

القسم الخامس

ما بعد الصفقات
الكبرى

12

سنة المليار دولار

وبانغماسهم في الموجات الجديدة للتكنولوجيا والمعلومات،
فإن الوكلاء العمالقة سيقتحمون حاجز الصوت حاملين معهم
صناعة التأمين إلى أراضٍ لم تعرف من قبل

لقد عشت حياة مهنية متميزة في صناعة التأمين إلا أن أفضل
سنواتي لا تزال تلك التي ستأتي. وخلال هذا الكتاب بينت لكم
كيف استطعت أن أطور حياتي المهنية عبر تعييني لأهداف
طموحة وتطوير استراتيجيات لتحقيقها. ولديّ الآن تحدٍ جديد،
وهو أن أبيع عقود تأمين بقيمة مليار دولار خلال سنة واحدة.

خمس فرص للأعمال والمبيعات من أجل القرن الجديد

أنا متفائل بشأن فرصة تحقيق سنة المليار دولار، لأنني
أشعر أن صناعة التأمين لا تزال في مراحل طفولتها وأنها على
وشك أن تشهد نمواً انفجارياً مع توجه ثورة التكنولوجيا

المتقدمة إلى إحداث تغييرات في سرعة الاقتصاد وفي العلاقات الديمغرافية. وخطتي هي أن نستغل خمس فرص جديدة خلقتها تلك التغييرات الجذرية.

الفرصة الأولى: الأغنياء يزدادون غنى

يمثل سوق الصفقات العملاقة سوق النمو لأعمالنا. وأقول هذا لأن التطورات التكنولوجية تعني أن الأغنياء يزدادون غنى. إن الكائنات البشرية تخلق التكنولوجيا لتجعل الأشياء أكثر كفاءة، وعلى أرض ورشة الإنتاج فإن هذا يعني استبدال العمل اليدوي بالآلات. فالكائنات تتطلب مراتب سنوية، وفوائد، ويمكن أن تصاب بالمرض، أو أن تضرب عن العمل، أو أن تستقيل، كما يمكن ألا تعطينا دائماً أدائها الأمثل، أما الآلات فتشترى لمرة واحدة فقط، وهي لا تمرض أبداً، أو تضرب عن العمل، أو تستقيل، وهي تنجز عملها باتساق تام عبر الساعة. وعندما نعتمد أتمة الأعمال فإن كلفة الانتاج تنخفض بصورة كبيرة وتزداد الأرباح ويصبح أصحاب الأعمال المستفيدين الأساسيين من ثورة التكنولوجيا المتقدمة. والنتيجة أنه سيصبح لدى الأغنياء ثروات أكبر ليحافظوا عليها، وديون أكبر يريدون ضمانها، الأمر الذي يخلق فرصاً رائعة لوكلاء التأمين.

الفرصة الثانية: العصر الذهبي للمقاولين

تؤدي ثورة التكنولوجيا المتقدمة إلى إطلاق العصر الذهبي لرجال الأعمال المقاولين entrepreneur، وخلق فرصة رائعة

أخرى. لقد أدت أتمتة مكان العمل إلى خلق حمى «تصغير الحجم downsizing» و«تصحيح الحجم rightsizing» وإعادة الهندسة re-engineering الأمر الذي يؤدي إلى إغراق سوق العمل بأناس عاطلين بشكل مزمن، والكثيرين منهم مهرة ومتعلمين وماندفعين. ومع معرفتهم وخبرتهم، فإن أولئك الناس يؤسسون أعمالهم الخاصة بهم، ويدخل بعضهم في منافسة مباشرة مع من كان يستخدمهم سابقاً.

