



نشریه داخلی بیمه پارسیان

دوره جدید / شماره پانزدهم / آبان ۱۳۹۴ ●● روابط عمومی و امور بین الملل



جلسه مجتمع های بیمه ای اصفهان و شیراز با نمایندگان این شهرها برگزار گردید

صفحه ۵



افتتاح شعبه نیشابور بیمه پارسیان

صفحه ۴



حضور فعال بیمه پارسیان در نمایشگاه بین المللی بورس، بانک و بیمه کیش

صفحه ۲

مجمع عمومی عادی به طور فوق العاده بیمه پارسیان برگزار شد

دعوت ایشان از اعضای هیأت رئیسه و قرائت دستور جلسه ادامه یافت. انتخاب اعضای هیأت مدیره برای دو سال آینده دستور جلسه مجمع بود که با رای اکثریت سهامداران این اعضا انتخاب و با ذکر صلوات توسط سهامداران حاضر مورد تصویب قرار گرفت. بر اساس تصمیمات مجمع اعضای هیئت مدیره جدید به شرح زیر به مدت ۲ سال انتخاب گردیدند.

- بانک پارسیان
- شرکت گسترش سرمایه گذاری ایران خودرو
- شرکت لیزینگ پارسیان
- شرکت تجارت الکترونیک پارسیان
- سرمایه گذاری تدبیر



به گزارش روابط عمومی و امور بین الملل بیمه پارسیان؛ جلسه مجمع عمومی عادی به طور فوق العاده این شرکت صبح روز چهارشنبه مورخ ۹۴/۰۷/۲۹ در محل سالن همایش های نیایش با حضور اکثریت سهامداران، نماینده بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران و نماینده سازمان بورس و اعضای هیئت مدیره این شرکت برگزار شد. ابتدا گزارش عملکرد ۶ ماهه اول سال ۹۴ شرکت بیمه پارسیان توسط آقای اویار حسین عضو هیأت مدیره و مدیر عامل این شرکت ارائه شد. براساس این گزارش و طبق آمار و ارقام ارائه شده و مورد تایید بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، بیمه پارسیان در بخشهای صدور انواع بیمه نامه، ترکیب پورتفو و سرمایه گذاری، رشد و عملکرد مثبتی را داشته است. ایشان در گزارش خود ضمن اشاره به نقل مکان بیمه پارسیان به ساختمان جدید و فضا و امکانات بسیار مناسبی که این ساختمان جهت انجام فعالیت های کارکنان و نیز محلی که در شان نام بیمه پارسیان است به مقایسه آماری برخی فعالیت های شرکت در شش ماهه نخست سال با صنعت بیمه پرداخت و افزود: سهم بیمه پارسیان از بازار بیمه کشور و نیز رشد مناسب پرتفو در مقایسه با مدت مشابه سال قبل نشان از سرعت گرفتن حرکت رو به رشدی است که بیمه پارسیان در سال های اخیر در پیش گرفته است. ایشان ابزار امیدواری کرد با این حرکت روبه رشد موجبات آسودگی خاطر سهامداران و همچنین بیمه گذاران محترم بیمه پارسیان فراهم گردد. در ادامه؛ جلسه مجمع به ریاست آقای دکتر روحی تشکیل و با



برگزاری مراسم سوگواری تاسوعا و عاشورای حسینی در بیمه پارسیان



تاریخ پرفراز و نشیب بشر، هرگز حماسه‌ای ناب تر و خالص تر از نهضت عاشورا سراغ ندارد. حضرت امام حسین علیه السلام والاترین نمونه اخلاص و پاک بازی است و یاران او از فداکارترین و باوفاترین انسان های روی زمین بودند. از این رو قیام و نهضت حسینی از خدایب ترین و با اخلاص ترین مبارزات حق طلبانه و بارزترین مظهر حق پرستی و عدالت خواهی است. محرم ماهی است که عدالت در مقابل ظلم و

حق در مقابل باطل قیام کرده و به اثبات رسانده است که در طول تاریخ، همیشه حق بر باطل پیروز شده است. به همین مناسبت مدیران و کارکنان شرکت بیمه پارسیان در سوگ حضرت اباعبدالله الحسین (ع) و اهل بیت اشک ماتم ریختند. به گزارش روابط عمومی و امور بین الملل بیمه پارسیان، مراسم عزاداری، نوحه خوانی و سینه زنی سرور و سالار شهیدان حضرت امام حسین

(ع) در روز چهارشنبه مورخ ۹۴/۰۷/۲۹ پس از اقامه نماز جماعت توسط حاج آقا موقاری در محل ساختمان مرکزی بیمه پارسیان با حضور جمع کثیری از مدیران و کارکنان این شرکت برگزار شد. در این مراسم پس از ادای فریضه نماز، امام جماعت در سخنرانی خود از فضایل و ابعاد شخصیتی حضرت اباعبدالله الحسین و حماسه عاشورا نکاتی را بیان و سپس همکاران با مداحی و نوحه خوانی که توسط مداح اهل بیت انجام شد، از فیوض معنوی این ایام عزیز بهره‌مند گردیدند.



حضور فعال بیمه پارسیان در نمایشگاه بین المللی بورس، بانک و بیمه کیش

پارسیان نیز حضور فعال داشت. سومین نمایشگاه بین المللی بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی و هفتمین نمایشگاه فرصت‌های سرمایه گذاری کشور عصر دوشنبه ۱۸ آبان ۹۴ در نمایشگاه بین المللی کیش افتتاح و بیمه پارسیان به عنوان



به گزارش روابط عمومی و امور بین الملل بیمه پارسیان؛ در سومین نمایشگاه بین المللی بورس، بانک، بیمه و خصوصی سازی و هفتمین نمایشگاه فرصت‌های سرمایه گذاری کشور که با حضور شرکت‌های داخلی و خارجی طی روزهای ۱۸ تا ۲۱ آبان برگزار شد، شرکت بیمه



یکی از بزرگترین شرکت های بیمه خصوصی کشور در این نمایشگاه پاسخگوی بازدید کنندگان بود. نمایشگاه در دو مجموعه مجزا برگزار شد که مجموعه اول نمایشگاه بورس، بانک، بیمه و مجموعه دوم نمایشگاه فرصت های سرمایه گذاری در کشور بود که با حضور بانک‌ها و بیمه‌های بزرگ و معتبر کشور همچنین شرکت‌های فعال حوزه سرمایه گذاری رونق خاصی یافته بود. این نمایشگاه در روز ۲۱ آبان ماه با برگزاری مراسم اختتامیه که با حضور مسئولین و مدیران فعال این حوزه‌ها همراه بود پایان یافت.



