مسئولین و نهادهای تصمیم‌گیر و کارآفرینان برتر در عرصه‌های مختلف برگزار شد براساس اعلام دبیرخانه جشنواره؛ پس از دریافت تجارب ارائه شده از سوی شرکت‌ها و سازمان‌های متقاضی و داوری موارد ارائه شده، برترین‌های این حوزه انتخاب شدند که بیمه پارسیان شایسته دریافت تندیس سیمین جشنواره تشخیص داده شد.

جناب آقای نایب‌الرئیس
 مدیریت محترم عامل و عضویت ویژه شرکت بیمه پارسیان

بی‌شک سیر ارتقای بهره‌وری را می‌توانیم است‌گرمی این طریق بدون امکان به حضرت حق و تقدیر مشارکت بجان در راستای بهبود مترکن تولید بود. عا نگاه به چنین حرکتی در باره فرهنگ و نیز توجه ویژه به این امر نماند است. این مجال را به پاس نگاه موثر جناب عالی و بنگار ان کرامت‌دین در توجه به حرکت بهره‌وری و حضور در طرح ارایه تجارب، بهبود بهره‌وری در دوین شماره بهره‌وری و بهبود فضای کسب و کار مستم‌شمرده و با تقدیم نشان سیمین، بهبود بهره‌وری، کاش می‌آید آن مجموعه محترم را تبریک می‌نویسیم.

امید است با ثبات قدم در پیش این سیر، بلند رنده و موفقیاتی هر چه بیشتر و ارتقای روز افزون بهره‌وری در آن مجموعه محترم باشیم.

حسن حاجیان برزی
 رئیس انجمن

تندیس و لوح تقدیر برنندگان ارزشمند ایرانی در دهمین جشنواره قهرمانان صنعت به بیمه پارسیان اهدا شد



به گزارش روابط عمومی و امور بین‌الملل بیمه پارسیان؛ در دهمین جشنواره قهرمانان صنعت عنوان برندگان ارزشمند ایرانی با اهدای لوح تقدیر و تندیس جشنواره به بیمه پارسیان تعلق گرفت.

دهمین جشنواره قهرمانان صنعت که با حضور جمع کثیری از مسئولین و مقامات کشوری و همچنین مدیران عامل و کارشناسان بخش خصوصی صنایع مختلف کشور در مرکز همایش‌های بین‌المللی صدا و سیما برگزار شد و ضمن تقدیر از خانواده‌های چند شهید در عرصه دفاع مقدس و نیز خانواده‌های معظم شهیدان هسته ای کشور، سازمان‌های برتر در بخش‌های مختلف حایز در یافت عناوین مختلفی شدند که در این میان تندیس جشنواره و لوح تقدیر برندگان ارزشمند ایرانی به آقای هادی اویارحسین مدیرعامل و عضو هیأت مدیره بیمه پارسیان اهدا گردید.

این جشنواره هر سال با هدف معرفی توانمندی‌های صنعتی و اقتصادی کشور و شناساندن صنایع فعال و سرآمد در بخش‌های مختلف برگزار و با استقبال بسیار خوبی از سوی مدیران صنایع دولتی و خصوصی مواجه می‌گردد.



تحقق پرتفوی یک هزار میلیارد ریالی در بیمه‌های عمر انفرادی



تاکید بر خانواده بزرگ پارسیان، و خوش‌نام بودن این برند در اذهان عمومی، اعضای این خانواده را به تلاش مستمر و موثر در کسب موفقیت و پرهیز از هرگونه لغزش توصیه نموده و موفقیت شرکت را مرهون تلاش تک تک اعضای خانواده پارسیان در سراسر کشور دانستند.

در ادامه ایشان با رقابت سالم در عرصه بیمه‌گری، کسب عنوان برترین شرکت در حوزه بیمه‌های عمر را در آینده نزدیک مد نظر قرارداده و ارائه خدمات متمایز و برجسته به بیمه‌گذاران را از اهم اولویت‌های شرکت دانستند. در انتها حضار محترم برای رسیدن به اهداف تعیین‌شده هم‌پیمان شدند تا در مدت زمان باقی‌مانده از سال جاری، مانند همیشه اهداف غایی شرکت را محقق نمایند.

گردهمایی تحقق پرتفوی یک هزار میلیارد ریالی در بیمه‌های عمر انفرادی، با حضور جناب آقای اویارحسین مدیرعامل محترم و هیئت همراه ایشان و برخی از همکاران محترم مدیریت بیمه‌های عمر انفرادی و جمعی از نمایندگان منتخب در محل سالن پارس ساختمان صنعتی برگزار گردید. در این مراسم که با ولادت حضرت رسول اکرم (ص) و همچنین ولادت حضرت امام جعفر صادق (ع) مصادف گردیده بود، هدف‌گذاری برای سال آتی برای تحقق اهداف کلان شرکت در حوزه بیمه‌های عمر انفرادی توسط جناب آقای اویارحسین تبیین گردید. همچنین ایشان توسعه و گسترش کار تیمی را در تحقق اهداف سازمان موثر دانسته و تمامی تلاشگران و فعالان این حوزه را به این امر رهنمون ساختند. ایشان با



امور رفاهی کارکنان



WWW.RITGC.COM
بازرگانی رضوان



شهری به وسعت سراسر ایران

- تهیه بلیط استخر هتل ارم با تخفیف ویژه
- توزیع دفترچه‌های بن تخفیف مخصوص مراکز تفریحی-ورزشی-سینمایی
- البته با وجود آنکه این موارد رضایت نسبی همکاران را به دنبال داشته ولی اغلب برنامه‌های تفریحی برای کارکنان مرکز قابل اجرا بوده و امکان استفاده عیزانی که محل خدمت آنها سایر شهرها می‌باشد، فراهم نشده است که امید آن داریم در آینده نزدیک این مهم میسر گردد.

