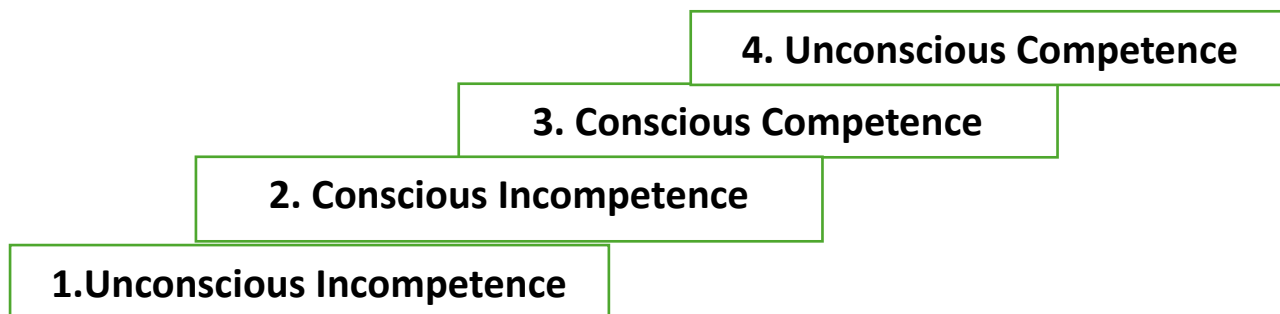


The Conscious Competence Learning Model to be applied in life insurance

बीमा व्यवसायमा नयाँ अभिकर्ताले ग्राहकको आवश्यकता पहिचान, बिक्री प्रक्रिया, ग्राहक मनोविज्ञान, रिफरल मार्केटिङ तथा उच्च-मूल्यका बीमा योजना बिक्रीजस्ता सीपहरू क्रमशः अभ्यास र प्रशिक्षणमार्फत विकास गर्नुपर्ने हुन्छ। नेपालको जीवन बीमा क्षेत्रको Learning and Development (L&D) प्रणाली अझै विकासोन्मुख अवस्थामा रहेकाले competency-based र continuous learning approach लाई संस्थागत प्रशिक्षण प्रणालीमा समावेश गर्नु महत्वपूर्ण देखिन्छ। प्रारम्भिक अभिकर्ता अभिमुखीकरण वा प्राविधिक तालिममा मात्र सीमित नभई coaching, refresher training, practical sales simulation, leadership development, digital learning तथा नियमित skill assessment मार्फत दक्षतालाई व्यवहारमा रूपान्तरण गर्न आवश्यक छ। अन्तर्राष्ट्रिय जीवन बीमा बजारसँग प्रतिस्पर्धा गर्न नेपालका बीमा कम्पनीहरूले compliance र product knowledge मात्र नभई consultative selling, customer experience, financial advisory, technology-driven selling, professional leadership जस्ता आधुनिक दक्षतामा समेत लगानी बढाउनुपर्ने देखिन्छ। यस दृष्टिले प्रस्तुत मोडेलले नेपालको जीवन बीमा क्षेत्रमा training-based approach बाट integrated, competency-based Learning & Development system तर्फ अघि बढ्नुपर्ने आवश्यकतालाई सैद्धान्तिक आधार प्रदान गर्दछ।

The **Conscious Competence Learning Model or Matrix** ले हामीले सिकने र अन्ततः नयाँ सीप प्राप्त गर्ने चरणहरू व्याख्या गर्दछ। यस मोडेलमा सिकाई सधैं अचेतन अयोग्यता (Unconscious Incompetence) बाट सुरु हुन्छ र अचेतन योग्यता (Unconscious competence)मा पुग्नु अघि चेतन अयोग्यता (Conscious Incompetence) र चेतन योग्यता (Conscious Competence)बाट गुज्रिन्छ भन्ने कुरालाई जोड दिन्छ।



अब हामी प्रत्येक चरणको बारेमा चर्चा गरौं।

१. अचेतन अयोग्यता (**Unconscious Incompetence**)— You don't know what you don't know.

