

“保险实务”课程单元设计

“保险实务”课程共 90 学时，其中理论教学学时为 60 学时，实训教学学时为 30 学时。理论教学包含四大项目：（1）项目一“风险管理与保险经营”（8 学时），下设任务 1“认识风险”（2 学时）、任务 2“认知保险”（4 学时）、任务 3“解保险经营管理”（2 学时）；（2）项目二“解读保险产品”（16 学时），下设任务 4“解读人寿保险产品设计原理”（10 学时）、任务 5“解读健康险产品设计原理”（4 学时）、任务 6“解读意外险产品设计原理”（2 学时）；（3）项目三“保险合同管理”（16 学时），下设任务 7“认识保险合同”（2 学时）、任务 8“订立、变更、终止和履行保险合同”（6 学时）、任务 9“处理保险合同纠纷”（8 学时）（四）项目四“保险销售和服务”（20 学时），下设任务 10“开拓客户”（4 学时）、任务 11“约访客户”（4 学时）、任务 12“销售面谈”（4 学时）、任务 13“促成交易”（4 学时）、任务 14“售后服务”（4 学时）。

各单元（任务）教学活动设计如下：

项目一：风险管理与保险经营 任务 1：认识风险					
授课班级	19 金融管理	课时	2	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标		知识目标		
	能理性地认识风险，能科学地进行风险管理。		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。		
能力训练任务及案例	子任务 1：讨论-军营里的千分之三游戏 子任务 2：讨论皮特《与上帝作对:风险的非凡经历》中的开篇名言 子任务 3：讨论-人生有什么风险，又如何应对？ 子任务 4：课后作业-观看视频“面对风险你持何态度你会管理风险吗？” 案例：①保险故事：李嘉诚的保险财富；②保险故事：陈逸飞的身后事。				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	5 分钟
2.引入	子任务 1：讨论-军营里的千分之三游戏	设疑、解答	保险故事	讨论、思考、聆听	5 分钟
3.讲解	风险的定义、构成要素、类型	讲授	课件	聆听	20 分钟
4.讨论	子任务 2：讨论皮特《与上帝作对:风险的非凡经历》中的开篇名言	设疑、解答	作家名著	讨论、思考、聆听	10 分钟
5.讲解	风险管理的流程	讲授	课件	聆听	20 分钟
6.讨论	子任务 3：讨论-人生有什么风险，又如何应对？	设疑、解答	课件	讨论、思考、聆听	5 分钟
7.讲解	风险与保险的关系	讲授	课件	聆听	10 分钟

8.布置作业	子任务 4: 课后作业-观看视频“面对风险你持何态度,你会管理风险吗?” https://v.qq.com/x/page/m0673m3x1a2.html	布置课后作业	网络视频	课后完成作业	5 分钟
--------	---	--------	------	--------	------

项目一：风险管理与保险经营 任务 2：认知保险					
授课班级	19 金融管理	课时	4	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标		知识目标		
	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。		了解保险的内涵、类型、功能、作用。		
能力训练任务及案例	<p>子任务 1: 讨论-德云社吴鹤臣脑出血,水滴筹引起大风波!被说吃相太难看冤不冤?</p> <p>子任务 2: 讨论-保险与银行存款、股票的区别?</p> <p>子任务 3: 讨论-美国、日本为什么保险普及率高?</p> <p>子任务 4: 练习-搜集我国保险业发展现状的相关数据</p> <p>子任务 5: 作业-课后观看视频“9 分钟揭秘水滴筹背后的生意版图,你用过水滴筹吗?”</p> <p>案例: ①美国 911 遇难者获赔 380 亿美元; ②汶川地震损失 8451 亿保险只赔了 20 多亿; ③美国人寿险申请增幅创 20 年新高,年轻人成最大驱动力</p>				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	5 分钟
2.引入	子任务 1: 讨论-德云社吴鹤臣脑出血,水滴筹引起大风波!被说吃相太难看冤不冤?	设疑、解答	网络视频	讨论、思考、聆听	5 分钟
3.讲解	保险的内涵	讲授	课件	聆听	50 分钟
4.讨论	子任务 2: 讨论-保险与银行存款、股票的区别?	设疑、解答	课件	讨论、思考、聆听	10 分钟
5.讲解	保险的类型	讲授	课件	聆听	10 分钟
6.讲解	保险的功能	讲授	课件	聆听	20 分钟
7.讲解	保险的作用	讲授	课件	聆听	20 分钟
8.讨论	子任务 3: 讨论-美国、日本为什么保险普及率高?	设疑、解答	课件	讨论、思考、聆听	10 分钟
9.课堂练习	子任务 4: 练习-搜集我国保险业发展现状的相关数据	指导	网络	搜集资料、讨论	25 分钟
10.布置作业	子任务 5: 课后任务-观看视频“9 分钟揭秘水滴筹背后的生意版图,你用过水滴筹吗?” http://v.360kan.com/sv/c4brPGXlThj1Ty.html?from	布置课后作业	网络视频	课后完成作业	5 分钟