- انعقاد قرارداد با فروشگاه‌های مختلف جهت خرید اقساطی همکاران مثل: شرکت مادیران-شجره طوبی-فرش مرینوس-فرش مشهد



- انعقاد قرارداد با دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری جهت پرداخت با تخفیف یا اقساطی مثل: ایت سیر ایرانیان-هلدینگ رضوان-عظیم شهر

- یکی از وظایف اداره امور کارکنان فراهم نمودن تسهیلات رفاهی به منظور افزایش انگیزه و بهره‌وری کارکنان می‌باشد. در سال‌های اخیر اقدامات زیادی در این زمینه صورت گرفته که مورد استقبال همکاران هم واقع شده است. در این خصوص می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:
- پرداخت انواع وام ضروری، مابه‌التفاوت وام ضروری، ودیعه مسکن، تعمیر مسکن و خرید مسکن
- ارائه خودروهایی لیزینگی با تسهیلات ویژه به کارکنان
- پرداخت بن ورزش
- برگزاری تورهای تفریحی یک روزه (نمک آبرود-طالقان-گلابگیری-



- تهرانگردی-آثار تاریخی کاشان) برای همکاران و خانواده محترم ایشان
- کلاس‌های آموزش خط جهت همکاران
- استمرار پرداخت‌های مناسبی به همکاران

مسجد آقا بزرگ



خانه عباسیان



خانه طبایعی‌ها



باغ فین



مصاحبه با مدیر فروش وامور مشتریان بیمه پارسیان

محمد رضا کمالی نفر



ادامه از شماره قبل

مشتری که به واحد فروش (مجتمع، شعب و یا دفتر نمایندگان) مراجعه می‌نماید و یا بیمه‌گذار زیندیده‌ای که به واحد خسارت رجوع می‌کند، انتظار دریافت به موقع خدمات (دریافت بیمه‌نامه، خسارت و...) را دارد. فرایندهای موجود در سازمان همگی باید حامی این امر باشد و در این زمینه کلیه واحدهای شرکت، دارای مسئولیت می‌باشند.

عملکرد صحیح سیستم‌های سخت افزاری و نرم افزاری، عملکرد سریع فرآیندهای مالی، پاسخگویی دقیق و به موقع واحدهای فنی به ارجاعات ارسالی از سوی مجتمع‌ها و شعب و پاسخگویی سریع همکاران شعب بیمه‌ای به نیازهای مشتریان، همگی تشکیل دهنده زنجیره ارائه به موقع محصول بیمه‌ای و در نهایت جلب رضایت مشتریان است.

۵- مدیریت فروش و بازاریابی:

با توجه به اهمیت وجود بخش فروش و امور مشتریان در جذب و حفظ مشتریان بزرگ و همچنین با عنایت به شرایط رقابتی صنعت بیمه در ایران، لازم است که روسای مجتمع‌های بیمه‌ای بر مفاهیم الگوهای وفاداری و فنون مشتری‌مداری آگاهی و شناخت کافی بدست آورند و با استفاده از تکنولوژی روز، خواسته و نیاز مشتری را فراتر از رقیبان خود برآورده نمایند تا از صحنه رقابت خارج نگردند. در سالهای اخیر با افزایش تعداد شرکت‌های خصوصی بیمه و شدت گرفتن رقابت در بین این شرکت‌ها توجه به رضایت و وفاداری مشتریان اهمیت ویژه‌ای یافته است. در این رابطه روسای مجتمع‌های بیمه‌ای می‌بایست تلاش خود را جهت رسیدگی به موارد زیر اختصاص دهند:

- ۱- جذب مشتریان و بیمه‌گذاران بزرگ و شرکت‌های زیر مجموعه آنان
- ۲- فراهم نمودن رضایت مشتریان جهت افزایش پرتفو شرکت (customer satisfaction)
- ۳- تلاش جهت نگهداری و حفظ بیمه‌گذاران ویژه
- ۴- سعی و تلاش جهت افزایش وفاداری مشتریان (customer loyalty)
- ۵- ارتباط مستقیم روسای مجتمع‌ها با مدیران عامل و برگزاری جلسات با مدیران عامل شرکت‌های تحت پوشش بیمه و پیگیری مستمر از وضعیت بیمه‌نامه آنان
- ۶- تمرکز روسای مجتمع بر بیمه‌گذاران کلیدی
- ۷- استفاده از تکنولوژی روز قابل ارائه در صنعت بیمه جهت جلب رضایت مشتریان

سخن آخر:

به صورت خلاصه بیمه‌گذاران، خدمت بیمه‌ای دلخواه و باب طبع، مرغوب و دارای کیفیت مطلوب، با قیمت مناسب را در زمان مورد نظر خود می‌خواهند. فعالیت‌های هر روزه ما از بررسی پیشنهاد بیمه شخص ثالث، انجام بازدید از موضوع بیمه، صدور بیمه‌نامه، پاسخگویی به مشکلات فنی، نیازهای نرم افزاری و

پشتیبانی همکاران و نمایندگان تا بررسی و پرداخت خسارت بیمه‌شدگان و بیمه‌گذاران زیندیده، همگی حلقه‌های پیوند دهنده زنجیره پر اهمیت شکل‌گیری رضایت مشتری است. پس با عملکرد صحیح و دقیق خود در هر یک از این زمینه‌ها، می‌توانیم بصورت عملی در جهت افزایش رضایت بیمه‌گذاران و رشد بیمه پارسیان گام برداریم.