وبعض هؤلاء المقاولين لا ينتظرون إلى أن يتم صرفهم من العمل، بل يتركون بملء إرادتهم مستفيدين من مجموعة أدوات التكنولوجيا المتقدمة - كحزم برمجيات الأعمال وتجهيزات الاتصالات والإنترنت - التي تسمح لشخص وحيد بأن يدير عملاً معقداً ومربحاً. ولأن العوائق التي تواجه دخول هذا العالم بسيطة جداً فإن شخصاً واحداً يستطيع اليوم أن يسرق من شركة عملاقة متعددة الجنسيات حصتها من السوق. والفرصة الضخمة للعاملين في مجال التأمين تكمن في أن هذا الجيش من المشاركين الشبان يحتاج إلى ضمانات، وخطط تقاعدية، وحماية لأسرهم، وتأميناً على أعمالهم.

الفرصة الثالثة: العاملون بالمعرفة

يهيمن العامل المعرفي على عالم التكنولوجيا المتقدمة. والقيمة الحقيقية لشركة ما لا تعود تقاس بموجوداتها الفيزيائية، بل بما يقع بين أذني عملي المعرفة الرئيسيين فيها. وقبل مائة

سنة، كان نجاحك في صناعة الأحذية لا يتطلب أكثر من مصنع يستطيع إنتاج أحذية أرخص من أحذية منافسيك. واليوم، وبسبب الأتمتة، تستطيع جميع الشركات إنتاج أحذية رخيصة. وتعد شركة نايكه Nike اليوم أكبر شركة أحذية في العالم، لا لإنتاجها المتمسم بالكفاءة فحسب، بل لأنها تخلق فكرة حذاء جديد كل يوم، ولأنها طورت حملة إعلامية مبتكرة أطاحت بجميع منافسيها. إنها تدين بنجاحها للعاملين بالمعرفة المسؤولين عن الابتكار الخلاق الدائم. إن أفكارهم، وليس موجودات نايكه المادية هي التي تعطيها ميزة تنافسية. وعلى عكس رأس المال والعمالة، وهما موردان محدودان، فإن الابتكار الخلاق لا حدود له. ولم يعد بوسع المحاسبين أن يصنفوا مولدي الأفكار - العاملين بالمعرفة - كبنود إنفاق باعتبارهم مرتبات يجب دفعها، بل صاروا يصنفونهم باعتبارهم موارد ثمينة وهي موارد يمكن أن تمرض أو أن تموت أو أن تتقاعد أو أن تعبر الشارع للعمل عند شركة منافسة. ولن يكون أمام الشركات من بد إلا أن تتجه نحو وكلاء التأمين الذين عرفوا دائماً كيف يتعاملون مع رأس المال المتمثل بالفكر الإنساني. فنحن يمكننا حماية مواردهم الرئيسية بأصفاذ ذهبية ومظلات ذهبية ومصافحات ذهبية. وستزدهر فرص التأمين على الأشخاص الرئيسيين نتيجة لثورة التكنولوجيا المتقدمة.

الفرصة الرابعة: السوق العالمية

يقول الناس: «فكّر على مستوى عالمي، وتصرف على

مستوى محلي» ولكنني أقول إن علينا التفكير أكثر فأكثر على مستوى عالمي وأقل فأقل على مستوى محلي.

لقد أصبحت السوق العالمية حقيقة واقعة وفرصة بالنسبة للوكيل العملاق لأن أنظمة الاتصالات تسهل علينا تداول أعمالنا أينما كان زبائننا، سواء في سنغافورة أم في السويد. لا يعرف رأس المال وطناً له وقد يرغب بعض زبائننا بأن يحصنوا بعض موجوداتهم النقدية ضد محصلي الضرائب المتطفلين وأسواق العملات المتقلبة. ولخدمة احتياجاتهم هذه علينا أن نصبح مدركين لوجود منتجات للتأمين على الحياة على مستوى السوق العالمية حيث يمكن حماية النمو من الضرائب والقيام بالاستثمارات بعدة عملات. وستطور منتجات التأمين لتواكب بقية الأدوات المالية. ستحتاج إلى مستوى أعلى من التعقيد والمعرفة المالية من طرفنا. فإذا تمكنا من السيطرة على المعارف الجديدة فإننا سنتمكن من توسيع أسواقنا حول العالم وتزدهر أعمالنا في العقود المقبلة.

