

“保险实务”课程整体设计

一、管理信息

课程名称：保险实务（I、II）

修订时间：2021.8

课程代码：0720437（I）、07204389II）

所属单位：财会金融系

制订人：阳大胜

审定人：潘霞冰

二、基本信息

学 分：5（I：2.5，II2.5）

课程类型：专业必修课

学 时：90（理论课：60，实践课30）；I：45学时（理论课：30学时，实践课15学时），II（理论课：30学时，实践课15学时）

先修课程：经济学基础、财政与金融、金融服务营销

授课对象：金融管理专业

三、课程定位

“保险实务”课程现为金融管理专业必修课，在课程体系中属于综合技能模块A(理财规划能力)模块，于第3-4学期开课（分I、II部分）。

通过学习本课程，使学生了解保险业务的基本理论知识，了解保险产品的设计原理，熟悉保险营销的专业化销售流程，掌握保险服务的主要方法和技巧，培养科学的风险管理理念和正确的保险价值观，培养“诚信”、“守法”的保险从业职业道德，树立“客户至上”的保险营销、服务理念。

本课程的前导课程为经济学基础、财政与金融（为本课程提供宏微观经济基础理论和金融基础知识和理论）、金融服务营销（为本课程提供金融服务营销基本理论和技能），后续课程为理财规划（本课程为理财规划奠定产品、营销基础）、新媒体营销（在本课程营销方法基础上拓展新媒体营销）。

四、课程设计

（一）课程目标设计

本课程总目标如下：

知识目标	能力目标	素质目标
1.理解、掌握保险的基础知识和基本理论。 2.了解、掌握保险尤其是寿险产品的设计原理和产品类型。 3.熟悉保险专业化销售流程。 4.掌握开拓客户、管理客户、服务客户的方法与技巧。	1.能较熟练地进行客户档案管理、客户保险理财需求分析、客户投保计划制作、客户约访、面谈销售、促成交易、客户异议与抱怨处理。 2.能较熟练地对保险合同进行售前、售中、售后管理，并妥善处理保险合同纠纷。	1.培养科学的风险管理理念和正确的保险价值观。 2.培养“诚信”、“守法”的保险从业职业道德。 3.树立“客户至上”的保险营销、服务理念。

课程内容(理论教学)设计为四个项目,共14个任务,每个项目的具体教学目标如下:

内容单元		知识目标	能力目标	素质目标
项目一: 风险管理 与保险经营(8学时)	任务1:认识风险(2学时)	了解风险的构成要素、类型;熟悉风险管理的流程;理解风险与保险的关系。	能理性地认识风险,能科学地进行风险管理。	培养科学的 风险管理 意识, 建立正 确的保 险价值 观。
	任务2:认知保险(4学时)	了解保险的内涵、类型、功能、作用。	能从风险管理、理财规划、社会稳定器、人文关怀、法律特征五个方面理解保险。	
	任务3:了解保险经营管理(2学时)	了解保险经营管理的内容、特点。	能理解保险经营管理活动的特殊性	
项目二: 解读保险 产品(16学时)	任务4:解读人寿保险产品 设计原理(10学时)	掌握传统寿险、年金险、分红险、万能险、投连险的内涵、特点、区别以及设计原理。	能向客户解释清楚寿险产品的设计,包括产品特点、合同条款、利益构成。	培养专 业的产 品观念 和诚信 的销售 理念。
	任务5:解读健康险 产品设计原理(4学时)	掌握健康险尤其是重大疾病险的内涵、特点以及设计原理。	能向客户解释清楚健康险产品的设计,包括产品特点、合同条款、利益构成。	
	任务6:解读意外险 产品设计原理(2学时)	掌握意外的界定、意外险的特点及设计原理。	能向客户解释清楚意外险产品的设计,包括产品特点、合同条款、利益构成。	
项目三: 保险合同 管理(16学时)	任务7:认识保险合同(2学时)	了解保险合同的概 念、特征、形式、构成要素。	能依据《保险法》向客户解释保险合同条款。	培 养 “ 诚 信 ”、 “ 守 法 ” 的 保 险 从 业 职 业 道 德。
	任务8:订立、变更、 终止和履行保险合同 (6学时)	掌握保险合同的要约与承诺、成立与生效,以及有效合同的要件与无效合同的情形;掌握保险合同变更的内容、变更的程序及变更后的法律效力;了解保险合同的中止和终止的区别;了解保险合同当事人履行保险合同时的权利和义务。	能依据《保险法》等法律对客户保险合同进行管理。	
	任务9:处理保险合同 纠纷(8学时)	掌握保险业务活动的四大基本原则;掌握保险合同条款解释原则和解决保险合同争议的合法方式。	能依据《保险法》等法律和 业务原则进行理赔和纠纷处理。	
项目四: 保险销售 和服务(20 学时)	任务10:开拓客户(4 学时)	掌握准客户条件、开拓方法、客户资料卡管理。	能运用“保险100”工具进行保险准客户管理。	树立 “客户 至上” 的保 险营 销、
	任务11:约访客户(4 学时)	掌握约访客户的主要方法,尤其是电话约访法。	能运用电话约谈话术成功约客户。	
	任务12:销售面谈(4 学时)	掌握初次接洽客户的技巧、挖掘客户需求、提出解决方案等。	能运用保险计划书了解、挖掘、解决客户的保险需求。	
	任务13:促成交易(4 学时)	掌握异议处理、促成技巧、转介绍技巧。	能运用相关技巧处理各种异议,促成交易,并获得转介绍。	

