

《保险营销理论与实务》课程整体设计（2016）

一、管理信息

课程名称：保险营销理论与实务

修订时间：2015-05-08

课程代码：0720170

所属单位：财会金融系

制订人：阳大胜

审定人：陈建成

二、基本信息

学 分：3

课程类型：专业选修课

学 时：54（理论课：36， 实践课 18）

先修课程：保险合同与法律、财产与人身保险、金融营销

授课对象： 金融保险专业学生

三、课程定位

《保险合同与法律》课程是为专业选修课。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。

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。

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。

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）。

四、课程设计

（一）课程目标设计

- 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。

《《保险营销理论与实务》》课程各单元的教学目标

| 单元序号 | 单元名称 | 知识目标 | 能力目标 | 素质目标 |
|---------|------------|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| 第 1 单元 | 保险营销人员职业礼仪 | 了解着装礼仪、仪态礼仪、社交礼仪知识。 | 掌握着装礼仪、仪态礼仪、社交礼仪技巧。 | 重视保险营销职业礼仪。 |
| 第 2 单元 | 保险营销人员职业道德 | 了解保险营销人员的市场行为规范、道德修养。 | 掌握保险营销人员职业道德要求。 | 培养保险营销职业道德。 |
| 第 3 单元 | 保险营销人员职业能力 | 保险营销人员所需的职业能力。 | 掌握保险专业能力、营销能力、自我激励和自我管理能力、团队管理能力。 | 培养保险营销职业能力。 |
| 第 4 单元 | 缘故市场开拓 | 缘故市场开拓的重要性和内涵。 | 掌握列名单、制作客房资料卡、客户资料分析、客户档案动态管理的方法。 | 重视客户关系管理。 |
| 第 5 单元 | 陌生市场开拓 | 了解陌生市场开拓的意义。 | 掌握陌生保险市场客户开拓方法。 | 重视陌生市场的开拓。 |
| 第 6 单元 | 电话约访 | 了解电话约访前的准备工作、电话约访流程、电话约访的异议处理。 | 掌握电话约访异议处理的技巧。 | 正确对待、妥善处理约访客户的异议。 |
| 第 7 单元 | 销售面谈 | 了解销售面谈的目的、基本流程。 | 掌握销售面谈异议处理技巧。 | 正确对待、妥善处理约访客户的异议。 |
| 第 8 单元 | 成交面谈 | 了解成交面谈的目的、一般流程。 | 掌握面谈异议处理技巧。 | 正确对待、妥善处理约访客户的异议。 |
| 第 9 单元 | 唤起客户的注意 | 了解客户对销售不愿注意的原因。 | 掌握引起客户注意的方法和技巧。 | 重视对客户的心里分析，针对性提出对策。 |
| 第 10 单元 | 引导客户兴趣 | 了解引导客户兴趣要注意的问题。 | 掌握引志不同性格特征客户兴趣的技巧。 | 重视对客户的心里分析，针对性提出对策。 |
| 第 11 单元 | 激发客户购买欲望 | 了解激发客户购买欲望、促成购买行为的步骤。 | 掌握激发客户购买欲望、促成购买行为的技巧。 | 重视对客户的心里分析，针对性提出对策。 |
| 第 12 单元 | 客户关系的日常维护 | 了解客户关系日常维护的重要性、基本内容。 | 掌握客户关系日常维护的技巧。 | 重视对客户的售后服务。 |
| 第 13 单元 | 理赔服务 | 了解保险理赔的要求、理赔业务流程。 | 掌握保险理赔的技巧。 | 重视对客户的售后服务。 |
| 第 14 单元 | 处理抱怨 | 了解处理抱怨的意义、客户抱怨的心理分析、处理抱怨的基本原则。 | 掌握处理抱怨的技巧。 | 重视对客户的售后服务。 |

