

रखें बीमा धारकों की जरूरतों का खयाल, बनें एक सफल बीमा एजेंट

अगर आप एक बीमा एजेंट हैं या इस क्षेत्र में करियर बनाने की सोच रहे हैं, तो आपके लिए आवश्यक कुछ ऐसी विशेषताएँ हैं जो आपके करियर को सफलता की ऊँचाईयों तक ले जाने के लिए बेहद ज़रूरी हैं। समुचित जानकारी के अभाव में बीमा एजेंट ग़लत पॉलिसियाँ बँच देते हैं जिससे ज़रूरत पड़ने पर पॉलिसीधारकों की आवश्यकताओं की पूर्ति नहीं हो पाती। लाखों पॉलिसीधारक इंश्योरेंस मिस-सेलिंग के शिकार हो रहे हैं। फलस्वरूप, बीमा एजेंट पर से बीमा धारकों का विश्वास उठने लगता है।

बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (आई आर डी ए) ने भी इंश्योरेंस मिस-सेलिंग को लेकर गहरी चिंता ज़ाहिर की है। सिर्फ वित्तीय वर्ष 2012-13 में आई आर डी ए को मिस-सेलिंग से सम्बंधित एक लाख शिकायतें प्राप्त हुई हैं। मिस-सेलिंग पर लगाम लगाने के उद्देश्य से प्राधिकरण ने देश के 25 लाख से अधिक बीमा एजेंटों को प्रशिक्षण देने पर विचार कर रहा है। बीमा एजेंटों के लिए आवश्यक कुछ महत्वपूर्ण विशेषताएँ इस प्रकार हैं:-



ग्राहक की जरूरतों को वरीयता: जिस एजेंट का उद्देश्य ग्राहकों को उनकी जरूरतों के हिसाब से उपयुक्त पॉलिसी का सुझाव देने के बजाये सिर्फ कमीशन कमाना होता है, वह कभी भी लम्बे समय तक इस व्यवसाय में बने नहीं रह सकते। सबसे पहले एजेंट को चाहिए कि वह अपने ग्राहकों को ध्यान से सुने फिर उनकी आवश्यकताओं एवं भुगतान करने की क्षमता के अनुसार उचित बीमा पॉलिसी का सुझाव दे। इस प्रकार, वह ग्राहकों के बीच अपनी पैठ बना सकते हैं; जो एक सफल करियर के लिए सबसे महत्वपूर्ण है।

उत्पादों एवं कानूनी पहलुओं की व्यापक जानकारी: विभिन्न बीमा कंपनियों के उत्पादों की व्यापक जानकारी होने से एक एजेंट अपने ग्राहकों के सामने चुनाव के लिए अधिक से अधिक उत्पादों का विकल्प दे सकता है। साथ ही, एक सफल बीमा एजेंट बनने के लिए कानून की अद्यतन जानकारी रखना भी बहुत ज़रूरी है। अगर एक बीमा एजेंट टैक्स एवं अन्य कानूनी पहलुओं के बारे में अच्छी जानकारी रखता है तो वह अपने ग्राहकों को टैक्स बचाने के उपायों के साथ-साथ वित्तीय सलाह भी दे सकता है।

बिक्री के बाद अच्छी ग्राहक-सेवा: आमतौर पर, पॉलिसी बँचने के बाद एजेंट अपने ग्राहकों को भूल जाते हैं जिससे उनकी साख़ ख़राब हो जाती है। एक अच्छा एजेंट को ग्राहकों एवं सम्भावित ग्राहकों के लिए आसानी से उपलब्ध रहना चाहिए। ग्राहकों के किसी प्रश्न या बीमा से सम्बंधित किसी उलझन को यथाशीघ्र सुलझाने की कोशिश करें। फोन द्वारा या व्यक्तिगत तौर पर मिलकर प्रीमियम जमा करने की आखरी तारीख के बारे में बताना नहीं भूलें। इस तरह से पॉलिसी धारक अपने एजेंट से खुश रहते हैं तथा भविष्य में अपने परिचितों को भी इस एजेंट के पास भेजते हैं।

भावनात्मक लगाव: एक अच्छा एजेंट अपने ग्राहकों के प्रति सहानुभूति एवं भावनात्मक लगाव के माध्यम से मज़बूत रिश्ते स्थापित करने में कामयाब रहता है। एक सफल एजेंट अपने ग्राहकों की हर छोटी-बड़ी सुख-दुःख में शामिल होकर भावनात्मक रिश्ते स्थापित करना है। बीमा एजेंट को चाहिए कि ग्राहक या उनके बच्चों के जन्मदिन पर बधाई दे। किसी दुर्घटना या बीमार पड़ने पर उनके प्रति सहानुभूति कॉल करे या सम्भव हो तो व्यक्तिगत तौर पर मिलकर शीघ्र स्वस्थ होने की कामना करें।

ऊर्जावान एवं निरंतरता: एक अच्छे बीमा एजेंट के लिए आवश्यक है कि वह हमेशा ऊर्जावान रहे। हर वक्त ग्राहक से मिलने के लिए उत्सुक रहना चाहिए। कभी भी उनके प्रश्नों एवं तर्कों से उत्तेजित नहीं होना चाहिए। धैर्य के साथ उनकी हर उलझनों को सुलझाने का प्रयत्न करना चाहिए। उन्हें 'नहीं' सुनने की भी हिम्मत होनी चाहिए। एक अच्छे बीमा एजेंट को समझना चाहिए कि मुस्कुराते हुए 'नहीं' स्वीकार करके वह ग्राहकों के और नज़दीक पहुँच सकता है।

ईमानदारी: किसी भी व्यवसाय की सफलता के लिए ईमानदारी बेहद ज़रूरी होती है। बीमा व्यवसाय में लंबे समय तक स्थापित रहने के लिए एजेंट को चाहिए कि वह अपने ग्राहकों को ईमानदारी से पॉलिसी के बारे में हर तथ्य बताये; सिर्फ पॉलिसी के लाभ बताकर उसे बेंचने की कोशिश नहीं करनी चाहिए।