तपाईंलाई के थाहा छैन भन्ने पनि थाहा हुँदैन। तपाईंलाई आफ्नो ज्ञान तथा सिप कति छ भन्ने थाहा हुँदैन।

उदाहरण: बीमा सम्बन्धि एउटा तालिम लिएपछि नै नयाँ अभिकर्ता आफूलाई सबै कुरा थाहा छ भन्ने ठान्दछ। तर जब ऊ बजारमा बीमाको लागी जान्छ, बल्ल उसलाई थाहा हुन्छ कि सिकन धेरै कुरा बाकी रहेछ।

यस चरणमा प्रशिक्षक वा टिम लिडरको भूमिका : ग्राहक संग भावनात्मक सम्बन्ध स्थापित गर्न तथा ग्राहकको आवश्यकताको विश्लेषण गर्न सिकाउने, बजारमा रहेका अवसर तथा चुनौतीको बारेमा बताउने, आपत्तिहरूको समाधान (Objection Handling) कसरी गर्ने क्रमबद्ध सिकाउने।

२. चेतन अयोग्यता (**Conscious Incompetence**)— You become aware of what you don't know.

तपाईंलाई थाहा हुन्छ कि तपाईंको केही कुरामा ज्ञान वा सीप छैन।

उदाहरण: बीमा अभिकर्ता भएर सिकने क्रममा, तपाईंलाई थाहा हुन्छ कि अझ धेरै कुरा बुझ्न आवश्यक छ ।

यस चरणमा प्रशिक्षक वा टिम लिडरको भूमिका : time management, objection handling, product presentation मा unique selling proposition (USP) आदिको प्रशिक्षण दिनु पर्ने हुन्छ । mentoring अर्न्तगत joint fieldwork मा जोड दिनु पर्छ ताकि उसले फिल्ड मै टीम लिडरबाट सिकने अवसर प्राप्त गरोस् ।

३. चेतन योग्यता (Conscious Competence) – You know, but you have to think about it.

तपाईंले कुरा बुझ्न थाल्नुहुन्छ, तर ध्यानपूर्वक काम गर्नुपर्छ ।

उदाहरण: ग्राहकलाई पोलिसी बुझाउन सकिन्छ, तर अझै अभ्यास गर्नुपर्छ ।

यस चरणमा प्रशिक्षक वा टिम लिडरको भूमिका : यस चरणमा role play, live calls, group discussion मा जोड दिने, सफल अभिकर्ताहरूको अनुभव बाड्न लगाउने, जीवन बिमामा मानविय मूल्य निर्धारण गर्न लगाउने ।

४. अचेतन योग्यता (Unconscious Competence)– You know, and your skill becomes automatic, requiring little conscious effort.

तपाईं स्वचालित रूपमा दक्ष हुनुभयो ।

उदाहरण: वर्षौंको अभ्यासपछि, तपाईं सजिलै ग्राहकलाई बीमा योजना बुझाउन सक्नु हुन्छ ।

यस चरणमा प्रशिक्षक वा टिम लिडरको भूमिका : यस चरणमा टिम परिचालन कसरी गर्ने, टीममा तालिम कसरी संचालन गर्ने, टिममा सिनर्जी कसरी ल्याउने,आदि सिकाउने ।

हरेक चरणमा बजारमा आएका चुनौतिहरू सामना गर्न, साना साना उपलब्धीहरूलाई उत्सवको रूपमा मनाउन, बजारमा आउने आपत्तिहरूको सामना गर्न, आत्मविश्वास बढाउन, जीवन बीमा योजनाको प्रस्तुतीकरण गर्न, नेतृत्वदायी भूमिका निर्माण गर्न आदि सिकाउनु पर्छ ।