آموزش بررسی مدارک پزشکی برای کارشناسان یاری رسان پارسیان

می شود و ما باید تمام حواس خود را به کار گیریم تا هیچگونه حقی از شرکت و یا از افراد ضایع نشود.

در این دوره که با ارائه تصاویری از مستندات ساختگی کشف شده نیز همراه بود، کارشناسان با نحوه کشف مدارک جعلی پزشکی از جمله نسخه ها، مهرها و آشنا شدند و سوالات خود را نیز با مسئولین حاضر در جلسه در میان گذاشتند.

در پایان آقای دکتر رنج پور ابراز امیدواری کرد با دقت نظر و تیزبینی همکاران اجازه هیچگونه دخل و تصرفی در مدارک و مستندات پزشکی داده نشود و همه همکاران در بررسی مدارک، تمام دقت و تجربه خود را به کار گیرند.



به گزارش روابط عمومی و امور بین الملل؛ یک دوره آموزشی بررسی مدارک و مستندات پزشکی توسط آقای دکتر رنج پور مدیرعامل شرکت یاری رسان پارسیان برای یادآوری و آشنایی هر چه بیشتر کارکنان این شرکت در محل سالن کنفرانس ساختمان مرکزی بیمه پارسیان برگزار گردید. در این دوره آموزشی که تعداد کثیری از کارشناسان شرکت یاری رسان پارسیان حضور داشتند، دکتر رنج پور آخرین روش های شناسایی اسناد مخدوش و ساختگی را به طور کامل شرح و تاکید نمود: روش های بسیار زیادی برای جعل مستندات پزشکی و دریافت هزینه های درمان به کار گرفته

مصاحبه با مسئول دبیرخانه مرکزی بیمه پارسیان



باید رعایت کنند؟

با تشکر از تمامی همکاران همواره که همکاری لازم را با واحد دبیرخانه انجام می دهند لازم به ذکر است جهت تسریع در فرآیند ارسال مراسلات نکاتی را اعلام نموده، که به شرح ذیل می باشد:

با توجه به اینکه همکاران دبیرخانه در روز دو نوبت و در ساعات مشخص شده (۸:۱۵ صبح و ۱۲:۱۵) برای تحویل نامه به واحد های سازمان مراجعه می نمایند بهتر است ترتیبی اتخاذ گردد که مسئولان دفاتر، نامه های خود را در ساعات مربوطه آماده و تحویل همکاران واحد دبیرخانه نمایند.

همکاران محترم برای ارسال کارهای فوری نیم ساعت قبل از ارسال، همکاران دبیرخانه را در جریان فوری بودن کار قرار داده تا مسروله مورد نظر در اسرع وقت تحویل سازمان مربوطه گردد. در پشت پاکت های ارسالی به سازمان حتما شماره نامه مورد نظر را قید نمایند تا واحد دبیرخانه طبق شماره نامه قید شده در پشت پاکت از ارگان یا سازمان مربوط رسید دریافت نمایند.

اگر نامه ای قرار است به شخص مورد نظری در سازمان یا ارگان مربوطه تحویل داده شود یادداشت کوچکی بر روی نامه یا مسروله مورد نظر گذاشته شود تا به شخص مربوطه تحویل داده شود.

در پایان اگر توضیحاتی را لازم میدانید لطفاً برای خوانندگان چتر ارائه فرمایید؟

در پایان مراتب قدردانی خود را از عملکرد کلیه همکاران دبیرخانه و همچنین پیک های موتوری بابت حسن همکاری خالصانه و بی وقفه شان اعلام می نمایم و از زحمات مدیریت محترم توسعه منابع انسانی جناب آقای جاوید آرا که در طول خدمت خود حامی بنده و پرسنل دبیرخانه بوده و در کلیه امور راهنما و مشاور اینجانب بوده اند کمال تشکر و سپاس را می نمایم. ■

سازمانی را دریافت و پس از ثبت در سیستم آمار و گزارشات، فرآیند ثبت برخی از نامه ها در سیستم اتوماسیون انجام می پذیرد و سپس بعد از مراحل فوق، نامه ها به واحد مربوطه ارسال گردیده و رسید مراسلات تحویلی از واحد مربوطه دریافت می گردد، زمان دریافت و تحویل نامه ها به واحدها و مدیریت های مربوطه در صورت فوری بودن نامه های تحویلی همان روز و در غیر آن صورت صبح روز بعد تحویل قسمت مربوطه می گردد.

توزیع نامه ها و مراسلات بیمه پارسیان در تهران و سراسر کشور چگونه انجام می پذیرد؟ آیا سیستم های کامپیوتری در این راه تاثیر بسزایی داشته؟

توزیع نامه ها و مراسلات بیمه پارسیان از طریق بخش صادره دبیرخانه انجام می پذیرد، زمانی که نامه ها و مکاتبات اداری از واحدهای درون سازمانی بیمه پارسیان دریافت می گردد، در سیستم گزارشات مکاتبات ثبت و طی قراردادی که با دفتر پیشخوان دولت (پست) منعقد گردیده است مکاتبات مربوطه از طریق آن دفتر ارسال و در اسرع وقت به شعب و مراکز مورد نظر ارسال می شود. و مراسلات مربوط به تهران نیز در سریع ترین زمان ممکن توسط پیک های دبیرخانه به سایر ارگان ها و سازمان های مربوطه ارسال می گردد و چون نامه ها در سیستم گزارشی دبیرخانه ثبت می گردد نقش سیستم های کامپیوتری برای پیگیری مکاتبات تهران و شهرستان بسیار زیاد بوده و می تواند در سریع ترین زمان ممکن پیگیری برای شهرستان ها انجام گیرد.

همکاران در ارسال موارد خود به دبیرخانه جهت توزیع چه مواردی و نکاتی

لطفاً خود را معرفی فرمائید؟

اینجانب هادی پاکدل از سال ۱۳۸۵ افتخار همکاری با شرکت بیمه پارسیان را دارم و هم اکنون به عنوان مسئول دبیرخانه مشغول فعالیت می باشم.