	任务 14: 售后服务(4 学时)	掌握保险售后服务的原因、内容及方式; 掌握售后抱怨处理的技巧。	能运用售后服务方法和技巧、抱怨处理技巧进行售后服务, 增加客户满意度。	服务理念。
--	-------------------	---------------------------------	-------------------------------------	-------

(二) 课程内容设计

1. 课程单元 (含实训项目)

序号	单元 (工作任务模块或实训项目)	教学内容	活动设计	课内学时安排
1	项目一: 风险管理与保险经营 (8+3 学时)	任务 1 “认识风险”	预告→引入→讲解→讨论→讲解→讨论→讲解→布置课后作业	2
		任务 2 “认知保险”	预告→引入→讲解→讨论→讲解→讲解→讲解→讨论→课堂练习→布置课后作业	4
		任务 3 “解保险经营管理”	预告→引入→讲解→引入→讲解→讨论→布置课后作业	2
		实训一: 保险经营业务初体验	上机练习, 撰写实训报告	3
	项目二: 解读保险产品 (16+9 学时)	任务 4 “解读人寿保险产品原理”	预告→引入→讲解→练习→引入→讲解→练习→引入→讲解→练习→引入→讲解→练习→布置课后作业	10
		实训二: 比较几款寿险产品	分组讨论, 上台演示, 撰写实训报告	3
		任务 5 “解读健康险产品设计原理”	预告→引入→讲解→讲解练习→讲解→练习→布置课后作业	4
		实训三: 比较几款重疾险产品	分组讨论, 上台演示, 撰写实训报告	3
		任务 6 “解读意外险产品设计原理”	预告→引入→讲解→练习→布置课后作业	2
		实训四: 比较几款意外险产品	分组讨论, 上台演示, 撰写实训报告	3
3	项目三: 保险合同管理 (16+9 学时)	任务 7 “认识保险合同”	预告→引入→讲解→练习→练习→布置课后作业	2
		实训五: 模拟签订保险合同	分组演练, 填写表单, 撰写实训报告	3
		任务 8 “订立、变更、终止和履行保险合同”	预告→引入→讲解→引入→讲解→练习→引入→讲解→引入→讲解→讲解→布置课后作业	6
		实训六: 模拟办理保险变更业务	分组演练, 填写表单, 撰写实训报告	3
		任务 9 “处理保险合同纠纷”	预告→引入→讲解→引入→讲解→引入→讲解→讲解→引入→讲解→讲解→练习→引入→讲解→布置课后作业	8
		实训七: 模拟保险理赔	分组演练, 填写表单, 撰写实训报告	3