१. जिवन बीमा व्यवसायमा नयाँ अभिकर्ताको यात्रा

१. अचेतन अयोग्यता (Unconscious Incompetence) नयाँ अभिकर्ताले सोच्छन् कि जिवन बीमा बेच्न सजिलो छ, तर वास्तविकता बुझ्दैनन् । शुरुमा लाग्छ कि चिनजानका साथीभाइहरू तथा निकटतम परिवारका सदस्यहरू सबैले बिमाको कुरा गर्ने बित्तिकै लिन्छन् । वास्तविक चुनौतीहरू (जस्तै, ग्राहकको अस्वीकारता, बजार प्रतिस्पर्धा, बीमाको सम्बन्धमा ग्राहकको जरा गाड्नेको धारणा आदि) बुझ्दैनन् ।	२. चेतन अयोग्यता (Conscious Incompetence) जब बिमा बिक्री गर्न प्रयास गर्छन्, धेरै अस्वीकारहरू (rejection) भोग्छन् । ग्राहकहरूलाई विश्वास दिलाउन गाह्रो हुन्छ, ग्राहकलाई प्रभावकारी रूपमा सम्झाउन कठिनाईको सामना गर्नुपर्ने हुन्छ । आफूलाई अझ बढी ज्ञान, सीप र रणनीति सिक्नुपर्ने महसुस गर्छन् ।
३. चेतन योग्यता (Conscious Competence) अभिकर्ताले राम्रो प्रशिक्षण लिएर ग्राहकलाई प्रभावकारी रूपमा सम्झाउन सक्छ, तर अझै ध्यानपूर्वक काम गर्नुपर्छ । ग्राहकलाई राम्रोसँग बुझाउने तरिका सिक्छ । अझै पनि अनौठो वा कठिन ग्राहकलाई सम्झाउन गाह्रो हुन सक्छ ।	४. अचेतन योग्यता (Unconscious Competence) बीमा योजनाहरू र ग्राहक मनोविज्ञान बुझेर सजिलै बिक्री गर्न सक्छ । ग्राहकको अस्वीकारतालाई व्यवस्थापन गर्न जान्दछ । ठूला विमांङ्का जिवन बिमा योजनाहरू सहज रूपमा बेच्न सक्छ । Referral का आधारमा धेरै ग्राहकहरू सम्म पहुँच पुऱ्याउँछ ।

२. ग्राहकले बीमा किन्नुअघि पार गर्ने चार चरण

१. अचेतन अयोग्यता (Unconscious Incompetence) ग्राहकलाई बीमाको आवश्यकता नै महसुस हुदैन । बीमा त पैसा खेर फाल्ने कुरा हो भन्ने सोच राख्छन् । वित्तीय जोखिम (financial risk) के हो भन्ने नै बुझ्दैनन् ।	२. चेतन अयोग्यता (Conscious Incompetence) जब हामी बिमाको महत्व बुझाउन थाल्छौ, साथीको दुर्घटना, अस्पताल खर्च, परिवारमा समस्या, बुढेसकालमा अरुले दुख पाएको जस्ता घटना देखेपछि सोच्न थाल्छ । बीमा किन उपयोगी होला?
---	---

	भनेर सोचन थाल्छ । “मलाई कुन बीमा उपयुक्त होला?” भनेर जानकारी खोज्न थाल्छ ।
३. चेतन योग्यता (Conscious Competence) विभिन्न योजनाहरू (insurance plans) तुलना गर्न थाल्छ । बीमा अभिकर्तासँग छलफल गर्छ, तर निर्णय गर्न समय लिन्छ । सही योजना छनोट गर्न सचेत भएर सोचन थाल्छ ।	४. अचेतन योग्यता (Unconscious Competence) बीमा किन्नु आवश्यक छ भन्ने बुझिसकेको हुन्छ । आफैले मात्र होइन, परिवार र साथीहरूलाई पनि बीमा लिन सल्लाह दिन्छ । बीमा खर्च होइन, भविष्यको सुरक्षाका लागि लगानी हो भन्ने बुझ्छ ।