لطفاً اهم وظایف دبیرخانه را برای خوانندگان نشریه چتر شرح دهید؟

دبیرخانه یکی از بخش های مهم هر سازمانی است که عملیات ثبت و توزیع مکاتبات و مراسلات اداری درون سازمانی و برون سازمانی را انجام می دهد و نظارت بر حسن جریان گردش مکاتبات وارده و صادره سازمان را بر عهده دارد که شامل:

● دریافت و ثبت نامه ها، بخشنامه ها و دستورالعمل های دریافتی و ارجاع آن به مسئولین مربوطه

● جداسازی نامه های پستی و اسکن و ثبت و ارجاع آن به واحد های مربوطه سازمان

● ارتباط با دفاتر پستی طرف قرارداد و نظارت بر حسن انجام امور پستی

● پاسخگویی و پیگیری نامه های ارباب رجوع به صورت تلفنی و حضوری

از زمان ورود نامه ها به دبیرخانه تا رسیدن به دست همکاران چه اقداماتی صورت می پذیرد و مدت زمان لازم برای این اقدامات چقدر است؟

واحد دبیرخانه بیمه پارسیان شامل دو بخش نامه های وارده و نامه های صادره است. نامه های دریافتی برای سازمان توسط بخش وارده انجام می گیرد و همکاران این بخش نامه های برون

افتتاح شعبه نیشابور بیمه پارسیان

به گزارش روابط عمومی و امور بین الملل؛ شعبه نیشابور به مناسبت ولادت با سعادت امام موسی کاظم (ع) و باحضور سرپرست منطقه شرق کشور و کلیه کارکنان و نمایندگان شهرستان نیشابور و همکاران بانک پارسیان افتتاح گردید. با افتتاح این شعبه ارائه خدمات بیمه پارسیان در این شهر امکان پذیر گردید.



تقدیر و تشکر اداره رفاه و بازنشستگی دانشگاه اراک از مجتمع بیمه ای پارسیان

اداره رفاه و بازنشستگی دانشگاه اراک که به عنوان یکی از بیمه گذاران بزرگ بیمه پارسیان مطرح است با ارسال تقدیر نامه ای به رئیس مجتمع بیمه ای بیمه پارسیان در شهر اراک مراتب تشکر و قدردانی خود را از زحمات آقای گل محمدی و همکاران مجتمع بیمه ای اراک در ایفای مسئولیت و تعهدات بیمه پارسیان ابراز نمود.



همایش هم اندیشی، آموزشی نمایندگان مجتمع بیمه ای مرکز با مسئولان بیمه پارسیان برگزار شد

را در خصوص ارتقای سطح فروش نمایندگان و همچنین نکات فنی مربوطه را متذکر شدند. مدیریت امور فروش و مشتریان نیز به بیان پاره ای نکات مهم در مناقصات و بیمه گذاران بزرگ پرداخت و نکات مهمی را در این زمینه یادآوری نمود. در ادامه نمایندگان به ذکر مسائل و مشکلات خود در زمینه های مختلف چه فنی و چه سیستمها پرداختند و مدیران حاضر در جلسه نیز به نوبه خود در مقام پاسخگویی به سوالات و مسایل ایشان برآمدند. در انتهای جلسه نیز نمایندگان و مدیران حاضر با احترام و رضایت از این جلسه ابراز امیدواری کردند و برگزاری این جلسات را به صورت مداوم موجب افزایش قدرت فنی و فروش نمایندگان دانستند.



همایش هم اندیشی، آموزشی نمایندگان مجتمع بیمه ای مرکز با مسئولان بیمه پارسیان برگزار شد. جلسه هم اندیشی و آموزشی نمایندگان زیر مجموعه مجتمع بیمه ای مرکز با سرپرست منطقه یک کشور، رئیس این مجتمع و تنی چند از مدیران و کارشناسان ستاد مرکزی بیمه پارسیان برگزار شد. در این جلسه که تعداد کثیری از نمایندگان تحت سرپرستی مجتمع بیمه ای مرکز در آن حضور یافته بودند ابتدا آقای زیادخانی سرپرست منطقه یک کشور ضمن خیر مقدم نکات مهم و جدیدترین موارد و قوانین مربوط به فعالیت نمایندگان را یادآوری نمود، سپس مدیریت های صدور اتومبیل و آتش سوزی در سخنرانی های جداگانه ای به ذکر جدیدترین آمارها و پیش بینی های سال جاری پرداختند و نکات مهمی



به منظور ارائه گزارش های همایش مدیران و روسای شعب بیمه پارسیان به نمایندگان؛

جلسه مجتمع های بیمه ای اصفهان و شیراز با نمایندگان این شهرها برگزار گردید

نمایندگان این شهرها برگزار و طی این جلسه گزارش هایی که توسط مدیران و مسئولین شرکت ارائه گردیده بود برای نمایندگان این شهرها ارائه و توضیحات لازم به ایشان، توسط کارشناسان مجتمع ها داده شد و در پایان نیز مطالب توسط روسای این مجتمع ها جمع بندی و علاوه بر آن وضعیت پرتفو در هفت ماهه نخست سال و برنامه های ایشان برای نیل به اهداف تا پایان سال به اطلاع شبکه فروش رسید.

پس از ارسال لوح فشرده حاوی تمامی گزارش های ارائه شده در همایش مدیران و روسای شعب بیمه پارسیان به تمامی مجتمع ها و شعب این شرکت در سراسر کشور توسط روابط عمومی و حسب دستور مقام محترم مدیریت عامل مبنی بر ارائه گزارش این همایش که در مهرماه سال جاری و در محل سالن کنفرانس ساختمان جدید بیمه پارسیان برگزار شد، جلسه ای توسط مجتمع های بیمه ای اصفهان و شیراز با



مجتمع بیمه ای اصفهان



مجتمع بیمه ای شیراز

تقدیر بیمه گزار از نماینده بیمه پارسیان

مدیر منابع انسانی سازمان اموال و املاک کوثر که یکی از بیمه گذاران حقوقی بیمه پارسیان است طی نامه ای رسمی مراتب تقدیر و تشکر خود را بابت پیگیری و پاسخ دهی مناسب و ارائه خدمات نمایندگی ۵۱۷۹۴۰ بیمه پارسیان اعلام نمود.



حضور مسئولان اداره کل شیلات استان گیلان در شعبه بندرانزلی بیمه پارسیان

از مشکلات اعم از حق بیمه های معوق و مطالبات شرکت و ارائه خدمات بیمه پارسیان مذاکرات مربوطه انجام و مقرر گردید موارد در زودترین زمان ممکن مرتفع گردد. ضمناً بنا به پیشنهاد رئیس شعبه بندرانزلی مقرر گردید صدور بیمه نامه های عمر و سرمایه گذاری بصورت گروهی با تشکیل کارگروهی در جلسه ای با حضور کلیه کارکنان محترم ستادی در محل اداره کل شیلات برای تشریح و بهره مندی از مزایای بیمه نامه فوق تشکیل و پاسخ های لازم به سوالات و ابهامات احتمالی داده شود.