（二）课程内容设计

1.课程单元

| 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 |

2.实训项目设计

| 编号 | 项目名称 | 拟实现的能力目标 | 相关支撑知识 | 训练方式手段与步骤 | 结果（可展示） |
|----|---------------------|-----------------------------------|--|--|---------|
| 1 | 实训一：建立客户资料档案 | 掌握列名单、制作客房资料卡、客户资料分析、客户档案动态管理的方法。 | 缘故市场开拓的重要性和内涵。 | (1) 训练方式手段：模拟/角色扮演 (2) 训练步骤：①教师发放“计划100”表，人手一册进行填写；②对所列客户进行评分；③学生分享，教师点评。 | 实训报告 |
| 2 | 实训二：制作和分析保险计划书（建议书） | 掌握进行客户理财需求分析的能力 | (1) 陌生市场开拓的意义； (2) (2)陌生保险市场客户开拓方法。 | (1) 训练方式手段：模拟/角色扮演 (2) 训练步骤：①教师将“金盛360度理财规划方案”发放给学生，人手一册；②学生两人一组，相互扮演营销员 | 实训报告 |

| | | | | | |
|---|-----------------|-------------|--|--|------|
| | 书) | | | 和客户的角色,填写方案;③学生分享,教师点评。 | |
| 3 | 实训三:保险营销话术训练(1) | 掌握电话约访客户的技能 | (1)电话约访的目的、一般流程; (2)电话约访中的客户异议处理技巧。 | (1)训练方式手段:模拟/角色扮演 (2)训练步骤:①教师为学生设置几段电话约访的情景;②学生两人一组扮演营销员与客户进行演练;③学生着重运用已学技巧,进行客户异议处理;④学生分享,教师点评。 | 实训报告 |
| 4 | 实训四 保险营销话术训练(2) | 掌握处理客户异议的技巧 | (1)客户对销售不愿注意的原因。 (2)引导客户兴趣要注意的问题。 (3)激发客户购买欲望、促成购买行为的步骤。 | (1)训练方式手段:模拟/角色扮演 (2)训练步骤:①教师为学生设置几个面谈的情景;②学生几人一组,分饰不同角色,演练面销的过程;③学生着重运用已学技巧,进行异议处理、激发客户购买需求、促成成交;④学生分享,教师点评。 | 实训报告 |
| 5 | 实训五:保险理赔业务处理 | 掌握进行保险理赔的技能 | 保险理赔的要求、理赔业务流程。 | (1)训练方式手段:模拟/角色扮演 (2)训练步骤:①教师为学生设置几个保险理赔的情景;②学生几人一组,分饰不同角色,演练理赔的过程;③学生着重运用已学技巧,进行理赔;④学生分享,教师点评。 | 实训报告 |
| 6 | 实训六:保险营销抱怨处理 | 掌握处理客户抱怨的能力 | 处理抱怨的意义、客户抱怨的心理分析、处理抱怨的基本原则。 | (1)训练方式手段:模拟/角色扮演 (2)训练步骤:①教师为学生设置几个售后服务的情景;②学生几人一组,分饰不同角色,演练售后服务的过程;③学生着重运用已学技巧,演练售后服务的过程;④学生分享,教师点评。 | 实训报告 |

(三) 第一堂课设计

- 1.介绍本课程授课目标、内容和课时安排、实训的方式和组织、考核要求。(10分钟)
- 2.导入案例“形象欠佳吃的亏”,组织学生进行讨论,教师点评。(10分钟)
- 3.讲授第一单元“保险营销人员职业礼仪”。(60分钟)

五、考核方案设计

(一) 考核要求

通过考核,能够督促学习认真学习,能够培养学生的团队精神和职业素养,能够促成学生掌握知识和技能。

(二) 考核内容

主要考核学生学习态度、团队精神、职业道德和素养、知识掌握程度和技能掌握程度。

(三)考核方式

1.考核方式

包括过程性考核和终结性考核。过程性考核主要考核学生的学习态度、团队精神、技能训练情况，终结性考核主要考核学生对知识和技能的掌握程度。

2.考核依据

过程性考核（40%）：学习态度、出勤情况（10%）+实训情况(30%)(团队合作精神 5%+职业道德、素养 5%+实训报告 20%)。学习态度、出勤情况（5%）：采取灵活的考勤方式，并记录于考勤登记表。团队合作精神（5%）：考核参与团队工作的积极性与主动性。实训报告（20%）：考核实训报告完成的质量。

终结性考核：主要依据期末考试成绩。

(四)成绩形成方式

过程性考核×40%+终结性考核×60%=100%

总评成绩=平时成绩（百分制）×10%+实训成绩（百分制）×30%+期末考试成绩（百分制）×60%。

六、教材等教学资源

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