३. बीमा अभिकर्ताले “रिफरल मार्केटिङ” गर्न सिकने चरण

१. अचेतन अयोग्यता (Unconscious Incompetence) सोच्छ, “बीमा त आफ्नै मेहेनतले बेच्नुपर्छ ।” ग्राहकबाट नयाँ ग्राहक सिफारिस लिनुपर्छ भन्ने सोचैन ।	२. चेतन अयोग्यता (Conscious Incompetence) अरू सफल अभिकर्ताहरूले रिफरल (referral) बाट व्यापार बढाएका छन् भन्ने देख्छ । “मैले किन रिफरल सोध्न सकिरहेको छैन?” भनेर सोचन थाल्छ । सही रणनीति सिक्न प्रयास गर्छ ।
३. चेतन योग्यता (Conscious Competence) बिक्री गरेपछि ग्राहकसँग फिडब्याक लिन्छ । सन्तुष्ट ग्राहकहरूलाई नयाँ ग्राहक सिफारिस गर्न अनुरोध गर्छ । अझै पनि प्रत्येक ग्राहकसँग रिफरल माग्न सहज अनुभूति हुँदैन ।	४. अचेतन योग्यता (Unconscious Competence) स्वाभाविक रूपमा ग्राहकहरू नै नयाँ ग्राहक सिफारिस दिन्छन् । अभिकर्तालाई विश्वास गरिने भएकाले रिफरल माग्नै पर्दैन । व्यवसाय स्वतः बढ्दै जान्छ ।

४. बीमा अभिकर्ताले “उच्च-स्तरीय (High-Ticket) योजना” बेच्न सिकने चरण

१. अचेतन अयोग्यता - केवल साना बीमा योजना (low-premium policies) बेच्न सजिलो ठान्छ ।	२. चेतन अयोग्यता - देख्छ कि केही अभिकर्ताहरू ठूला ग्राहकहरूलाई ठूला बीमा (high-premium policies) बेचिरहेका छन् ।
३. चेतन योग्यता - उच्च-स्तरीय ग्राहकसँग कसरी व्यवहार गर्ने, कसरी प्रस्ताव राख्ने भन्ने सिक्छ ।	४. अचेतन योग्यता - सहज रूपमा ठूला बीमा योजना बेच्न सक्छ, सम्पत्ति व्यवस्थापन (wealth management) को परामर्श दिन सक्छ । अब उ बीमा अभिकर्ता बाट विमा परामर्शदाताको रूपमा प्रस्तुत हुन्छ ।

निष्कर्ष :

यो मोडेल मार्फत जाने तरिका रेखीय (Linear) छैन र सधैं अन्तिम चरण (अचेतन योग्यता) मा समाप्त हुँदैन । यसको राम्रो उदाहरण गाडि चलाउन सिक्दा देख्न सकिन्छ । यदि तपाईंले नियमित रूपमा अभ्यास गर्नुभएन भने तपाईं चरण ४ देखि ३, वा चरण ३ देखि २ सम्म पनि पछि आएको देख्न सकिन्छ । अधिकांश मानिसहरू चरण ३ मा पुग्छन र त्यहाँ रहन पाउँदा धेरै खुसी हुन्छन ।

बीमा व्यवसायमा सफलता पाउन, प्रत्येक बीमा अभिकर्ताले माथि उल्लेखित चार चरण पार गर्नुपर्छ । नयाँ अभिकर्ता, पुराना अभिकर्ता, ग्राहकहरू - सबैले यी चरणहरू अनुभव गर्छन् । नेतृत्वदायी भूमिकामा रहेर तपाईंले आफ्नो टिमका सदस्यहरू कुन चरणमा छन् भनेर बुझ्न सक्नुपर्छ, र तिनीहरूलाई सही प्रशिक्षण दिन सक्नुपर्छ ।

सुनिल कुमार आचार्य

तालिम विभाग प्रमुख

आई. एम. ई. लाइफ इन्स्योरेन्स कं. लि.