الفرصة الخامسة: أملاك شاسعة

مع تقدم متوسط أعمار سكان أمريكا الشمالية، فإننا نتحول من مجتمع يتسم بالإنفاق إلى مجتمع يتسم بالادخار، وستكثر الفرص في سوق تخطيط الأملاك والعقارات. إن الأملاك التي نبنيها في سنواتنا الذهبية تصبح منجم ذهب بالنسبة للحكومة. لأنه لكي تتمكن الحكومة من تسديد العجز السنوي للميزانية

والدين القومي اللذين سببتهما سياستها الاقتصادية غير الحكيمة فإن عليها أن تنهب خزائن الأغنياء. وما لم يلجأ الأغنياء المزدهرة أعمالهم إلى التأمين لحماية ممتلكاتهم فإنها ستعري تماماً قبل أن تنتقل إلى أيدي ورثتهم. وكوكلاء تأمين مسلحين ببوليصات حذف الضرائب عند الوفاة فإننا سنحمي ما يطلق عليه دونالد ترامب Donald Trump اسم «نادي النسل المحفوظ».

نحن وثورة التكنولوجيا المتقدمة

يستطيع كل منا أن يحول تلك الفرص إلى سنة المليار دولار لأن ثورة التكنولوجيا المتقدمة تساعد في تركيز أعمالنا وجعلنا أكثر كفاءة.

إن الأفق الزمني لقضية التأمين ينهار مع تسارع عملية التأمين نتيجة التكنولوجيا المتقدمة. وأذكر أنني كنت أنتظر طيلة أسبوع إلى حين ينجز المحاسبون طحنهم للأرقام بهدف تقديم عرض مالي لعقد التأمين. والآن يمكننا توليد مئات العروض المالية بسرعة الريح باستخدام حزم برمجيات سريعة كالبرق. بل يستطيع المستهلكون توليد عروضهم الخاصة بهم بواسطة الانترنت.

وعندما يصل الأمر إلى التأمين انطلاقاً من المكتب المنزلي فإن شركات التأمين ستستغل تطور علم الذكاء الصناعي Artificial Intelligence للتمييز بين ما يمكن تأمينه وما لا يمكن تأمينه. وهذه التطورات مع غيرها، تعني أن كلاً من الوكلاء وشركات

التأمين سيحظون بوقت أكثر لتخصيصه لزملائهم. وسنقوم بخلق منتجات تتسم بالمرونة وتلبية الرغبات الشخصية للزبائن بما يلي احتياجاتهم. وسيمكننا إبرام صفقات بالغة التعقيد والفرادة لم يكن بمقدورنا إبرامها من قبل. وبانغماسهم في الموجة الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات سيحطم الوكلاء العمالقة حاجز الصوت حاملين معهم صناعة التأمين إلى أراض لم تعرف من قبل.

إنني مستثار بشأن مستقبلتي الشخصي في صناعتنا، ولكنني مدرك أن الوكلاء الشبان اللامعين الذين سيأتون بعدي سيحققون أحلاماً أكبر بكثير مما حققته.

أمل أن تساعدكم قراءتكم لقصة نجاحي في هذا الكتاب على تحقيق خرق خاص بكم. لا تخشوا من مواجهة التحديات التي تواجهكم، وتذكروا كلمات أرسطو الخالدة:

*إنما نحن ما نكرر القيام به
فالامتياز ليس فعلاً، بل عادة.*

خمس فرص أعمال ومبيعات لقرننا الجديد

1. الأغنياء يزدادون غنى
2. العصر الذهبي للمستثمرين المشاركين
3. العاملون بالمعرفة
4. السوق العالمية
5. الأملاك الشاسعة

بعض ما قيل عن الكتاب

«يحتوي هذا الكتاب كل ما يمكن تقديمه للجميع، فهو يضيء للمبتدئ طريقه إلى النجاح، ويبين لرجل المبيعات المخضرم الذي يزيد عمره عن خمسين سنة، أين كان يمكن وأين يجب أن يكون. إن جميع الصفات الإيجابية ستقتصر عن إيفاء هذا الكتاب حقه».