در فرصت آتی نسبت به بررسی رابطه رضایت و وفاداری مشتری خواهیم پرداخت، و نوشتاری کوتاه در این زمینه برای شما همکاران گرامی ارائه خواهیم نمود. خواهشمندیم تا آن زمان ما را از نظرات خود در رابطه مقاله حاضر و یا پیشنهاد موضوع بحث‌های آتی بهره‌مند سازید.

در پایان خاطر نشان می‌سازد یکی از راهکارهای افزایش فروش شرکت و جذب مشتریان عقد تفاهم‌نامه‌های چند رشته‌ای با بیمه‌گذاران ویژه می‌باشد. لذا از طریق رایزنی، جذب و در نهایت انعقاد تفاهم‌نامه، مجتمع بیمه‌ای می‌تواند علاوه بر الزام یا تشویق طرف مقابل مبنی بر تمرکز کلیه امور بیمه‌ای بیمه‌گذار نزد بیمه پارسیان، در جهت افزایش پرتفو و پرهیز از صدور بیمه‌نامه در یک رشته خاص (درمان تکمیلی و یا شخص ثالث) گام بردارد.

از سوی دیگر با عقد تفاهم‌نامه چند رشته‌ای شرکت با ارائه تخفیفات خاص و همچنین شرایط مناسب جهت پرداخت حق بیمه بستر سازی مناسب جهت جذب و افزایش رضایت مشتری را فراهم می‌آورد. لذا تعداد تفاهم‌نامه‌های منعقد شده در طول مدت یکسال می‌تواند یکی از شاخص‌های مهم جهت فروش دادن عملکرد مجتمع بیمه‌ای در زمینه افزایش فروش شرکت باشد. در ادامه دو نمودار صدور تفاهم‌نامه چند رشته‌ای در سالهای ۱۳۹۱ و ۱۳۹۲ ارائه می‌شود.

CUSTOMER SERVICE



مصاحبه با مدیر فناوری اطلاعات IT

دکتر کمندی



با توجه به اینکه امروزه فناوری اطلاعات و توجه به شیوه‌های نوین مدیریتی از اصول اساسی نهادهای مختلف از جمله بانک‌ها و بیمه‌ها محسوب می‌شود، وضعیت فعلی فناوری اطلاعات را در شرکت‌های بیمه چگونه ارزیابی می‌کنید؟

همانگونه که اشاره کردید فناوری اطلاعات یکی از ارکان کلیدی نهادهای خدمات مالی محسوب می‌شود و شرکت‌های بیمه‌ای نیز از این امر مستثنی نیستند. نهادهای مالی برای کسب رضایت مشتریان و ارائه خدمات بهتر به صورت مستمر به بهبود فرآیندها و افزایش بهره‌وری منابع انسانی توجه دارند. صنعت بیمه هم با توجه به پیچیدگی‌های ذاتی و گستردگی شبکه فروش در کلیه زمینه‌های مرتبط با بیمه‌گری اعم از بازاریابی صدور، خسارت و نظارت نیازمند استفاده از سیستم‌ها و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات است و امروزه قابل تصور نیست که بیمه نامه‌ای بدون سیستم و به صورت دستی صادر شود. با توجه به اشراف مدیران صنعت بیمه به نقش کلیدی فناوری اطلاعات در ادامه حیات و توسعه فعالیت‌های شرکت‌های بیمه، حرکت‌های خوبی در این زمینه آغاز شده اما هنوز تا وضع مطلوب فاصله زیادی وجود دارد و تحقق اهداف مستلزم سرمایه‌گذاری بیشتری در این حوزه است. به طور خلاصه هر چند تلاش‌های زیادی انجام شده و موفقیت‌هایی هم بدست آمده، ولی مسلماً فضا برای فعالیت جدی‌تر و توسعه بیشتر وجود دارد.

در مقایسه توسعه زیر ساخت‌های الکترونیکی بین صنعت بانک و بیمه در ایران کاملاً مشخص است که صنعت بیمه در این حوزه دچار رکود است علل این رکود چیست؟

در مقایسه زیر ساخت‌های الکترونیک صنعت بانکداری و صنعت بیمه علی‌رغم هم خانواده بودن این دو صنعت و شباهت‌هایی که در کلیت ساختاری این دو صنعت وجود دارد توجه به تفاوت‌ها و ظرافت‌هایی که در فرآیندهای بیمه‌گری نسبت به صنعت بانکداری وجود دارد بسیار مهم است. فرآیندهای بیمه‌گری پیچیدگی و گستردگی بیشتری دارند که در حالی که صنعت بانکداری با حجم بیشتری از

تراکنش‌ها مواجه است. این دو صنعت از یک جنس نیستند لذا مقایسه آنها نیازمند شاخص‌های علمی و دقیق است. اما بطور کلی می‌توان گفت که سرمایه‌گذاری در بخش IT از بودجه سازمان در بانک‌ها به مراتب بیشتر از بیمه‌ها می‌باشد.

بیمه الکترونیکی در چه وضعیتی قرار دارد و راهکارهای توسعه آن چیست؟
متأسفانه در گذشته با توجه به رقابتی نبودن صنعت بیمه، شرکت‌های بیمه احساس نیاز به ارائه خدمات الکترونیکی نمی‌کرده‌اند در نتیجه فعالیت چندانی در این زمینه صورت نگرفته است و در اکثر موارد محدود به استعلام نرخ حق بیمه می‌باشد.

