

《保险营销理论与实务》课程实训指导书（2016）

实训一：建立客户资料档案

1. 实训时间：学习完项目二“保险客户开拓”中的“缘故市场开拓”理论后；2学时。
2. 实训目的：训练学生建立保险客户档案并进行动态管理的能力。
3. 实训形式：模拟训练/角色扮演。
4. 实训条件：银行与保险仿真交易实训室。
5. 实训步骤：
 - （1）教师简要介绍本次实训的目的和任务。
 - （2）为每个学生下发“计划100”表和“客户评分表”。
 - （3）学生填写两表。
 - （4）学生两人一组相互进行分析。
 - （5）学生分享心得，教师进行点评。
 - （6）撰写实训报告，报告内容为实训心得。
6. 实训要求：认真实训；能够体现团队精神；实训报告要言之有物。

实训二：制作和分析保险计划书（建议书）

1. 实训时间：学习完项目二“保险客户开拓”中的“陌生市场开拓”理论后；4学时。
2. 实训目的：训练学生分析客户投保需求、制作投保建议书的技巧。
3. 实训形式：模拟训练/角色扮演。
4. 实训条件：银行与保险仿真交易实训室。
5. 实训步骤：
 - （1）教师简要介绍投保建议书的格式与技巧。
 - （2）提供个人（家庭）理财案例，学生制作投保建议书。
 - （3）学生将方案制作成Word文件或PPT，上台进行分享。
 - （4）教师点评，学生撰写实训报告。

6. 实训要求：认真填写实训报告；报告内容总结制作保险计划书中的得失和经验。

实训三：保险营销话术训练

1. 实训时间：学习完项目三“接触客户”理论后；2学时。
2. 实训目的：训练学生在约访、面谈客户中激发客户购买欲望、促成交易、处理异议的话术技巧。
3. 实训形式：模拟训练/角色扮演。
4. 实训条件：银行与保险仿真交易实训室。
5. 实训步骤：
 - (1) 教师简要介绍本次实训的目的和任务。
 - (2) 提供话术案例，学生进行书面练习。
 - (3) 学生两人一组，进行模拟训练，教师进行点评。
 - (4) 撰写实训报告，报告内容为实训心得。
6. 实训要求：认真实训；能够体现团队精神；实训报告要言之有物。

实训四：保险营销话术训练（2）

1. 实训时间：学习完项目四“拜访客户”理论后；4学时。
2. 实训目的：训练学生在约访、面谈客户中激发客户购买欲望、促成交易、处理异议的话术技巧。
3. 实训形式：模拟训练/角色扮演。
4. 实训条件：银行与保险仿真交易实训室。
5. 实训步骤：
 - (1) 教师简要介绍本次实训的目的和任务。
 - (2) 教师为学生设置几个面谈的情景。
 - (3) 学生几人一组，分饰不同角色，演练面销的过程。
 - (4) 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。
 - (5) 学生分享，教师点评。
 - (6) 撰写实训报告，报告内容为实训心得。
6. 实训要求：认真实训；能够体现团队精神；实训报告要言之有物。

实训五：保险理赔业务处理

1. 实训时间：学习完项目五“保险售后服务”理论后；2学时。
2. 实训目的：训练学生熟悉保险理赔的要求、理赔业务流程，掌握进行保险理赔的技能。
3. 实训形式：模拟训练/角色扮演。
4. 实训条件：银行与保险仿真交易实训室。
5. 实训步骤：
 - (1) 教师简要介绍本次实训的目的和任务。
 - (2) 教师为学生设置几个保险理赔的情景。
 - (3) 学生几人一组，分饰不同角色，演练理赔的过程。
 - (4) 学生着重运用已学技巧，进行理赔。
 - (5) 学生分享，教师点评。
 - (6) 撰写实训报告，报告内容为实训心得。
6. 实训要求：认真实训；能够体现团队精神；实训报告要言之有物。

实训六：保险营销抱怨处理

1. 实训时间：学习完项目五“保险售后服务”理论后；4学时。
2. 实训目的：训练学生掌握处理客户抱怨的能力。
3. 实训形式：模拟训练/角色扮演。
4. 实训条件：银行与保险仿真交易实训室。
5. 实训步骤：
 - (1) 教师简要介绍本次实训的目的和任务。
 - (2) 教师为学生设置几个售后服务的情景。
 - (3) 学生几人一组，分饰不同角色，演练售后服务的过程。
 - (4) 学生着重运用已学技巧，演练售后服务的过程。
 - (5) 学生分享，教师点评。
 - (6) 撰写实训报告，报告内容为实训心得。
6. 实训要求：认真实训；能够体现团队精神；实训报告要言之有物。