

فهرست مطالب

مقدمه ۲۱

فصل اول

چرا نه می شنویم؟

- هزینه ی فرصتهای از دست رفته ۳۶
- محاسبه ی هزینه ای که بابت شنیدن هر "نه" می پردازیم ۳۶
- چرا نه می شنویم؟ ۳۹
۱. از مشتری نه می شنویم، چون نمی دانیم پشت کدام چراغ قرار گرفته ایم ۴۲
۲. از مشتری نه می شنویم چون به او نشان نداده ایم که تا چه میزان به بیمه ی
عمر نیاز دارد ۴۹
۳. از مشتری نه می شنویم چون محصولی متناسب با شرایط او ارائه نمی کنیم ... ۵۱
۴. از مشتری نه می شنویم چون اطلاعات درستی از او نداریم ۵۳
۵. از مشتری نه می شنویم زیرا درست به حرف او گوش نمی کنیم ۵۵
۶. از مشتری نه می شنویم چون گزینه های زیادی مقابل او قرار می دهیم ۵۸
۷. از مشتری نه می شنویم چون همه ی کارتهایمان را یکجا برای او رو می کنیم ... ۶۰

۸. از مشتری نه می شنویم چون با سماجت بیجا می خواهیم به او بفروشیم ۶۲
۹. از مشتری نه می شنویم چون برای رسیدن به هدفمان او را تحت فشار
- ۶۴ قرار می دهیم
۱۰. از مشتری نه می شنویم چون ناخواسته تصویری تیره و ناخوشایند در
- ۶۶ ذهن او ایجاد می کنیم
۱۱. از مشتری نه می شنویم چون می خواهیم او را به طمع بیندازیم ۷۰
۱۲. از مشتری نه می شنویم چون بلد نیستیم سؤال کنیم ۷۳
۱۳. از مشتری نه می شنویم چون سوالات درستی نمی پرسیم ۷۹
۱۴. از مشتری نه می شنویم چون فرد مناسبی را انتخاب نمی کنیم ۸۱
۱۵. از مشتری نه می شنویم چون زمان مناسبی را انتخاب نمی کنیم ۸۳
۱۶. از مشتری نه می شنویم چون از جنس او نیستیم ۸۶
۱۷. از مشتری نه می شنویم چون درست صحبت کردن را بلد نیستیم ۸۸
۱۸. از مشتری نه می شنویم چون می ترسیم از او نه بشنویم! ۸۹
۱۹. از مشتری نه می شنویم چون می ترسیم از او بله بشنویم! ۹۳
۲۰. از مشتری نه می شنویم چون می ترسیم از او درخواست کنیم! ۹۵
۲۱. از مشتری نه می شنویم چون همه را بجز خودمان مقصر می دانیم ۹۷
۲۲. از مشتری نه می شنویم چون برای بله شنیدن زحمت نمی کشیم و
- ۹۹ عرق نمی ریزیم
۲۳. از مشتری نه می شنویم چون عاشق شغلمان نیستیم ۱۰۰
- ۱۰۲ چرا از بستگان نزدیک خود، نه می شنویم؟
- ۱۰۳ پرسیدن سوالات مؤثر چقدر اهمیت دارد؟
- ۱۰۴ ۱۰ سؤال برای دانستن ۱۰ ویژگی اساسی یک سؤال مؤثر

فصل دوم

پاسخ به اعتراضات مشتری

■ اعتراض شماره ۱:

نه، چون باید مشورت کنم ۱۰۹

- اعتراض شماره ی ۲:
 نه، چون باید فکر کنم ۱۱۴
- اعتراض شماره ی ۳:
 نه، چون می خواهم شرایط شما را با سایر شرکتها مقایسه کنم ۱۱۸
- اعتراض شماره ی ۴:
 در حال حاضر نیازی به بیمه ی عمر ندارم ۱۲۰
- اعتراض شماره ی ۵:
 نه، چون شرکت شما سابقه ی زیادی ندارد. من ترجیح می دهم
 با شرکتهای قدیمی تر قرارداد ببندم ۱۲۲
- اعتراض شماره ی ۶:
 نه، چون شرکت شما خصوصی است، من می خواهم از شرکتهای
 دولتی بیمه بخرم ۱۲۵
- اعتراض شماره ی ۷:
 نه، چون شرکت شما دولتی است، من می خواهم از شرکتهای
 خصوصی بیمه بخرم ۱۲۸
- اعتراض شماره ی ۸:
 نه، چون می خواهم چیزهای مهمتری مثل خانه و ماشین بخرم ۱۲۹
- اعتراض شماره ی ۹:
 نه، چون به قدری ثروت دارم که هیچ وقت به بیمه نیاز پیدا نمی کنم ۱۳۲
- اعتراض شماره ی ۱۰:
 نه، چون اگر در کار خودم سرمایه گذاری کنم، بیشتر پول درمی آورم ... ۱۴۶
- اعتراض شماره ی ۱۱:
 نه، چون می خواهم به جای خرید بیمه ی عمر، ارز و سکه بخرم ۱۴۸
- اعتراض شماره ی ۱۲:
 نه، چون پولم را در بورس سرمایه گذاری می کنم و سهام می خرم ۱۵۰
- اعتراض شماره ی ۱۳:
 نه، چون ترجیح می دهم پولم را در بانک بگذارم. سرمایه گذاری