خوشبختانه امروزه فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیکی در جامعه گسترش پیدا کرده و در صورتی که سرویس‌های مناسبی در این زمینه ارائه شود، با استقبال مشتریان مواجه خواهد شد. گسترش بیمه‌های الکترونیکی مستلزم همکاری دستگاه‌های مختلفی نظیر بیمه مرکزی ج.ا.ا، نیروی انتظامی، بانک‌ها، سازمان ثبت احوال و ... است که با تدبیر و همکاری دستگاه‌های ذیربط می‌توان موانع قانونی و اجرایی بیمه‌های الکترونیکی را برطرف کرد. در صورت برداشته شدن این محدودیت‌ها و موانع مطمئناً بیمه‌های الکترونیکی گسترش خواهند یافت.

وضعیت فعلی شرکت‌های بیمه در خصوص طراحی نرم افزار یکپارچه عملیات بیمه‌گری core insurance چگونه است؟

متأسفانه در خصوص سیستم‌های یکپارچه یا core insurance سوءبرداشت‌های زیادی وجود دارد. در حالت ایده آل، سیستم جامع بیمه‌گری باید کلیه فرآیندها از بازاریابی، ارتباط با مشتری، دریافت پیشنهاد بیمه نامه، صدور بیمه نامه، خدمات پس از فروش و اعلام، کارشناسی و پرداخت خسارت را به طور کاملاً متمرکز و یکپارچه مدیریت نماید و از طرف دیگر ارتباطات برون سازمانی را نیز به طور سیستمی برقرار نماید. به عنوان مثال استعلام‌هایی که باید از نهادهایی مثل بیمه مرکزی، ناجا و ... دریافت شود در حالت ایده آل باید کاملاً مکانیزه باشد. سیستم‌های موجود در صنعت بیمه هنوز با استانداردهای جهانی فاصله دارند.

مهمترین اقدامات شرکت بیمه پارسیان در حوزه الکترونیکی چیست؟
با توجه به ضرورت ارائه خدمات بیمه الکترونیکی به بیمه‌گذاران و مشتریان،

بیمه پارسیان برنامه ریزی گسترده‌ای را در این زمینه انجام داده است و در حال حاضر خدمات الکترونیکی متنوعی را به مشتریان عرضه می‌کند.

مشتریان با مراجعه به وب‌گاه شرکت می‌توانند استعلام حق بیمه در رشته‌های مختلف نظیر عمر و سرمایه‌گذاری، شخص ثالث، بدنه و ... دریافت نمایند. همچنین امکان خرید الکترونیکی بیمه نامه‌ها در رشته‌های شخص ثالث، الحاقیه‌های مازاد تعهدات (افزایش دیه)، حوادث دفترچه‌ای و آتش سوزی دفترچه‌ای از طریق سایت شرکت فراهم می‌باشد.

چتر همراه پارسیان برنامه‌ای است که کاربران می‌توانند با نصب آن بر روی گوشی‌ها و تبلت‌های اندرویدی از مجموعه‌ای از خدمات بیمه پارسیان نظیر مشاهده سوابق بیمه نامه، استعلام حق بیمه، پیدا کردن نزدیک‌ترین نمایندگی و شعبه و پرداخت حق بیمه استفاده نمایند.

پورتال بیمه شدگان درمان به تمامی دارندگان بیمه تکمیلی درمان پارسیان امکان می‌دهد تا از طریق سایت شرکت هزینه‌های پزشکی خود را پیگیری نمایند. با راه اندازی سیستم USSD، بیمه‌گذاران می‌توانند با شماره گیری *۷۰۱# از خدمات بیمه‌ای نظیر استعلام مشخصات بیمه نامه و پرداخت اقساط بیمه نامه خود استفاده کنند.

باشگاه مشتریان بیمه پارسیان خدمت جدید دیگری است که به زودی رونمایی خواهد شد و اطلاع رسانی بیشتری در مورد آن انجام خواهد شد.

core insurance شرکت بیمه پارسیان در چه مرحله‌ای قرار دارد؟

با توجه به نقش استراتژیک فناوری اطلاعات در صنعت بیمه، تهیه یک سیستم جامع که بتواند کلیه فرآیندهای بیمه‌گری را به گونه‌ای که خدمت‌تان عرض کردم مدیریت نماید به عنوان یک هدف در بیمه پارسیان پیگیری شده است در حال حاضر در حوزه‌های صدور بیمه نامه و فرآیندهای خسارت که هسته اصلی فرآیند بیمه‌ای می‌باشد نسل جدید سیستم‌های بیمه‌ای طراحی و راه اندازی شده‌اند. با توجه به نوع خدمات بیمه‌ای ذکر این نکته ضروریست که استفاده از فناوری‌های نوین جهت ارائه خدمات بهتر و ایجاد تنوع و جذابیت در ارائه خدمات یکی از رسالت‌های فناوری اطلاعات است و در طراحی سیستم‌ها همواره باید انعطاف پذیری مدنظر باشد.

قدردانی بیمه‌گذار از همکاران شعبه کرمانشاه

به گزارش روابط عمومی و امور بین‌الملل بیمه پارسیان مدیر شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان کرمانشاه طی نامه‌ای در مورخ ۹۳/۱۰/۹ از زحمات ارزشمند رییس شعبه کرمانشاه و همکاران محترم این شعبه تقدیر نمود.



تقدیر اداره کل شیلات گیلان از شعبه بندر انزلی

مدیر کل شیلات استان گیلان با اهدای تقدیر نامه از خدمات بیمه پارسیان در شهرستان بندر انزلی قدردانی نمود. در متن این تقدیر نامه اشاره به قرارداد همکاری سال ۹۲-۹۳ فی ما بین اداره کل شیلات استان گیلان با بیمه پارسیان گردیده و از آقای یزدانی رییس شعبه بیمه پارسیان در بندر انزلی به خاطر تلاش‌های ارزنده و خدمات رسانی مطلوب به کارکنان طرف قرارداد تقدیر و تشکر به عمل آمده است.