به گزارش روابط عمومی و امور بین الملل از شعبه بندرانزلی بیمه پارسیان؛ در تاریخ ۹۴/۰۷/۲۶ جلسه ای با حضور قائم مقام اداره کل شیلات استان گیلان آقای مهندس واعظی به همراه مدیریت امور مالی آقای مهندس حیدری و مدیریت امور اداری آقای مهندس عابدین زاده و ریاست کمیته رفاه و درمان آقای مهندس کاجاوی و تنی چند از مدیران محترم اجرائی به همراه مجری قرارداد آقای رهنمون مدیرعامل شرکت آیین پارسیان به میزبانی آقای ابراهیم یزدانی رئیس شعبه بندرانزلی در محل شعبه برگزار و پس از پذیرایی از مهمانان عملکرد ارائه شده از طرف بیمه پارسیان به کارکنان محترم اداره کل شیلات بررسی و پس از ارائه گزارش نسبت به رفع قسمتی



شایان ذکر است اداره کل شیلات از بیمه گذاران تمدیدی و حدوداً ۳ سال در کلیه رشته ها با این شعبه همکاری داشته است.

مصاحبه با رییس شعبه همدان

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

به نظر اینجانب شبکه فروش منحصر به نمایندگان نبوده بلکه جمیع افراد وابسته به شرکت می‌توانند به عنوان شبکه فروش محسوب شوند لذا ارتباط میان کارمندان و نمایندگان باید در سطح متعارفی باشد و جهت بالابردن سطح دانش فنی و بازاریابی و ایجاد انگیزه در نمایندگان و افزایش سطح کیفی و کمی معلومات شبکه فروش آموزشهای مدون و اثر بخش ضرورت دارد چرا که شبکه فروش چابک و

ستاد می‌باشد که با آنالیز مناسب و تلفیق افکار فنی و مدیریتی در کنار نظارت و ارشاد مجتمع‌ها و شعب باعث برتری شده و همچنین استفاده از نیروهای کارآمد، پرانرژی و فعال مستقر در شعب و مجتمع‌ها از دیگر عوامل موفقیت بوده و عملکرد مناسب در تحلیل و پذیرش ریسک در زمان صدور و ارائه خدمات مناسب پس از صدور خصوصا در زمان پرداخت خسارت از ویژگی‌های خاص بیمه پارسیان می‌باشد.

● با توجه به قابلیت‌های استان چه برنامه‌ای برای جذب پرتفوی و افزایش سهم بازار شرکت بیمه پارسیان دارید؟



● لطفا خودتان را معرفی نمایید و از سوابق خود بفرمایید.

با سلام سعید توسلی هستم دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بیمه، همکاری خود را با بیمه پارسیان در سال ۸۸ آغاز و در سال ۹۱ سرپرستی مجتمع کرمانشاه و از سال ۹۲ تا شهریور ۹۴ سرپرست مجتمع خرم آباد و هم اکنون افتخار تصدی امور مجتمع همدان را عهده دار می‌باشم.

● لطفا در خصوص فعالیت‌های مجتمع بیمه ای همدان توضیحات بیشتری ارائه فرمایید و شما چه چشم‌اندازی را در توسعه خدمات بیمه‌ای در این مجتمع پیش رو دارید؟
مجتمع همدان با دارا بودن ۲۰ نماینده جنرال و ۹ نماینده انحصاری عمر در کنار کادری مجرب و تلاشگر از مجتمع‌های تحت نظارت سرپرستی محترم منطقه غرب بوده که شبکه فروش و واحد خسارت آن همچون سایر مجتمع‌ها در زمینه صدور انواع رشته‌های بیمه‌ای و پرداخت خسارت فعالیت دارد و طی سنوات گذشته عملکرد مناسبی در زمینه ترکیب پرتفوی و مدیریت ریسک داشته و در سال ۹۲ بعنوان مجتمع برتر معرفی گردیده که این امر مویذ تلاش همکاران و نمایندگان می‌باشد. این مجتمع بعنوان یکی از شاخه‌های شبکه فروش با شناسایی بازار هدف و عملکرد صحیح در جذب و نگه داشتن بیمه‌گذاران در جهت تحقق اهداف سازمان گام

برداشته و با عملکرد سریع و صحیح در اعلام نرخ و پرداخت خسارت بدنبال جلب اعتماد بیمه‌گذاران می‌باشد.

● موفقیت‌ها و ویژگی‌های خاص بیمه پارسیان از نظر شما کدام است؟
یکی از مزیت‌های شرکت بیمه پارسیان تیم مدیریتی قوی مستقر در



پویا باعث افزایش اعتماد بیمه‌گذاران شده و این موضوع از برنامه‌های مجتمع همدان می‌باشد.

● در پایان اگر مطلبی که برای خوانندگان نشریه چتر بفرمایید.

ضمن تشکر از بخش تحریریه نشریه چتر امیدوارم شرکت بیمه پارسیان همچون سالهای قبل با همت کلیه همکاران درجات ترقی را به سرعت طی و ضریب نفوذ خود را در بازار افزایش دهد و در پایان از عضو محترم هیات مدیره و مقام محترم مدیر عامل، معاونین و مشاوران؛ مدیران ارشد ستاد، سرپرستان محترم مناطق و کلیه همکاران به دلیل تلاش‌های صادقانه تشکر می‌نمایم.

استان همدان با توجه به موقعیت جغرافیایی مناسب در منطقه غرب، اقلیم طبیعی مطلوب، وضعیت صنعت گردشگری و غنای فرهنگی پتانسیل جذب بیمه‌گذاران را دارا بوده که طی اجرای برنامه‌های متفاوت میتوان سهم نفوذ در بازار را افزایش و استعداد های بالقوه بیمه ای را به بالفعل تبدیل نمود.



مصاحبان ما می‌اندوختند



● **لطفاً برای خوانندگان نشریه چتر خودتان را معرفی کنید و بفرمایید از چه زمانی همکاری خود را با بیمه پارسیان آغاز نموده‌اید؟**

شهره استیغایی هشتم کارشناس مدیریت بیمه و کارشناسی ارشد MBA (مدیریت بازاریابی) از سال ۱۳۸۷ به عنوان نماینده حقیقی در شرکت بیمه پارسیان فعالیت خود را آغاز کردم و با کمک خداوند متعال و با سعی و تلاش خود و کارمندان زحمت کش و عشق به صنعت بیمه هم اکنون به عنوان نماینده برتر مجتمع شرق بیمه پارسیان در خدمت خانواده بزرگ پارسیان هستم.