4	项目四：保险销售和服务（20+9学时）	任务10“开拓客户”	预告→引入→讲解→引入→讲解→引入→练习→引入→总结→布置课后作业	4
		实训八：保险计划100表练习	分组演练，填写表格，讨论分析，撰写实训报告	3
		任务11“约访客户”	预告→引入→讲解→引入→讲解→练习→总结→布置课后作业	4
		实训九：电话约访话术练习	分组演练，拍摄视频，讨论分析，撰写实训报告	3
		任务12“销售面谈”	预告→引入→讲解→引入→讲解→引入→讲解→练习→布置课后作业	4
		实训十：异议处理练习	分组演练，拍摄视频，讨论分析，撰写实训报告	3
		任务13“促成交易”	预告→引入→讲解→引入→讲解→练习→引入→讲解→布置课后作业	4
		任务14“售后服务”	预告→引入→讲解→讨论→引入→讲解→练习布置课后作业	4
合计学时				90

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：保险经营业务初体验	能科学地进行家庭保险规划，能进行保险业务运营管理。	保险是一种理财规划工具，保险经营管理活动。	(1) 训练方式手段：实训软件； (2) 训练步骤：①学生在1-301上机操作；②练习“典阅保险综合技能国赛平台”中的寿险业务；③将实训结果截图粘贴在实训报告中。	实训报告
2	实训二：比较几款寿险产品	能向客户解释清楚寿险产品的设计，包括产品特点、合同条款、利益构成。	传统寿险、年金险、分红险、万能险、投连险的内涵、特点、区别以及设计原理。	(1) 训练方式手段：模拟/角色扮演 (2) 训练步骤：①学生进入保险公司官网搜集几款寿险产品信息；②制作PPT，学生两人一组，相互扮演营销员和客户的角色，进行产品介绍；③抽选小组上台演示（或演示视频），教师点评；④撰写实训报告。	产品演示PPT，实训报告
3	实训三：比较几款重疾险产品	能向客户解释清楚健康险产品的设计，包括产品特点、合同条款、利益构成。	健康险尤其是重大疾病险的内涵、特点以及设计原理。	(1) 训练方式手段：模拟/角色扮演 (2) 训练步骤：①学生进入保险公司官网搜集几款重疾险产品信息；②制作PPT，学生两人一组，相互扮演营销员和客户的角色，进行产品介绍；③抽选小组上台演示（或演示视频），教师点评；④撰写实训报告。	产品演示PPT，实训报告

4	实训四： 比较几款 意外险产 品	能向客户解释清楚 意外险产品的设 计,包括产品特点、 合同条款、利益构 成。	意外的界定、意 外险的特点及设 计原理。	(1) 训练方式手段: 模拟/角色扮 演 (2) 训练步骤: ①学生进入保 险公司官网搜集几款重意外险产 品信息; ②制作 PPT, 学生两人一 组, 相互扮演营销员和客户的角 色, 进行产品介绍; ③抽选小组上 台演示(或演示视频), 教师点评; ④撰写实训报告。	产品演示 PPT, 实训 报告
5	实训五： 模拟签订 保险合同	能指导客户正确填 写投保表单, 向客 户正确解释保险合 同条款。	保险合同的概念、特征、形式、 构成要素; 保分 析险合同条款	(1) 训练方式手段: 模拟/角色扮 演 (2) 训练步骤: ①教师发放“投 保单”等投保表单, 人手一册进行 填写; ②两人一组分别扮演客户和 营销员, 解释保险合同条款; ③学 生分享(上台演示, 或录制视频), 教师点评; ④撰写实训报告。	投保表单, 练习视频, 实训报告
6	实训六： 模拟办理 保险变更 业务	能运用保险业务变 更表为客户准确、 及时地办理保险变 更业务	保险合同变更的 内容、变更的程 序及变更后的法 律效力; 保险合 同的中止和终止 的区别	(1) 训练方式手段: 模拟/角色扮 演 (2) 训练步骤: ①教师发放“变 更申请表”等表单, 人手一册进行 填写; ②两人一组分别扮演客户和 保险营销业务员, 正确填写保险业 务变更表; ③学生分享(上台演示, 或录制视频), 教师点评; ④撰写 实训报告。	变更表单, 练习视频, 实训报告
7	实训七： 模拟保险 理赔	掌握保险理赔的技 能	保险理赔的要 求、理赔业务流 程、保险业务四 大原则、保险合 同解释原则。	(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(上台 演示, 或录制视频), 教师点评; ⑤撰写实训报告。	理赔表单, 练习视频, 实训报告
8	实训八： 保险计划 100 表练 习	能运用保险营销工 具开拓、管理客户	准客户条件、开 拓方法、客户资 料卡管理。	(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对所列客户进行打分评级, 提出 营销对策; ③学生分享, 教师点评; ④撰写实训报告。	保险计划 100 表, 实 习报告
9	实训九： 电话约访 电话练习	掌握电话约访客户 的技能。	电话约访的目 的、一般流程; 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 (上台演示, 或录制视频), 教师	练习视频, 实训报告

