《保险营销理论与实务》课程标准（2016）

课程名称、代码：保险营销理论与实务（0720170）

总学时数：54（理论课学时数：36　实践课学时数：18 ）

学分数：3

适用专业：金融保险

一、课程的性质

本课程为专业选修课。通过本课程的学习，使学生一是进一步巩固所学保险理论基础知识；二是掌握一定的保险营销的理论知识；三是掌握保险营销的相关技能。

二、课程定位

1.本课程在专业人才培养方案中属于“专业能力拓展板块”，是培养学生金融产品营销能力的专业技能核心课程。

2.保险从业人员应当“明理念、懂法律、会理财、善沟通”，本课程在介绍保险营销的基本知识和核心理论的基础上主要训练学生保险营销的主要技能，如客户保险理财需求分析、制作客户投保计划、签订保险合同、客户电话约访、客户异议与抱怨处理等。

3.本课程的前导课程为保险合同与法律（为本课程提供保险基本知识、原理和保险合同条款解读、分析能力）、财产与人身保险（为本课程提供财产与人身保险产品的理论知识和解读、分析保险产品合同的能力）、金融营销（为本课程提供金融营销的基本理论和销售金融产品，开发与管理客户的技能）,后续课程为理财规划（为本课程提供理财规划的理论和方法）。

三、课程设计思路

1.以能力培养为目标。金融保险专业的学生毕业后主要就业于金融企业的销售和服务岗位，需要培养他们金融产品营销、客户开发与管理的职业核心能力。

2.以工作过程为依据。金融保险专业一部分学生毕业后将从事保险营销与服务工作。保险营销工作过程主要包括开发客户→制作理财方案与投保建议书→签订保险合同→核保→客户售后服务→核赔与理赔。据此训练学生掌握客户保险理财需求分析、制作客户投保计划、签订保险合同、客户电话约访、客户异议与抱怨处理的技能。

3. 以校企合作为依托。借助保险公司（校外教学与实习基地）的工作情境、培训资源和人员力量来实现教学目标。

4. 以工学结合为途径。通过工学结合活动，让学生零距离地接触保险实践活动。

四、课程基本目标

1.知识目标：了解保险专业销售流程的主要环节。

2.职业技能目标：掌握保险营销人员的主要技能。

3.职业素质养成目标：培养从事金融保险行业的专业素养。

4.职业技能证书考核要求：保险代理人资格证。

五、先修课程

先修课程为《保险合同与法律》、《财产与人身保险》、《金融营销》。

《保险合同与法律》课程主要介绍保险理念的形成、保险业务经营流程与岗位、保险合同管理、保险法律支持等。通过本课程的学习使学生澄清错误的保险观念，了解保险基本知识和原理，掌握运用保险法律来签订合同与处理纠纷的技能, 为后续保险类专业课的学习奠定必要的基础。

《财产与人身保险》课程主要介绍人身保险和财产保险的基本知识和原理,尤其是人身保险产品的形态、开发、定价原理和销售管理，为保险销售与服务提供知识与技能的支撑。

《金融营销》课程主要介绍金融营销环境分析、金融市场调查与营销预测、金融市场细分与定位、金融营销中的客户行为、金融产品与营销策略等理论与实务知识，培养学生销售金融产品、开发与管理客户的技能。

六、教学内容及学时安排

1.课程主要内容说明

①学时安排：本课程设计为 54 学时。理论课时 36 学时，实训课时 18 学时。

②内容选取：根据保险营销与服务工作中的要求，本课程选取了主要工作环节，设计了“保险营销人员职业素养”、“开拓准客户”、“接触客户”、“拜访客户”、“保险售后服务”、“保险营销队伍的建立与管理”等项目。