● **اگر مشتری به شما رجوع کند و از شما بپرسد بیمه را برایش تعریف کنید چه می‌گویید؟**

از بارزترین ویژگی‌های بیمه کاهش ترس و نگرانی و تأمین اطمینان و آرامش و جبران ضرر و زیان مالی افراد است که در تمام مسیر زندگی و کاری، با آن مواجه هستند. برای داشتن راهی استوار و پایدار و رفع چالش‌ها برای رسیدن به هدف نیاز به بیمه ضروری و اجتناب ناپذیر است.

● **برای فروش بهتر بیمه‌های عمر چه توصیه‌ای برای سایر نمایندگان دارید؟**

حقیقتاً جذب و حفظ مشتری در صنعت بیمه علی‌الخصوص در بیمه‌های عمر، با توجه به رقابت شدید بیمه‌گران و امکان مقایسه خدمات شرکت‌های بیمه مختلف توسط بیمه‌گذاران به مراتب سخت و مشکل‌تر شده است. یکی از ساده‌ترین روش‌ها این است که جستجو کنیم که فرد مقابل ما به عنوان یک مشتری در

شرایط فعلی در چه جایگاهی قرار دارد و هدف و چشم‌انداز وی برای آینده قرار گرفتن در چه جایگاهی است و در فاصله رسیدن به این مسیر بیمه‌های عمر چه کمک‌هایی در جهت رفع و کم کردن مشکلات موجود و برطرف کردن بعضی نگرانی‌های آینده و تبدیل اضطراب و نگرانی به آرامش را داشته باشد و در کنار همه این ارزیابی‌ها، داشتن نهایت صبر و حوصله در مشاوره و انتقال اطلاعات کامل و شفاف جهت آگاه نمودن جایگاه مهم و موثر بیمه عمر در زندگی آنان و رها نکردن آنان در طول قرار داد امر مهمی است.

● **به نظر شما در فرهنگ سازی در زمینه بیمه چه اقداماتی را می‌توان صورت داد؟**

خوشبختانه در شرکت بیمه پارسیان با وجود مدیریت و کارشناسان حرفه‌ای و با تجربه در واحد روابط عمومی و تبلیغات در زمینه‌های مختلف با افتخار و اطمینان می‌توان گفت که در ایران فردی نیست که اسم شرکت بیمه پارسیان را نشنیده یا ندیده باشد. و همین مهم‌ترین نقطه قوت برای مرتفع کردن راه فرهنگ سازی و اعتماد بیشتر و استفاده از فرصت هاست و اساس این موضوع، ایجاد حس ضرورت و اجتناب ناپذیری بیمه در افراد می‌باشد. ایجاد تفکر ضرورت بیمه برای تمامی خانواده‌ها و مشاغل و همچنین افزایش ضریب نفوذ بیمه‌های عمر انفرادی می‌بایست از سوی تمامی شرکت‌های بیمه و بیمه مرکزی برای جامعه از طریق کانال‌های مختلف ارتباطی و رسانه‌ها آموزش داده شود تا بعنوان یک نیاز به صنعت بیمه نگریسته شود و داشتن بیمه نه بعنوان هزینه اضافی بلکه بعنوان یک نیاز ضروری مورد توجه تمامی افراد جامعه و صاحبان مشاغل قرار گیرد.

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

در دنیای امروز رشد حرفه‌ای مختص به همه است. جدا از این که هر نماینده در چه حوزه‌ای حرفه‌ای تر عمل می‌کند باید دید

و نگرش همکاری گروهی در بین نماینده‌ها وجود داشته باشد و یک نماینده، نماینده دیگر را به دید یک نردبان برای پیشرفت فردی خود نبیند و باید تفکر ((من)) بودن را تغییر داد چون ما یعنی من و تک تک همکارانم در قبال موفقیت شرکت مسئول هستیم.

خوشبختانه در شرکت بزرگ بیمه پارسیان ارتباط مجتمع‌ها و مدیران ستادی با نماینده‌ها ارتباطی کاملاً حرفه‌ای و مناسب و موفقیت آمیز می‌باشد. جا دارد به ویژه از زحمات همکاران مجتمع بیمه‌های شرق بیمه پارسیان بابت تمامی زحمات و همکاری‌هایشان در مسیر موفقیت اینجانب و نمایندگان خانواده بزرگ پارسیان کمال تشکر و قدر دانی را داشته باشم.

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

در یک کلمه «اعتماد» حفظ مشتری و ماندگار بودن مشتری تا حدود زیادی به میزان اعتمادی که بین مشتری و فراهم کننده خدمات بیمه‌ای وجود دارد بستگی دارد از آنجا که شرکت‌های بیمه گر تعهداتی را قبول می‌کنند که تحت شرایط معین و در صورت بروز حادثه‌ای که در تعهد اوست از بیمه گذار رفع زیان نماید، انجام این پروسه به بهترین نحو ممکن در کمترین زمان، یکی از مهم‌ترین شیوه‌های افزایش مشتریان وفادار و ماندگار در یک شرکت بیمه می‌باشد.

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

شرکت‌ها بر سرمایه فکری متکی هستند. در عصر پر از تغییر و تحول کنونی، شرکت‌ها برای بقا و رشد خود به افراد و نیروی انسانی ماهر و با تجربه نیاز دارند نه به ماشین آلات و سرمایه‌های مالی و خوشبختانه با توجه به فضای سالم و امن کاری شرکت بیمه پارسیان و روابط خوب مدیران خبره و با تجربه شرکت، در نمایندگان حس غرور و افتخار نسبت به شرکت پارسیان وجود دارد و امیدوارم شرکت بیمه پارسیان در راستای حفظ این خانواده بزرگ خود نهایت حمایت‌های لازم را از نمایندگان خود داشته باشد. ■

انتصابات

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

آقای سعید مهری به سمت سرپرست مجتمع بیمه‌ای غرب، آقای محمد کریمی به سمت رییس شعبه پونک، آقای محمد شجاعی به سمت رییس شعبه صنعت، حسین شهبازی به سمت مدیر مالی و اداری شرکت باری رسان، آقای مجتبی شاطری به سمت سرپرست مجتمع بیمه‌ای سمنان، آقای سعید هرسج نانی رئیس مجتمع بیمه‌ای مرکز، آقای مسعود مهری به سمت معاون مجتمع بیمه‌ای کرج، خانم رویا تیمور به سمت معاونت پشتیبانی بیمه‌ای مجتمع کرج، آقای حسن باقری به سمت سرپرست معاونت مدیر امور حقوقی و قراردادها، آقای یاسر قنبری نوده‌ی به سمت معاون بیمه‌ای مجتمع ساری، آقای وهاب آبانی به سمت رئیس شعبه شاهرود و خانم لیلا مظهری معاون بیمه‌ای مجتمع مرکز منصوب شدند.