شناسایی و جلوگیری از پرداخت خسارت جعلی توسط شعبه لاهیجان



براساس گزارش معاونت بیمه‌های خودرو با توجه به دقت نظر و پیگیری جناب آقای اشراقی رییس محترم شعبه لاهیجان از پرداخت خسارت جعلی به مبلغ ۳۵۲/۵۰۰/۰۰۰ ریال جلوگیری بعمل آمد که به موجب آن و پس از طرح موضوع در هیأت نظارت بر منافع شرکت از سوی جناب آقای اوبارحسین عضو هیأت مدیره و مدیرعامل مورد تقدیر قرار گرفت.

صعود همکار شعبه شیراز، آقای محسن شمس به قله‌های رمبیه و پازن پیر

به گزارش روابط عمومی و امور بین‌الملل، آقای محسن شمس کارشناس مجتمع بیمه‌های شیراز موفق به صعود قله‌های رمبیه به ارتفاع ۴۱۸۰ متر و پازن پیر به ارتفاع ۴۳۰۰ متر (هر دو قله در یک روز) شده‌اند. قله‌های فوق در روستای نقل در شهرستان سمیرم از توابع استان اصفهان بوده و از شرقی‌ترین قله‌ها می‌باشد.



مصاحبه با رییس شعبه شاهرود

وهاب آسانی



در پایان اگر مطلب دیگری به نظرتان می‌رسد، برای خوانندگان نشریه چتر بفرمایید.

در پایان ضمن تشکر و قدردانی از اینکه وقت را در اختیار شعبه شاهرود و اینجانب قرار دادید کمال سپاسگزاری را داشته و امید است با برنامه ریزی هدفدار شاهد رشد چشمگیری در جذب پرتفوی و بیمه گذاران جدید به همراه نمایندگان محترم باشیم و با آرزوی موفقیت برای کلیه دست اندرکاران نشریه چتر.



اصل مشتری مداری، صداقت، سخت کوشی و پایبندی به اصول اخلاقی و آموزش مستمر شبکه فروش و کارکنان از ویژگی‌های خاص بیمه پارسیان شعبه شاهرود می‌باشد.

باتوجه به قابلیت‌های استان، چه برنامه‌هایی برای جذب پرتفوی و افزایش سهم بازار شرکت بیمه پارسیان دارید؟ بهبود کمی و کیفی پرتفوی، توسعه و تقویت شبکه فروش حفظ بیمه گذاران قدیم و جذب بیمه گذاران جدید با ارائه نرخ و شرایط مناسب

ارتباط شما با شبکه فروش چگونه است و برای داشتن یک شبکه فروش توانا چه کارهایی باید انجام داد؟

ارتباط با شبکه فروش بطور جلسات منظم ماهانه در شعبه و همچنین شخصا سعی نموده‌ام در دسترس‌ترین فرد برای نمایندگان زیر مجموعه خود باشم تا بتوانم در اسرع وقت پیگیر مسائل و مشکلات احتمالی آنها باشم.



لطفاً خودتان را معرفی نمایید و از سوابق خود بفرمایید.

اینجانب وهاب آسانی از سال ۱۳۸۶ همکاری خود را با واحد مالی بیمه پارسیان آغاز و سپس به مجتمع گرگان و بعد از آن در آبانماه سال ۱۳۹۲ بعنوان مسئول شعبه شاهرود منصوب گردیدم.

لطفاً درخصوص فعالیت‌های شعبه شاهرود توضیحات بیشتری ارائه فرمایید و شما چه چشم اندازی را در توسعه خدمات بیمه ای در این شعبه پیش رو دارید؟ وجود شعبه و مجتمع بیمه ای، ضریب دسترسی به یک مرجع قابل اعتماد و در نهایت اعتبار شرکت را برای بیمه گذار افزایش می‌دهد که این موضوع در خصوص بیمه گذاران بزرگ و ادارات و سازمانها مصداق عینی تری نیز می‌یابد. خوشبختانه با آغاز به کار شعبه شاهرود و متعاقب آن تقویت شبکه فروش، سیر پیشرفت پرتفوی شاهرود به طور مستمر ادامه داشته است.

منفعت بلند مدت شرکت‌های بیمه و نمایندگان در فروش بیمه‌های عمر انفرادی است و با توجه به نگرش مثبتی که در شعبه شاهرود نسبت به این موضوع وجود دارد تمایل نمایندگان به فعالیت در این رشته افزایش چشمگیری داشته است.

موفقیت‌ها و ویژگی‌های خاص بیمه پارسیان از نظر شما کدامند؟ توجه خاص به منافع بیمه گذاران،



انتصابات

طی احکامی از سوی آقای اویار حسین عضو محترم هیات مدیره و مدیر عامل:

• آقایان نادر صفاجو، فرهاد کیوان و محمدرضا تمجیدی عضو هیات نظارت بر حفظ منافع شرکت گردیدند.

تسلیت

• متأسفانه با خبر شدیم همکارانمان، آقای اکبری محمدی، آقای خسروی، آقای صالحی و خانم مهدی‌زاده، در غم از دست دادن عزیزشان به سوگ نشسته‌اند.

نشریه چتر ضمن ابراز همدردی با این همکاران گرامی برای ایشان و خانواده محترمشان از درگاه باری تعالی طلب صبر و بردباری می‌نماید.