				点评；⑤撰写实训报告。	
10	实训十： 异议处理 练习	掌握处理客户异议 的技巧。	客户对销售不愿 注意的原因；引 导客户兴趣要注 意的问题；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（上台 演示，或录制视频），教师点评； ⑤撰写实训报告。	练习视频， 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。（5分钟）
- 2.讲授第一单元“认识风险”，详情见课程单元设计。（75分钟）

五、考核方案设计

(一) 考核要求

要求学生能够通过学习，掌握相关的知识和技能，培养职业素养和团队精神，达到预设的教学目标。

(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%）：考核参与团队合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

1.使用教材

- ①阳大胜.保险业务基础[M].电子工业出版社, 2012年08月第1版.
- ②林芳,崔玉娟,朱辉.保险学[M].电子科技大学出版社, 2019年07月第1版.
- ③庐航,鲁海洋.保险销售从入门到精通:话术模板+成交技巧+拒绝处理[M].化学工业出版社,2019年03月第1版.

2.实验教材

自编《保险实务》教材、实训指导书。

3.参考书

- ①中国保险行业协会.保险行业基础知识[M].中国金融出版社, 2020年09月第1版.
- ②胡巧侠.保险理财:从入门到精通[M].人民邮电出版社, 2020年2月第1版.
- ③勾俊伟.保险线上成交[M].人民邮电出版社, 2020年10月第1版.
- ④许飞琼.经典保险案例分析100例[M].中国金融出版社, 2020年1月第1版.
- ⑤孙祁祥中.中国保险业发展报告2020[M].北京大学出版社, 2020年12月第1版.
- ⑥连子智.解密新保险:从人海战术到物联网金融[M].电子工业出版社, 2020年4月第1版.
- ⑦最高人民法院司法案例研究院.中国法院2020年度案例·保险纠纷[M].中国法制出版社, 2020年2月第1版.
- ⑧沈洁颖.保险职业素养[M].浙江大学出版社,2021年02月第1版.
- ⑨韩雪.保险客户服务与管理[M].江大学出版社,2021年03月第1版.
- ⑩任自力.互联网保险创新发展与监管研究[M].法律出版社,2020年10月第1版.
- ⑪易行健.保险的起源与发展[M].复旦大学出版社, 2020年6月第1版
- ⑫陈兰芬.保险营销务[M].电子工业出版社, 2011年1月第1版.
- ⑬原一平.推销之神原一平给推销员的十一个忠告[M].同心出版社, 2009年1月第1版.
- ⑭陈亦纯.我有理由不买保险-58个客户拒绝的案例[M].长春出版社, 2003年4月第1版.

4.网络教学资源

- ①中国保险报网 http://www.sinoins.com/node_552.htm
- ②中国银行保险报网 <http://www.sinoins.com/>
- ③保险索赔网 <http://www.zgbxspw.com/>
- ④中国保险学会 <http://www.isc-org.cn/>
- ⑤中国保险网 <http://www.china-insurance.com/>

⑥中国精彩网址-财经-保险 <https://www.5566.net/>

5.多媒体资源

海珠校区多媒体教室。

6.校内实训室

海 1-301 审计实训室（安装了“典阅保险综合业务技能国赛平台”）。

7.校外实训基地

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《保险实务》课程团队

编制日期：2019-03

修订日期：2021-08

审核人：潘霞冰