تسلیت

متأسفانه با خیر شدیم همکارانمان جناب آقای صیغ زاده، جناب آقای دکتر خدادادی و جناب آقای دکتر سهرابی در غم از دست دادن عزیزانشان به سوگ نشسته‌اند. نشریه چتر ضمن همدردی با این همکاران گرامی برای ایشان و خانواده محترمشان از درگاه باری تعالی طلب صبر و بردباری می‌نماید.

دوره آموزش بیمه های آتش سوزی



یک دوره آموزش بیمه های آتش سوزی در تاریخ ۱۳۹۴/۰۷/۲۱ توسط کارشناس بیمه های آتش سوزی آقای غلامی برای نمایندگان شهرهای اراک، قم، گلپایگان، بروجرد و ساوه در محل مجتمع بیمه ای اراک برگزار و نمایندگان این شهرها با نحوه کارشناسی، صدور و برآورد خسارت این بیمه نامه ضمن یادآوری با نکات جدیدی در این زمینه آشنا شدند.



اعطای سود مشارکت در منافع به اندوخته ساز

اعطای سود مشارکت در منافع به اندوخته ساز اعلام گردید. با افزودن سود مشارکت در منافع، سود قطعی بیمه نامه های عمر اندوخته ساز در سال ۱۳۹۳ به میزان ۲۳ درصد اعلام گردید. لازم به ذکر است این سود از ابتدای سال ۱۳۹۴ به اندوخته بیمه نامه ها تعلق گرفته و در سامانه اطلاع رسانی بیمه عمر و سرمایه گذاری (ویژه بیمه گذاران) قابل رویت برای بیمه گذاران محترم می باشد.

۸



صعود و اهتزاز پرچم پرافتخار بیمه پارسیان در قله دراک فارس توسط دو تن از نمایندگان شیراز، آقایان رضا بشیری و آرش آریانا





نکته کلیدی ۴ برای کارشناسان بازاریاب

مصطفی صابری

۹

- | | | | |
|--|----|--|----|
| از نظر و پیشنهاد مشتریان برای فروش بیشتر و بهتر استفاده کنید. | ۲۳ | در شروع مذاکره از مشتری سوالات باز بپرسید. | ۱ |
| به انتقاد و شکایت مشتری احترام بگذارید. | ۲۴ | در پایان مذاکره از مشتری سوالات بسته بپرسید. | ۲ |
| در حضور مشتری از کالا و خدمات رقبا بدگویی نکنید. | ۲۵ | قبل از مذاکره سوالات مشتری را پیش بینی کنید. | ۳ |
| خدمات بیشتر و بهتر به مشتری بدهید. | ۲۶ | با اجازه مشتری از او سوال بپرسید. | ۴ |
| در سلام دادن به مشتری پیشقدم باشید. | ۲۷ | هیچ وقت از کلمات ولی، شاید، اما، اگر و ... استفاده نکنید. | ۵ |
| محیط کار منظم و مرتبی داشته باشید. | ۲۸ | با مشتری منفی صحبت نکنید. (نمی شود، نمی توانیم و ...) | ۶ |
| مسائل خصوصی خود و سازمان خود را برای مشتری بیان نکنید. | ۲۹ | کالا و خدمات خود را بزرگنمایی نکنید. | ۷ |
| به مشتری نه بگویید اما با دلیل منطقی. | ۳۰ | نسبت به مشتری پیشنهادی و قضاوت نکنید. | ۸ |
| پس از سوال پرسیدن از مشتری سکوت کنید و گوش کنید. | ۳۱ | به مشتری برای خرید اصرار نکنید. | ۹ |
| مشتریان را در تامین کالا، تبلیغات و ... حمایت و پشتیبانی کنید. | ۳۲ | مشتریان خود را به ناهار و صبحانه کاری دعوت کنید. | ۱۰ |
| هنگام مذاکره با مشتری، کلمات خود را تکرار نکنید. | ۳۳ | اشتباه خود را در قبال مشتری بپذیرید. | ۱۱ |
| هنگام مذاکره با مشتری ارتباط چشمی داشته باشید. | ۳۴ | کار مشتری را تا حصول نتیجه پیگیری کنید. | ۱۲ |
| قبل از شروع مذاکره با مشتری به دلیل وقت ملاقات و مذاکره از او تشکر کنید. | ۳۵ | نقاط ضعف و قوت رقبا را شناسایی و با خود مقایسه کنید. | ۱۳ |
| به همه مشتریان کوچک و بزرگ یکسان احترام بگذارید. | ۳۶ | با مشتری ناراضی جر و بحث نکنید. | ۱۴ |
| به بهانه های مختلف با مشتری مداوم و مستمر ارتباط داشته باشید. | ۳۷ | جملات انرژی زا و الهام بخشی را در دفتر خود نصب کنید. | ۱۵ |
| مشتری را مورد انتقاد و سرزنش قرار ندهید. | ۳۸ | با مشتری با لحن دوستانه و مودبانه صحبت کنید. | ۱۶ |
| هنگام خرید مشتری تضمین کلامی و کتبی (تایید) بدهید. | ۳۹ | وقت شناس باشید. | ۱۷ |
| هیچ وقت از پاسخ نه مشتری ناراحت نشوید. | ۴۰ | در برابر مسائل مشتری راه حل گرا باشید. | ۱۸ |
| | | در انجام کار مشتری نتیجه گرا باشید. | ۱۹ |
| | | تفاوت و تمایز کالا و خدمات خود را نسبت به رقبا به مشتری بگویید | ۲۰ |
| | | برای تایید صحبت خود قسم نخورید. | ۲۱ |
| | | یادگیری مستمر و مدام داشته باشید. (تصویری، صوتی، کتبی) | ۲۲ |



اهداف یادگیری (رفتاری) دوره‌های آموزشی

اداره آموزش بیمه پارسیان

ب) تعیین اهداف یادگیری از طریق نظرخواهی از مدیران و سرپرستان (دادرسی یگانه، محمد، ۱۳۸۶: ۷۰).