اهدای تندیس بلورین و لوح تقدیر چهارمین جشنواره تلاشگران کیفیت به مدیر عامل بیمه پارسیان

به گزارش روابط عمومی و امور بین‌الملل بیمه پارسیان؛ در چهارمین جشنواره ملی تجلیل از تلاشگران کیفیت تندیس بلورین و لوح تقدیر جشنواره بعنوان سطح عالی این جشنواره به مدیر عامل بیمه پارسیان اهدا شد.



در چهارمین جشنواره ملی تجلیل از تلاشگران کیفیت کشور که با حضور مقامات و مسئولان عالی‌رتبه کشوری و جمع کثیری از صنعتگران و تولید کنندگان برتر کشور روز پنجشنبه چهارم دی ماه در محل سالن همایش‌های صداوسیما و برگزار شد از ۱۲ مدیر و کارشناس برتر در حوزه‌های مختلف در بخش دولتی و غیر دولتی در سطح تندیس و ۱۷ نفر در سطح نشان و ۲۶ نفر در سطح لوح تقدیر تجلیل بعمل آمد که آقای هادی اوبار حسین عضو هیأت مدیره و مدیر عامل بیمه پارسیان حائز رتبه برتر جشنواره و در میان جمع برترین‌ها شایسته دریافت تندیس بلورین و لوح تقدیر قرار گرفت. جشنواره تجلیل از تلاشگران کیفیت هر ساله با هدف شناسایی، معرفی و ارج نهادن به مقام تلاشگران و مدیران ارشد فعال در عرصه کیفیت و سرآمدی کشور و فراهم آوردن بستری مناسب برای الگوبرداری نسل جوان کشور از خادمان کیفیت داخل کشور و با استفاده از مدل‌های ارزیابی روز دنیا اقدام به معرفی مدیران و صنایع برتر در حوزه کیفیت کشور می‌نماید که بیمه پارسیان همواره در سطوح مختلف این جشنواره مورد تجلیل قرار گرفته است.

خدمت الکترونیکی متفاوت بیمه پارسیان رونمایی شد راه اندازی سیستم USSD بیمه پارسیان

شایان ذکر است برای استفاده از این سیستم نیاز به نصب برنامه خاصی وجود ندارد و برای کلیه مشترکان تلفن همراه کشور و با هرگوشی تلفن همراه قابلیت استفاده را دارا می‌باشد.

استفاده از این سیستم و با شماره گیری کد #۷۰۱* از طریق تلفن همراه نسبت به استعلام اصالت بیمه نامه‌های خریداری شده و همچنین واریز حق بیمه خود (در رشته‌های عمر و غیر عمر) اقدام نمایند.

با راه اندازی سیستم دسترسی آسان تلفن همراه (USSD) از این پس بیمه گذاران و مشتریان بیمه پارسیان می‌توانند به راحتی به خدمات این شرکت دسترسی داشته باشند.

به گزارش روابط عمومی و امور بین‌الملل بیمه پارسیان؛ در راستای دسترسی آسانتر بیمه گذاران و مشتریان محترم بیمه پارسیان به خدمات این شرکت، سیستم USSD بیمه پارسیان با همکاری بانک پارسیان و اپراتورهای تلفن همراه کشور راه اندازی شده است که بیمه گذاران می‌توانند با



حضور فعال بیمه پارسیان در یازدهمین نمایشگاه بین‌المللی انرژی کیش

۹

از مهمترین برنامه‌های شرکت در نمایشگاه مذاکره با مدیران و کارشناسان حاضر در نمایشگاه و جذب پرتفو در حوزه نفت و انرژی بود و تلاش بر این بود تا برند بیمه پارسیان هرچه بیشتر به حاضرین و بازدیدکنندگان معرفی گردد و امیدواریم این امور در آینده به جذب مشتریان بیشتر و همچنین اعتلای نام بیمه پارسیان بینجامد.

با توجه به حضور گسترده شرکت‌های خارجی اهمیت خاص منطقه‌ای و بین‌المللی، این نمایشگاه عرصه‌ای برای ارائه آخرین دستاوردها و نمایش انواع خدمات حوزه نفت و انرژی کشور است و بیمه پارسیان با کارشناسان فنی و مجرب خود به ارائه آخرین دستاوردها و خدمات بیمه‌ای به بازدیدکنندگان و مسئولان حوزه انرژی نمود.

یازدهمین نمایشگاه بین‌المللی انرژی با حضور شرکت بیمه پارسیان، دی ماه ۹۳ در مرکز نمایشگاه‌های بین‌المللی کیش برگزار شد.

در این نمایشگاه بیمه پارسیان به همراه ۱۳۰ شرکت داخلی و تعدادی از نمایندگان خارجی از جمله عراق، مصر و امارات متحده عربی حضوری فعال داشت.



مصاحبه با نماینده فعال

حامد وزیری شمس



لطفاً برای خوانندگان نشریه چتر خودتان را معرفی کنید و بفرمایید از چه زمانی همکاری خود را با بیمه پارسیان آغاز نمودید.

اینجانب حامد وزیری شمس دارای مدرک تحصیلی کارشناسی در رشته عمران، همکاری خود را به عنوان نماینده از سال ۱۳۹۰ با بیمه پارسیان آغاز نمودم.

اگر مشتری به شما رجوع کند و از شما بپرسد بیمه را برایش تعریف کنید چه می گوئید؟

بیمه صنعتی است برای فراهم نمودن آرامش و آسایش خیال انسان، و باعث رشد اقتصاد و پیشرفت صاحبان صنایع خرد و کلان می شود.

