

# تسويق خدمات التأمين

واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل



الدكتور  
**أحمد مجدل**  
أستاذ التسويق/جامعة طيبة  
السعودية

الدكتور  
**جهاد بوعزوز**  
أستاذ التسويق/جامعة بومرداس  
الجزائر

الأستاذ الدكتور  
**معراج هوارى**  
أستاذ التسويق/جامعة غرداية  
الجزائر



[www.darkonoz.com](http://www.darkonoz.com)

المملكة الأردنية الهاشمية  
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية:  
(2012 /8/3066)

أعدت دائرة المكتبة الوطنية بيانات الفهرس والتصنيف الأولية  
يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي  
دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى

ردمك: 8 - 234 - 74 - 9957 - 978 - ISBN

## حقوق النشر محفوظة

جميع الحقوق الملكية والفكرية محفوظة لدار  
كنوز المعرفة - عمان - الأردن، ويحظر طبع أو  
تصوير أو ترجمة أو إعادة تنفيذ الكتاب  
كاملاً أو مجزئاً أو تسجيله على أشرطة  
كاسيت أو إدخاله على كمبيوتر أو برمجته  
على أسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع



الأردن - عمان - وسط البلد - مجمع الضحيف التجاري  
تلفون: +962 6 4655877 - فاكس: +962 6 4655875  
موبايل: +962 79 5525494 - ص.ب 712577 عمان  
الموقع الإلكتروني: [www.darkonoz.com](http://www.darkonoz.com)  
إيميل: [dar\\_konoz@yahoo.com](mailto:dar_konoz@yahoo.com) - [info@darkonoz.com](mailto:info@darkonoz.com)

تنسيق وإخراج: صفاء نهر البصار  
00962 79 6507997  
[safa\\_nimer@hotmail.com](mailto:safa_nimer@hotmail.com)

# فهرس المحتويات

مقدمة ..... ٩

## الفصل الأول

### مدخل عام للتسويق

تمهيد: ..... ١٣

١. عموميات حول التسويق: ..... ١٤

٢.. أهمية وأهداف التسويق: ..... ٣٥

٣. إدارة التسويق: ..... ٤٠

## الفصل الثاني

### تسويق الخدمات

١. مفهوم الخدمة: ..... ٧١

٢. أسباب نمو الخدمات: ..... ٧٤

٣. خصائص الخدمات: ..... ٧٦

٤. مفهوم تسويق الخدمات: ..... ٨٠

٥. إنتاج الخدمة: ..... ٨٥

٦. الخدمات ومحدداتها: ..... ٨٧

## الفصل الثالث مدخل إلى التأمين

- تمهيد: ..... ٩٣
١. تحديد طبيعة التأمين: ..... ٩٤
٢. الأسس الفنية للتأمين وعلاقته بالاقتصاد\*: ..... ١٠٧

## الفصل الرابع

### قطاع التأمين في العالم

١. نظرة حول الطلب والعرض في السوق العالمي للتأمين: ..... ١٢٥
٢. نظرة حول توزيع الطلب العالمي للتأمين: ..... ١٣١
٣. العرض العالمي للتأمين وإعادة التأمين: ..... ١٥٠
٤. نظرة حول قطاع التأمين في الدول العربية: ..... ١٦٥

## الفصل الخامس

### تسويق خدمة التأمين

١. تسويق خدمة التأمين: ..... ١٧١
٢. شروط إدخال التسويق في مؤسسات التأمين: ..... ١٨٥

## الفصل السادس

### المزيج التسويقي الخاص بخدمات مؤسسات التأمين

١. الارتباط الوثيق بين عناصر المزيج التسويقي: ..... ١٩١
٢. التناسق بين عناصر المزيج التسويقي: ..... ١٩٢

٣. المردودية مطلوبة في كل عنصر من عناصر المزيج التسويقي: ..... ١٩٢
١. سياسة المنتج: ..... ١٩٥
٢. سياسة تسعير منتجات - خدمات - التأمين: ..... ٢٠٤
٣. سياسة التوزيع: ..... ٢١١
٤. سياسة الاتصال في مؤسسات التأمين: ..... ٢٢١

قائمة المراجع ..... ٢٣٥

## مقدمة

إن التسويق لا يهتم فقط بالمنتج في حد ذاته، بقدر ما يهتم بكل الأنشطة المرافقة له بدءاً من مرحلة البحث عن حاجات ورغبات الزبائن إلى مرحلة التصميم ليستمر إلى ما بعد البيع والترويج، كما أنه لا يقتصر على السلع فقط، أو بالأحرى المؤسسات الصناعية والتجارية، بل يتعداه إلى قطاع الخدمات والمؤسسات المنتجة للأفكار والمنظمات اللاربحية،... الخ، غير أن اهتمامنا سينصب على الخدمات، فالخدمة تحتاج إلى تقنيات تسويقية أكثر تعقيداً بغرض تسويقها وهذا راجع لبعض الخصوصيات التي تميزها عن باقي المنتجات وهذا ما يجعل المؤسسات الخدمية تحتاج للتسويق كأداة تساهم في تحسين خدماتها والرفع من جودتها وإيصالها إلى المستهلك بأحسن كيفية وأداء مع تحقيق أكبر مستوى من الإرضاء.

إن اقتحام التسويق لقطاع الخدمات ينبع أساساً من أهمية الخدمات، باعتبار أن سيرورة النمو الاقتصادي للمجتمعات وتطورها تؤدي إلى ازدهار الخدمات الذي يعكس بدوره مستوى المعيشة المزدهر والمرتفع لأفراد المجتمع وميله نحو الإنفاق والإقبال على الخدمات.

نصبوا من خلال هذا الكتاب إلى الوقوف على ما يلي:

- محاولة إبراز دور التسويق في مؤسسات التأمين على غرار المؤسسات الصناعية والتجارية والخدمية الأخرى.

• عاوناً على فهم الصورة الحقيقية للمشروع والتفويض بالمؤسسات من جهة وبقطاع التأمين من جهة أخرى، وذلك من خلال إبراز وتوضيح الصورة الحقيقية للتأمين وإزالة الغموض عنها.

المؤلفون

# تسويق خدمات التأمين

واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل



الأردن - عمان

وسط البلد - مجمع الفحيص

هاتف : +962 6 4655 877

فاكس : +962 6 4655 875

خلوي : +962 795525 494

ص.ب : 712577

Dar\_konoz@yahoo.com

info@darkonoz.com



دار كنوز المعرفة العلمية

للنشر والتوزيع



9 789957 742348