طبقه بندی اهداف یادگیری (رفتاری) بلوم

هدف‌های آموزشی بسیار متنوع اند و برای سهولت مطالعه آنها را به گونه‌های مختلف طبقه بندی کرده اند. معروف ترین طبقه بندی را «بلوم» انجام داده است.

در این طبقه بندی هدف‌های آموزشی براساس حیطه یادگیری به سه حوزه: حوزه شناختی، حوزه عاطفی و حوزه روان-حرکتی تقسیم شده اند که هر حیطه نیز دارای طبقه بندی مخصوص به خود است (آصف زاده، سعید، ۱۳۸۷: ۲۶).

۱. حیطه شناختی: بنجامین بلوم در سال ۱۹۵۶ به طبقه بندی هدف‌های آموزشی در حیطه شناختی پرداخت. این هدف‌ها بر یادآوری یا بازسازی آنچه آموختنش ضروری است تاکید دارد. مثلاً در حل یک مسأله فکری فرد نخست باید مسأله اصلی را تشخیص دهد. سپس مطالب داده شده را مرتب کند و آنها را به نظریه‌ها، روشها و الگوهایی که یاد گرفته است ربط دهد. در این حیطه هدف‌ها از ساده ترین سطح شناخت به پیچیده ترین؛ و از امور ذاتی محسوس به امور معنوی و غیر محسوس تنظیم شده است (شعبانی، ۱۳۷۱).

اهداف این حیطه یادگیری بر آشنایی، یادآوری و فراگیری ضروریات یک مسئله فکری تاکید می‌کند. در این حیطه فراگیر ابتدا باید صورت مسئله را تمیز داده و سپس به ارتباط بین مطالب و چیدمان آنها بپردازد و آنها را با آموخته‌های خود ارتباط دهد. مراحل این حیطه به شرح زیر می‌باشد: پله اول: کسب دانش / پله دوم: درک مطلب / پله سوم: به کار گرفتن / پله چهارم: ارزیابی و تحلیل / پله پنجم: ترکیب / پله ششم: ارزشیابی (دادرسی یگانه، محمد، ۱۳۸۱: ۱۳۵).

۲. حیطه عاطفی: پس از طبقه‌بندی حیطه شناختی، کراتول بلوم و ماسیا در سال ۱۹۶۴ هدف‌های حوزه عاطفی را طبقه‌بندی کردند. نکته مهم و تفاوت اصلی این طبقه‌بندی با حوزه

در حال حاضر اکثر شرکت‌ها دوره‌های آموزشی مختلفی را برای کارکنان خود در مرکز آموزشی خود برگزار می‌کنند و بدون شک اجرای هر دوره متضمن هزینه‌های هنگفتی برای شرکت می‌باشد. لذا رسیدن به اهداف مورد نظر از برگزاری این دوره‌ها حائز اهمیت است. بدین منظور در مقاله حاضر به بررسی اهداف یادگیری که به عنوان یکی از مراحل برنامه‌ریزی دوره‌های آموزشی مطرح است، پرداخته خواهد شد.

کلیدواژه‌ها: دوره‌های آموزش‌های، اهداف یادگیری، اثربخشی، بیمه، بیمه پارسیان

مقدمه

یکی از وظایف قسمت برنامه‌ریزی آموزش، طراحی دقیق دوره‌های آموزشی براساس نیازهای آموزشی تعیین شده است، در قسمت طراحی دوره اقدامات زیادی انجام می‌شود. از جمله این اقدامات، تعیین اهداف یادگیری دوره (رفتاری) می‌باشد برای اندازه‌گیری میزان اثربخشی یک برنامه آموزشی، بعد از تعیین درست و دقیق نیازهای آموزشی ضروری و واجب است که اهداف یادگیری (رفتاری) یک دوره به صورت کاملاً صحیح تعیین شوند، این بخش از کار در فرایند آموزش در قسمت برنامه‌ریزی انجام و اطلاعات آن در مرحله اندازه‌گیری اثربخشی مورد استفاده قرار می‌گیرد (دادرسی یگانه، محمد، ۱۳۸۶: ۶۹). اهداف یادگیری (رفتاری) دوره باید براساس ۳ پارامتر اصلی تعیین شوند:

نتیجه‌ای که سازمان از اجرای یک برنامه آموزشی در پی دستیابی به آن است.

رفتاری که مدیران و سرپرستان، انتظار حصول آن از اجرای یک برنامه آموزشی از فراگیران را دارند.

دانش، مهارت و نگرش خاصی که از فراگیران بعد از طی برنامه آموزشی انتظار می‌رود.

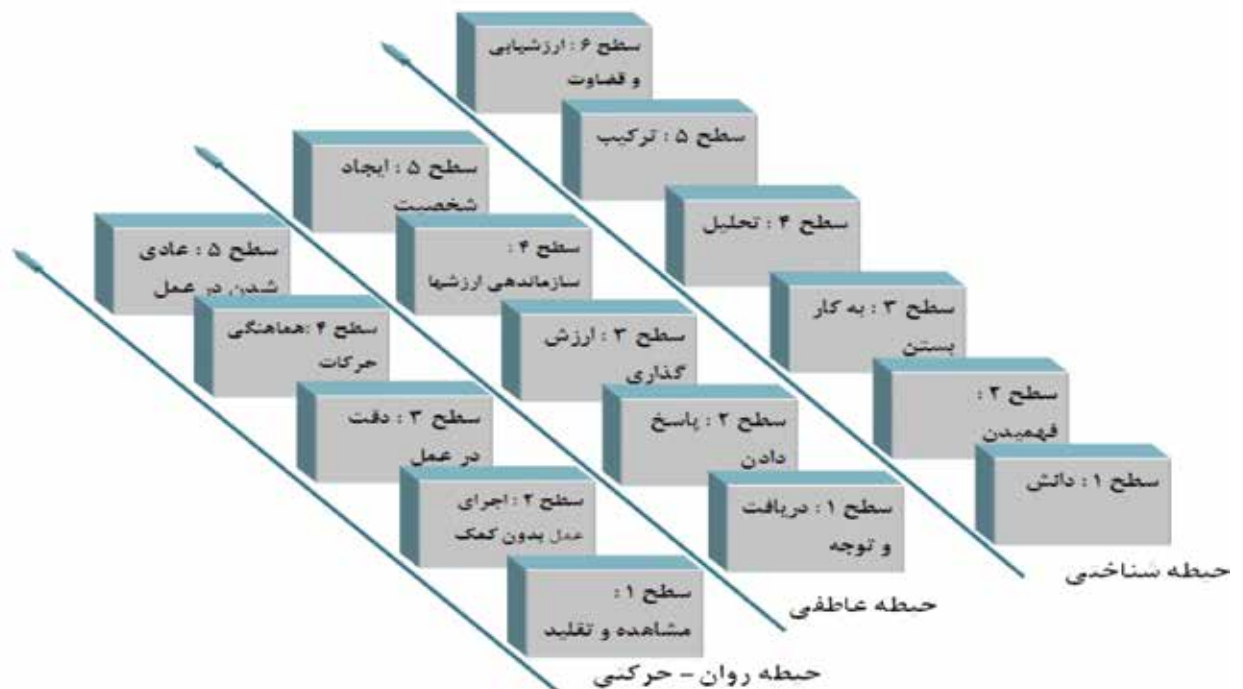
روش‌های تعیین اهداف یادگیری (رفتاری)