برای فروش بهتر بیمه‌های عمر چه توصیه‌ای برای سایر نمایندگان دارید؟ با توجه به اینکه بیمه عمر یکی از رشته‌های روبه رشد صنعت بیمه می باشد لازم است نمایندگان اطلاعات فنی خود را در این خصوص به روز نمایند و همچنین با شناخت صحیح نیاز بیمه‌گذار وقت و انرژی بیشتری صرف کنند چرا که مدت زمان پیگیری این رشته طولانی تر از سایر رشته‌ها می باشد.

به نظر شما برای فرهنگ سازی در زمینه بیمه چه اقداماتی را می توان صورت داد؟ اکثر مردم از بیمه و خدمات آن تا حدودی بی اطلاع هستند، البته این موضوع رو به بهبود می باشد. فرهنگ سازی و اطلاع رسانی در مورد اهمیت بیمه در درجه اول بر دوش بیمه مرکزی و شرکتهای بیمه و بعد نمایندگان می باشد. با استفاده از سازمانهای علمی آموزشی تبلیغ در رسانه‌ها علی الخصوص صدا و سیما و مجله‌ها و برشورهایی که شرکتهای بیمه‌ای در اختیار مردم قرار می دهند می توان این امر را بهبود داد.

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؟ راه اندازی کانون سراسری نمایندگان یک حرکت

بسیار خوب در زمینه تعامل و برطرف کردن مشکلات نمایندگان می باشد می توان از این طریق بر برگزاری کلاسهای آموزشی در سطوح مختلف، برگزاری همایشها بخصوص در شهرستانها به منظور تعامل بیشتر نمایندگان، راه اندازی سامانه پرسش و پاسخ در خصوص مشکلات موجود با مدیران ستادی برگزاری تورهای علمی برای نمایندگان هم سطح علمی بیمه‌ای نمایندگان را بالا ببرد و هم نمایندگان و واحدهای صدور بیشتر با هم تعامل داشته باشند.

از نظر اینجانب ارتباط مدیران ستادی با نمایندگان خوب است اما نیاز به بهتر شدن این وضعیت می باشد.

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

همان طور که مستحضر هستید تمديد بیمه‌نامه بهتر و آسانتر از جذب بیمه‌های جدید می باشد و به همین منظور اقداماتی باید انجام داد که مشتریان به سازمان وفادار بمانند.

ارائه مشاوره‌های مناسب به بیمه گذار و درک صحیح نیاز بیمه‌ای او، استفاده از ابزارهای تبلیغاتی به منظور اطلاع رسانی انواع بیمه‌های مورد نیاز بیمه گذار و اطلاع رسانی به موقع تاریخ انقضای بیمه‌های صادر شده و همچنین پیگیری خسارت‌های وارده به بیمه گذار به طوری که احساس کند همیشه در کنار او یک مشاور بیمه‌ای مورد اطمینان وجود دارد.

در پایان اگر پیشنهادی برای شرکت یا حرفی برای خوانندگان چتر دارید بفرمایید. از شما دست اندرکاران مجله چتر و از تمامی مدیران و پرسنل پرتلاش شرکت بیمه پارسیان کمال تشکر و قدردانی را دارم. و برای همه عزیزان زحمت کش در این شرکت آرزوی سربلندی و موفقیت را دارم.



کنیم. همانطور که در گل زدن و برنده شدن تیم فوتبال همه افراد از مدیر، مربی تیم و بازیکنان تا مسئول تدارکات تیم نقش داشته و هر یک مسئولیتی را ایفا می‌کنند در یک سازمان نیز همه افراد سازمان از مدیر عامل تا نگهبان در کسب رضایت مشتری نقش دارند و باید مشتری مدار باشند.

زنندگان گل در یک سازمان چه کسانی هستند؟

در واقع خط حمله یک سازمان واحد فروش، و مهاجمان سازمان فروشندگان آن هستند و در نهایت کسب رضایت مشتری همچون گل زدن در فوتبال با مهارت این افراد حاصل می‌شود. بنابراین یادگیری مهارت‌های فروش و مشتری‌مداری امری ضروری و مهم برای نیروهای فروش سازمان به عنوان مهمترین حلقه زنجیره افراد سازمان در کسب رضایت مشتری می‌باشد.

حال که اهمیت مشتری‌مداری و کسب رضایت مشتری برای سازمان مشخص گردید و دانستیم که فروشندگان سازمان کلیدی‌ترین افراد در برخورد با مشتری و کسب رضایت او می‌باشند، سعی کنیم همواره خصوصیات یک فروشنده موفق را به خود بگیریم. خصوصیات نظیر، توانایی فروختن، تمایل به کسب درآمد، ظاهری خوب و آراسته، توانایی بالا در سخنوری، تبحر لازم در نوشتن، غرور شغلی، حرفه‌ای و سازمانی، مهارت‌های ایجاد ارتباط با سایرین، صداقت و امانت‌داری، توانایی جلب سایرین، حافظه خوب، ظرفیت کار سنگین، دور بودن از احساسات و منطقی بودن، صبر و حوصله، سلامتی جسمانی، ریسک پذیر، دور اندیش، توانایی مشورت دادن به دیگران، توانایی مشورت دادن به دیگران، قابلیت پیروزی بر ترس، تمایل و قابلیت بهبود وضعیت موجود، شوخ طبعی، نگرش مثبت، خود اتکایی، قابلیت انتقاد از خود و....

حرف آخر:

مهم‌ترین و حیاتی‌ترین دارایی هر سازمان، نیروی انسانی آن سازمان است. کیفیت و توانمندی نیروی انسانی، مهمترین عامل بقا و حیات سازمان است. نیروی انسانی توانمند، سازمان توانمند را به وجود می‌آورد. و بی شک سازمانی توانمند است که اعتماد مشتریان را خریداری کند. بیاییم همه با هم، اعتماد مشتریانمان را بخریم تا جاودان بمانیم.