- در بانک مطمئن تر است ۱۵۴
- اعتراض شماره ۱۴:
- نه، چون ترجیح می دهم پولم را در بانک سرمایه گذاری کنم. سودی
- که بانک می دهد بیشتر است ۱۵۶
- اعتراض شماره ۱۵:
- نه، چون در بانک ... اختلاس شده است، در شرکت های بیمه هم
- احتمال اختلاس وجود دارد ۱۵۹
- اعتراض شماره ۱۶:
- نه، چون معلوم نیست شما تا ۳۰ سال دیگر کجا هستید؟ در آن
- صورت من پولم را از چه کسی دریافت کنم؟ ۱۶۱
- اعتراض شماره ۱۷:
- نه، چون پولی که می خواهید تا ۲۰ سال دیگر پرداخت کنید، به خاطر
- وجود تورم، دیگر ارزشی ندارد ۱۶۳
- اعتراض شماره ۱۸:
- نه، چون من همین الان این پول را می خواهم ۱۶۷
- اعتراض شماره ۱۹:
- نه، چون پول ندارم ۱۶۹
- اعتراض شماره ۲۰:
- نه، چون تازه خانه خریده ام و باید اقساط آن را بپردازم ۱۷۲
- اعتراض شماره ۲۱:
- نه، چون بیمه ی تأمین اجتماعی دارم ۱۷۵
- اعتراض شماره ۲۲:
- نه، چون بیمه ی عمر دارم ۱۸۱
- اعتراض شماره ۲۳:
- نه، چون شرکت مرا بیمه ی عمر کرده است ۱۸۶
- اعتراض شماره ۲۴:
- نه، چون بیمه ی تکمیل درمان دارم ۱۸۸

- اعتراض شماره ی ۲۵:
 نه، چون شما دفترچه ی درمان نمی دهید ۱۹۰
- اعتراض شماره ی ۲۶:
 نه، چون می خواهم حساب پس انداز مسکن جوانان باز کنم ۱۹۲
- اعتراض شماره ی ۲۷:
 نه، چون مطمئن نیستم بتوانم از عهده ی پرداخت اقساط آن بریایم ۱۹۴
- اعتراض شماره ی ۲۸:
 نه، چون از خانواده ام دل خوشی ندارم ۱۹۶
- اعتراض شماره ی ۲۹:
 مگر والدین ما برایمان چکار کردند که ما برای فرزندانمان بکنیم؟ ۱۹۹
- اعتراض شماره ی ۳۰:
 نه، چون از کودکی روی پای خودم ایستاده ام، دوست دارم فرزندم
 هم مثل من روی پای خودش بایستد ۲۰۱
- اعتراض شماره ی ۳۱:
 نه، چون کار شما، مشابه فعالیت شرکتهای هرمی است ۲۰۵
- اعتراض شماره ی ۳۲:
 نه، چون با فروش این بیمه کلی پول نصیب خودت می شود ۲۰۷
- اعتراض شماره ی ۳۳:
 نه، چون برای گرفتن خسارت یا سرمایه های بیمه ی عمر، باید بارها
 بروی و بیایی تا بتوانی پولت را بگیری. شما بیمه ای ها فقط بلدید
 خوب پول بگیرید ۲۰۹
- اعتراض شماره ی ۳۴:
 نه، چون می خواهم از آبدارچی شرکتان بیمه بخرم ۲۱۲
- اعتراض شماره ی ۳۵:
 نه، چون تا به حال ندیده ام که کسی با خرید بیمه ی عمر و
 سرمایه گذاری، از شرکت بیمه، چنین پولهایی را بگیرد ۲۱۴
- اعتراض شماره ی ۳۶:
 نه، چون سالها است که بیمه هستم، اما یک ریال هم از شرکت بیمه

- ۲۱۷..... خسارت دریافت نکرده‌ام
- اعتراض شماره‌ی ۳۷:
- ۲۱۸..... خدا بزرگ است، خودش به من کمک می‌کند
- اعتراض شماره‌ی ۳۸:
- ۲۲۰..... نه، چون استخاره کرده‌ام، بد آمده است

فصل سوم

تجربیات خود من

- ۲۲۵..... تجربه‌ی اول: نه، چون به جای من فکر کردی!
- ۲۲۸..... تجربه‌ی دوم: نه، چون احساس می‌کنم تو به فکر جیب خودت هستی
- ۲۳۰..... تجربه‌ی سوم: نه، چون دنبال بهانه برای نفروختن هستی
- ۲۳۲..... تجربه‌ی چهارم: نه، چون با نظام ارزشی من ارتباط برقرار نکردی
- ۲۳۵..... تجربه‌ی پنجم: نه، چون تاکنون از شرکت بیمه خسارت دریافت نکرده‌ام
- ۲۳۸..... تجربه‌ی ششم: نه، چون دیگر اعتقادی به این بیمه ندارم