نيكولاس وايز Nicholas Wise

رئيس شركة نيلا NILA للخدمات المالية
والتأمين

«أحب أن أهنئك على هذا الكتاب المميز، لقد قرأت كتاب المبيعات العملاقة ثلاث مرات، من الغلاف إلى الغلاف ملتقطاً أفكاراً جديدة في كل مرة. لقد ألهمني كتابك وحفزني على التقدم إلى الأمام. وفنك في الكتابة يكافئ في بلاغته خطابتك العامة. وأنا الآن بانتظار جزء ثان لهذا الكتاب».

بيتر لانتوس Peter Lantos

بيتر لانتوس وشركاه

«من الأكيد أن عنوان المبيعات العملاقة هو تسمية ملائمة لكتابك. ومعظم الكتب التي تحاول ترويج الأفكار تفتقر إلى الحس الدرامي المستمد من واقع الحياة وإلى الإثارة اللذين يذخر بهما كتابك. إنه يعيد الحياة إلى مسألة التأمين على الحياة بأسلوب سردي سلس يدفع القارئ إلى استكشافه حتى النهاية».

بيتر فلات Peter Flatt

شركة بيتر فلات للتأمين

«أنت رجل ذو رؤيا حقيقية في عملنا. وقد مَنَّك عقلك المثقَّف المتفوق من طرح تشبيهات تأسر عقل زبونك المحتمل. إن قراءة هذا الكتاب تفيد جميع رجال المبيعات فائدة عظيمة، ولكن قراءته تصبح حتمية لأولئك الذين يبيعون التأمين على الحياة».

بول. و. فينشام Paul W. Fincham

مدير التخطيط التنفيذي، شركة التأمين على الحياة الدولية المحدودة

«قرأت كتابك الأخير بمتعة كبيرة، ولا شك أنه أفضل الكتب الذي قرأتها عن بيع التأمين. فمعظم الكتب الأخرى أقرب إلى الكتب المدرسية أو تتعامل مع الأفكار الباردة، أما قصتك فنقرأ وكأنها رواية، الأمر الذي يجعلها تُقرأ بسرعة و«متعة».

والتر باركلي Walter Barclay

وكالة والتر باركلي للتأمين

«أحسنت، كتابك فائز حقيقي. لم أستطيع أن أتوقف عن قراءته حتى أكملته. لقد أسر قلبي من الصفحة الأولى وحتى الصفحة الأخيرة».

كيث كولز Keith Coles

شركة مجموعة كولز

«المبيعات العملاقة هو كتاب استثنائي جداً، وفي البداية اعتقدت أنني أقرأ إحدى مغامرات الجاسوسية لجيمس بوند. ويا له من تغيير لطيف على النمط السائد لكتب المبيعات. إنه مثل قراءة رواية لا تستطيع التخلي عنها».

ديفيد بيرد David Baird

شركة تين ستار للتأمين على الحياة

«بدأت بقراءة الكتاب ولم أستطيع أن أضعه جانباً. ولو أنني اضطررت إلى تصنيفه لوضعت تحت عنوان: الإثارة».

فرانك دو فيديريكو Frank DeFrederico

الاتجاهات المالية

«لقد استمتعت بكتابك، ومن الأكيد أنه يعكس قوة الهوى والافتناع بالمهنة التي يختارها المرء. إنني مؤمن بقوة بضرورة أن يحقق الإنسان ما يرغب به والالتزام بأن يحقق أفضل أداء في حقله».

ديفيد بوزر David Pozer

نائب الرئيس المساعد وكاتب التأمين الرئيسي

شركة مانيو لايف الدولية المحدودة

افتتنت بقراءة كتابك. وكانت أمثلك ممتعة جداً. وكل من سيقراً كتابك سيشعر دون شك بالإلهام ليخطو قليلاً إلى الأمام فيصل إلى أفقه الجديد التالي».

ليلى ماينري Lyle Manery

شركة كيمو للخدمات المالية