حسین مقدس مجتمعه بیمه‌ای مرکز



مشتری‌مداری به سبک پارسیان

هم زمان چندین نیاز مشتری برآورده شود. احترام، روی خوش، لبخند در کلام، ظاهری آراسته و رفتاری مناسب توسط فروشندگان، صرف حداقل زمان، بها دادن به پیشنهادات مشتریان در جهت بهبود محصول، خدمات و... از جمله نیازهای ابتدایی مشتریان محسوب می‌شود که جوابگویی به آنها رضایت مشتری را حاصل می‌کند و رضایت مشتری رمز پایداری او برای سازمان ما خواهد بود. مشتری راضی کسی است که احساس کند بعد از خرید درست همان چیزی را خریده است که دلش می‌خواست بخرد. بزرگترین سرمایه یک فروشنده اعتماد بنفس او در جریان فروش است. فروشنده کارآمد فروشنده‌ای که همیشه در حال یادگیری سبک‌های جدید فروش است.

چرا مشتریان می‌روند؟

۶۶٪ مشتریان به این دلیل از ما فاصله می‌گیرند که احساس می‌کنند ما به حد کافی به آنها توجه نکرده‌ایم. فروشنده موفق مشتری را به حرف زدن و می‌دارد و خودش سراسر گوش می‌شود، حال آنکه فروشنده ناموفق مشتری را به سکوت می‌کشاند و خودش یکسره حرف می‌زند. دو چیز با ارزش، سعی کنید پس از فروش، پیش مشتری دو چیز را به همراه خود ببرید.

- ۱- کالایی که فروخته‌اید،
- ۲- نام نیکی که از خود بر جا گذاشته‌اید.

حال به نظر شما چه کسانی در یک سازمان در مشتری‌مداری و کسب رضایت مشتری دخالت دارند؟

برای جواب به این سوال بیایید یک سازمان را به یک تیم فوتبال تشبیه

امروزه در دنیای کسب و کار رقابت به سرعت در حال گسترش است. این رقابت تبدیل به جنگی بر سر کیفیت و مشتری شده است. در این جنگ قواعد بازی نیز روز به روز در حال تغییر است. مشتریان هر روز نسبت به گذشته داناتر شده و انتظارات آن‌ها به شدت در حال افزایش است. کوچکترین غفلتی منجر به نارضایتی مشتری، قطع ارتباط او با ما و جذب او توسط رقیبان می‌شود و این در واقع شکستی بزرگ برای کسب و کار ماست و تداوم این شکست‌ها منجر به مغلوب شدن در جنگ و مرگ کسب و کار ما خواهد شد. در واقع می‌توان گفت مشتری به عنوان کسی که حیات کسب و کار ما به او وابسته است مهمترین سرمایه سازمان ما به شمار می‌رود و امروزه حفظ و افزودن به این سرمایه اولویت اصلی سازمان ما می‌باشد.

درحرفه ما مشتری مهمترین هدف است، او به ما نیاز ندارد بلکه ما به او نیاز داریم. مانع کار ما نیست، او هدف و مقصود ماست. با کار ما بیگانه نیست بلکه قسمتی از آن است. با خدمتی که به او عرضه می‌کنیم لطفی نکرده‌ایم، که او با فرصتی که می‌دهد به ما لطف می‌کند.

رضایت مشتری رمز پایداری او برای سازمان خواهد بود. در واقع کسب رضایت مشتری همان مشتری‌مداری است که ماموریت اصلی سازمان‌های مشتری مدار است.

نیاز مشتری چیست؟

نیاز مشتری به کالا گاهی اوقات یک نیاز مادی است ولی گاهی اوقات جنبه روحی و روانی به خود می‌گیرد. فروش کامل زمانی اتفاق می‌افتد که



دنيا دنيآرامش
بيمه پارسيان

نشانی: تهران-بلوار آفریقا-بالانتر از چهارراه
جهان کودک-خیابان شهید صانعی - پلاک ۱۵
کد پستی: ۱۹۶۹۹۵۷۴۱۳
تلفن: ۸۸۶۴۲۷۰۰ دورنگار: ۸۸۶۴۲۵۵۵
info@parsianinsurance.com
chatr@parsianinsurance.com

سردبیر: مهدی عزیزی‌ها
دبیر تحریریه: افشین نوری
تحریریه: مهدی عزیزی‌ها، افشین نوری،
سیمین نصرالهی، حمیده حاجی جعفر،
الهام ولی‌زاده، محمد ملاجعفر
طراحی و صفحه‌آرایی:
(کانون تبلیغاتی طوفان)



دنيا دنيآرامش
بيمه پارسيان

طرح تخفیف عیدانه فجر

امکان خرید اینترنتی بیمه نامه شخص ثالث اتومبیل و امکان استعلام آنلاین حق بیمه اتومبیل از طریق
وب سایت رسمی شرکت بیمه پارسیان به آدرس www.parsianinsurance.ir

جهت کسب اطلاعات بیشتر به شعب و نمایندگی های بیمه پارسیان
در سراسر کشور مراجعه نمایید



نشریه داخلی شرکت بیمه پارسیان
دوره جدید / شماره هفتم / دی ۱۳۹۳



#۲۵۱
www.parsianinsurance.ir

مدیریت بیمه های اتومبیل: ۲ - ۶۶۰۵۵۳۱۱

تلفن گویا: ۸۲۵۹ و ۸۸۶۴۲۷۰۰