۲ روش برای تعیین اهداف یادگیری برنامه آموزشی وجود دارد:

الف) تعیین اهداف یادگیری از طریق حیطه‌های یادگیری

طبقه بندی از اهداف یادگیری، طبقه بندی بلوم در سال ۱۹۵۶ بوده که در این روش، اهداف یادگیری در طبقه های گوناگون تقسیم شده‌اند تا رسیدن به این اهداف آموزش، سریعتر و با کیفیت بالاتری صورت پذیرد. بلوم در رده بندی خود، یادگیری را به سطوح مختلفی تقسیم می کند و به این ترتیب به آموزشگران این امکان را می دهد که به طور آگاهانه آموزش خود را پیرامون مباحث درسی با اهداف آموزشی و سطح انتظار خود از دانش آموزان/ دانشجویان منطبق سازند. رده بندی بلوم،

شناختی این است که بر خلاف حوزه شناختی هدفهای آن با توجه به اصل درونی سازی (باتوجه به میزانی که یک علاقه یا نگرش به صورت سبکی از زندگی فرد در می آید) تنظیم شده نه بر اساس اصل پیچیدگی (سیف ۱۳۸۷: صص ۴۵۶-۴۶۰). اهداف این حیطه یادگیری با نگرش‌ها، عواطف، علائق و ارزش‌ها سروکار دارند. مراحل این حیطه به شرح زیر می باشد: پله اول: گرفتن (توجه کردن)/ پله دوم: جواب گویی/ پله سوم: ارزش گذاری/ پله چهارم: سازماندهی/ پله پنجم: توسعه (دادرس



شکل شماره ۱۰: مراحل سه حیطه یادگیری طبقه بندی بلوم (منبع: دادرس، نگارنده ۱۳۹۴)

نه تنها در درک مراحل و سطوح یادگیری که حتی در تعیین اهداف آموزشی دروس و عمقی که آموزشگران می خواهند مباحث درسی را منتقل نمایند، کمک می کند. همچنین طبقه بندی هدفهای آموزشی بلوم به طراحان کمک می کند که در طراحی پرسش‌های خود، جنبه‌های مختلف آموزش را لحاظ کنند. ■

منابع

دادرس یگانه محمد، ۱۳۸۱. دستنامه مدیران: کتابی برای مدیران آموزشی، چاپ ستاره سبز. نوبت چاپ: اول: تهران

دادرس یگانه، محمد، ۱۳۸۶. ارزشیابی کاربردی برنامه های آموزشی در سازمان های تولیدی و خدماتی، چاپ بهبود دانش غرب. نوبت چاپ اول: تهران

آصف زاده، سعید، ۱۳۷۸. راهنمای آموزش بالینی برای دستیاران پزشک، ناشر دانشگاه علوم پزشکی قزوین، معاونت پژوهشی. چاپ اول: قزوین

شعبانی، حسن. ۱۳۷۱. مهارت های آموزشی و پرورشی (جلد اول، روشها و فنون تدریس). چاپ سازمان مطالعات کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت): تهران

سیف، علی اکبر. ۱۳۸۷. روانشناسی پرورشی نوین. نشر دوران: تهران

یگانه، محمد، ۱۳۸۱: ۱۳۶).

۳. حیطه حرکتی: حیطه سوم هدفهای آموزشی مربوط به مهارت‌های است که انجام آنها مستلزم همکاری اعصاب و ماهیچه‌هاست. هدفهای این حیطه قابل تفکیک از دو حیطه قبلی نیست. یعنی مهارت در انجام یک عمل مستلزم درک شناخت و علاقه بهتر و بیشتر از مفهوم و موقعیت است. اهداف این حیطه یادگیری پیرامون مهارت های حرکتی فراگیر صحبت می کند. مراحل این حیطه به شرح زیر می باشد: پله اول: مشاهده و تقلید/ پله دوم: اجرا/ پله سوم: باز نگری و رفع/ پله چهارم: هماهنگی/ پله پنجم: شدت (دادرس یگانه، محمد، ۱۳۸۱: ۱۳۷).

نتیجه گیری

یکی از مباحث مهمی که در دهه اخیر در بحث آموزش از اهمیت زیادی برخوردار شده است بحث اثر بخشی آموزش است. از مراحل تاثیرگذار در اندازه گیری میزان اثربخشی یک برنامه آموزشی، تعیین اهداف یادگیری (رفتاری) است. اولین

سر دبیر: مهدی عزیزی‌ها
دبیر تحریریه: افشین نوری
تحریریه: مهدی عزیزی‌ها، افشین نوری، سیمین نصرالهی
حمیده حاجی‌جعفر، محمد ملاجعفر
طراحی و صفحه‌آرایی:
حسام حاجی‌پور
چاپ: موسسه فراچاپ

نشانی: تهران/خیابان ولی عصر
بالاتراز میرداماد/کوچه قبادیان غربی/پلاک ۲۲
کد پستی: ۱۹۶۹۶۳۳۹۱
info@parsianinsurance.com
chatr@parsianinsurance.com



دنیا دنیا آرامش

بیمه پارسیان

۱۳ آذر، روز بیمه مبارکباد



آدرس: خیابان ولیعصر، بالاتراز بلوار میرداماد، خیابان قبادیان غربی، پلاک ۲۲ تلفن: ۸۲۵۹

www.parsianinsurance.ir

باشگاه مشتریان بیمه پارسیان، خدماتی دیگر به بیمه گذاران محترم