

## پیشگفتار

امروزه جایگاه و اهمیت صنعت بیمه، یکی از صنایع پشتیبان و کلیدی در اقتصاد ایران، برکسی پوشیده نیست. با این حال، مفاهیمی همچون بازاریابی در صنعت بیمه، به دلیل کمبود منابع علمی، بلوغ کافی ندارد. احساس نیاز به وجود منابع علمی در زمینه بازاریابی خدمات بیمه، مؤلفان را بر آن داشت تا با تکیه بر تجربیات شخصی در حوزه تدریس و تحقیق، و بهره‌گیری از مطالعات ارزنده انجام‌شده سایر محققان در زمینه بازاریابی خدمات بیمه در داخل و خارج از کشور، نسبت به تدوین کتابی در این زمینه اقدام نمایند. لذا در کتاب حاضر با عنوان *بازاریابی خدمات بیمه* تلاش شده تا با دیدگاهی علمی و کاربردی، مباحث مرتبط با بازاریابی خدمات بیمه با چهارچوبی منظم و منطقی ارائه شود.

این کتاب مشتمل بر 9 فصل است. در فصل اول با عنوان «کلیات صنعت بیمه» به معرفی صنعت بیمه در ایران و جهان پرداخته شده است. در فصل دوم، با عنوان «کلیات بازاریابی خدمات بیمه»، مفاهیم و راهبردهای بازاریابی خدمات بیمه تشریح و ارائه شده است. مطالب فصل‌های سوم تا نهم بر اساس هفت پی (7Ps) بازاریابی خدمات، تنظیم گردیده است. در فصل سوم با عنوان «محصولات و خدمات بیمه‌ای»، محصولات و خدمات بیمه‌ای مختلف در ایران و جهان معرفی می‌شود. فصل چهارم با عنوان «قیمت»، به انواع روش‌ها و راهبردهای قیمت‌گذاری و تعیین حق بیمه اختصاص دارد. در فصل پنجم با عنوان «ترفیع و ارتباطات یکپارچه بازاریابی»، شیوه‌ها و راهکارهای توسعه ارتباطات بازاریابی و برنامه‌ریزی تبلیغات در صنعت بیمه تشریح می‌شود. در فصل ششم با عنوان «توزیع»، انواع کانال‌های توزیع در صنعت بیمه از جمله شعب، نمایندگی‌ها و کارگزاری‌ها بررسی می‌شود. در فصل هفتم با عنوان «کارکنان» به تحلیل و بررسی جایگاه و نقش کارکنان، به منزله یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر بازاریابی در صنعت بیمه پرداخته می‌شود. در فصل هشتم با عنوان «فرایند»، فرایند ارائه خدمات بیمه‌ای تحلیل می‌شود. در فصل نهم با عنوان «شواهد و امکانات فیزیکی»، به بررسی تأثیر ظواهر و امکانات مشهود و فیزیکی بر ارتقای بازاریابی خدمات در صنعت بیمه پرداخته می‌شود.

هر چند تلاش زیادی صورت گرفته است تا کتاب عاری از عیب و نقص باشد، اما وجود اشکالات و نارسایی‌ها اجتناب‌ناپذیر است. لذا از همه اندیشمندان، مدیران و کارشناسان صنعت بیمه، دانشجویان و اساتید محترم که این کتاب را مطالعه خواهند کرد، استدعا می‌شود تا با ارائه انتقادات، نظرها و پیشنهادهای ارزشمند خود، ما را در بهبود و بازنگری چاپ‌های بعدی کتاب یاری بخشند. در پایان لازم می‌دانیم از کلیه دوستان و همکاران عزیز که ما را در تدوین این کتاب یاری نمودند، کمال تشکر و سپاسگزاری را داشته باشیم.

دکتر طهمورث حسنقلی‌پور

دکتر کیومرث شریفی