2.课程组织安排说明

本课程是“教、学、做”一体化的教学过程，通过模拟教学法使学生在学习必要的理论

知识后，通过练习能迅速掌握相应的职业技能。

另外，教学目标实现途径多样化，包括模拟教学法、角色扮演讲法、团队学习法等。

3.课程教学内容

《保险营销理论与实务》课程教学内容（含课内内实践）

序号	单元（工作任务模块或实训项目）	教学内容及要求	活动设计	课内学时安排
1	项目一 保险营销人员职业素养	第1单元 保险营销人员职业礼仪	理论讲述	2
		第2单元 保险营销人员职业道德	理论讲述	2
		第3单元 保险营销人员职业能力	理论讲述	2
2	项目二 保险客户开拓	第4单元 缘故市场开拓	理论讲述	6
		实训一：建立客户资料档案	实训：培养学生进行客户档案管理的能力	2
		第5单元 陌生市场开拓	理论讲述	6
		实训二：制作和分析保险计划书（建议书）	实训：训练学生进行客户理财需求分析的能力	4
3	项目三 接触客户	第6单元 电话约访	理论讲述	2
		第7单元 销售面谈	理论讲述	2
		第8单元 成交面谈	理论讲述	2
		实训三：保险营销话术训练（1）	实训：训练学生电话约访客户的技能	2
4	项目四 拜访客户	第9单元 唤起客户的注意	理论讲述	2
		第10单元 引导客户兴趣	理论讲述	2
		第11单元 激发客户购买欲望	理论讲述	2
		实训四 保险营销话术训练（2）	实训：训练学生处理客户异议的技能	4
5	项目五 保险售后服务	第12单元 客户关系的日常维护	理论讲述	1
		第13单元 理赔服务	理论讲述	1
		第14单元 处理抱怨	理论讲述	4
		实训五：保险理赔业务处理	实训：训练学生进行保险理赔的技能	2
		实训六：保险营销抱怨处理	实训：训练学生处理客户抱怨的能力	4
合计学时				54

七、教学方法

1、教学设计指导思想：就业为导向，能力为本位。

2.案例方法：模拟教学法。

3.组合教学方式：案例教学法＋模拟教学法＋角色扮演讲法＋团队学习法。

八、教学评价建议

1.期末考核评价及方式

①闭卷考试。

②填写试卷分析和课程总结。

2.教学过程评价

专家督导听课、学生网上评教。

3.课程成绩形成方式

总评成绩=平时出勤成绩（百分制）×10%＋实训成绩（百分制，由各次实训成绩平均）×30%＋期末考试成绩（百分制）×60%。

九、课程主讲教师和教学团队要求说明

主讲教师：具有金融、保险、法律知识；对保险行业比较熟悉。

教学团队：具有金融、保险、法律知识。

十、课程教学环境和条件要求

1.理论教学主要通过多媒体教室实现。

2.实践教学可借助实验室、保险公司或展业现场实现。

十一、课程建设等级说明

本课程为校级合格课程。

十二、教学资源的利用

使用教材：《保险营销实务》，陈兰芬，电子工业出版社，2011 年 1 月第 1 版。

实验教材：自编《保险营销理论与实务》实训指导书。

参考书：《保险营销学》，栗芳编著，上海财经大学出版社，2006 年 4 月第 1 版。

《保险营销》，章金萍，中国金融出版社，2006 年 12 月第 1 版。

〈〈保险营销》，李兵，中国金融出版社，2010 年 1 月第版。

〈〈保险专业销售技术〉〉，肖举萍，电子工业出版社，2009 年 12 月第 3 版。

《保险实务综合技能训练》，李玉菲、蒋菲主编，电子工业出版社，2011 年 5 月第 1 版。

〈〈保险营销实务技能训练》，周灿、常伟，电子工业出版社，2011 年 5 月第 1 版。

《原一平的疯狂推销术》，陈春娃，中国纺织出版社，2011 年 3 月第 1 版。

《推销之神原一平给推销员的十一个忠告》，原一平，同心出版社，2009 年 1 月第 1 版。

《我有理由不买保险-58 个客户拒绝的案例》，陈亦纯，长春出版社，2003 年 4 月第 1 版。

多媒体资源：海珠校区多媒体教室。

实验（训）室利用：银行与保险仿真交易实训室。

校外基地利用：广州安晟达保险代理有限公司。

编制人：阳大胜　　编制单位：财会金融系《保险营销》课程团队

编制日期：2016-05-08

审核人：陈建成、潘霞冰　　教学单位负责人：李高峰