	=videoso_result				
--	-----------------	--	--	--	--

项目一：风险管理与保险经营 任务3：了解保险经营管理					
授课班级	19 金融管理	课时	2	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标		知识目标		
	能理解保险经营管理活动的特殊性。		了解保险经营管理的内容、特点。		
能力训练任务及案例	子任务 1: 搜集信息-浏览某个保险公司的官网 子任务 2: 搜集信息-浏览中国银保监会的官网 子任务 3: 讨论-你对中国保险市场的看法? 子任务 4: 课后作业-观看视频“亲历者周延礼：中国保险市场的昨天今天和明天” 案例：①2020 年保险公司经营排行榜；②中国银保监会发布《中国银保监会行政处罚办法》				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	5 分钟
2.引入	子任务 1: 搜集信息-浏览某个保险公司的官网	指导	网络	浏览网站	5 分钟
3.讲解	保险公司的经营活动	讲授	课件	聆听	30 分钟
4.引入	子任务 2: 搜集信息-浏览中国银保监会的官网	指导	网络	浏览网站	5 分钟
5.讲解	保险市场的监管	讲授	课件	聆听	25 分钟
6.讨论	子任务 3: 讨论-你对中国保险市场的看法?	设疑、解答	课件	讨论、思考、聆听	7 分钟
7.布置作业	子任务 4: 课后作业-观看视频“亲历者周延礼：中国保险市场的昨天今天和明天” https://v.qq.com/x/page/p0829dln5dt.html	布置课后作业	网络视频	课后完成作业	3 分钟

项目二：解读保险产品 任务4：解读人寿保险产品设计原理					
授课班级	19 金融管理	课时	10	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标		知识目标		
	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。		掌握传统寿险、年金险、分红险、万年险、投连险的内涵、特点、区别以及设计原理。		
能力训练	子任务 1: 搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(传统寿险) 子任务 2: 分析某个传统寿险产品 子任务 3: 搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(年金险) 子任务 4: 分析某个年金险产品 子任务 5: 搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(分红险) 子任务 6: 分析某个分红险产品 子任务 7: 搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(万能险)				

任务及案例	子任务 8: 分析某个万能险产品 子任务 9: 搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(投连险) 子任务 10: 分析某个投连险产品 子任务 11: 课后作业-比较分析各公司的同类寿险产品 案例: ①疫情下保险业走向何方?是该改变传统寿险发展模式了; ②深耕养老年金保险平安养老险推出“平安心心相连”产品系列; ③分红险监管趋严弘康人寿上半年保费收入下滑 67% 净利润降 89%; ④万能险大户转型 3 年记; ⑤安盛三次回应 4 亿暴雷:频频出事投连险是蜜糖还是砒霜				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	5 分钟
2.引入	子任务 1:搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(传统寿险)	指导	网络	浏览网站	5 分钟
3.讲解	传统寿险产品设计	讲授	课件	聆听	30 分钟
4.练习	子任务 2: 分析某个传统寿险产品	角色扮演	网络	分组讨论	40 分钟
5.引入	子任务 3:搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(年金险)	指导	网络	浏览网站	5 分钟
6.讲解	年金险产品设计	讲授	课件	聆听	35 分钟
7.练习	子任务 4: 分析某个年金险产品	角色扮演	网络	分组讨论	40 分钟
8.引入	子任务 5:搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(分红险)	指导	网络	浏览网站	5 分钟
9.讲解	分红险产品设计	讲授	课件	聆听	35 分钟
10.练习	子任务 6: 分析某个分红险产品	角色扮演	网络	分组讨论	40 分钟
11.引入	子任务 7:搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(万能险)	指导	网络	浏览网站	5 分钟
12.讲解	万能险产品设计	讲授	课件	聆听	35 分钟
13.练习	子任务 8: 分析某个万能险产品	角色扮演	网络	分组讨论	40 分钟
14.引入	子任务 9:搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(投连险)	指导	网络	浏览网站	5 分钟
15.讲解	投连险产品设计	讲授	课件	聆听	35 分钟
16.练习	子任务 10: 分析某个投连险产品	角色扮演	网络	分组讨论	37 分钟
17.布置作业	子任务 11: 课后作业-比较分析各公司的同类寿险产品	布置课后作业	网络	课后完成作业	3 分钟

项目二：解读保险产品 任务 5：解读健康保险产品设计原理					
授课班级	19 金融管理	课时	4	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标		知识目标		
	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。		掌握健康险尤其是重大疾病险的内涵、特点以及设计原理。		
能力训练任务及案例	<p>子任务 1: 搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(健康险)</p> <p>子任务 2: 练习-分析某个重疾险产品</p> <p>子任务 3: 练习-分析某个失能险或护理险产品</p> <p>子任务 4: 课后作业-观看视频“十分钟带你超全面剖析医疗险到底可以报销什么!”</p> <p>案例: ①有了医保,为什么要买医疗险、重疾险?②广州日报-“穗岁康”: 广州医保专属“百万医疗”保险;③重疾险“满月”记: 大公司放低身段,小公司难再降价;④社保五险变六险, 长期护理险来了!今后养老能靠它吗?</p>				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	5 分钟
2.引入	子任务 1: 搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(健康险)	指导	网络	浏览网站	5 分钟
3.讲解	医疗险	讲授	课件	聆听	30 分钟
4.讲解	健康险	讲授	课件	聆听	40 分钟
5.练习	子任务 2: 练习-分析某个重疾险产品	角色扮演	网络	分组讨论	40 分钟
6.讲解	失能险、护理险	讲授	课件	聆听	20 分钟
7.练习	子任务 3: 练习-分析某个失能险或护理险产品	角色扮演	网络	分组讨论	15 分钟
8.布置作业	子任务 4: 课后作业-观看视频“十分钟带你超全面剖析医疗险到底可以报销什么!” https://haokan.baidu.com/v?vid=9778456760178310960	布置课后作业	网络视频	课后完成作业	5 分钟

项目二：解读保险产品 任务 6：解读意外险产品设计原理					
授课班级	19 金融管理	课时	2	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标		知识目标		
	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。		掌握意外的界定、意外险的特点及设计原理。		
能力训练任务及案例	<p>子任务 1: 搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(意外险)</p> <p>子任务 2: 练习-分析某个意外险产品</p> <p>子任务 3: 课后作业-上网查阅“银保监会发文加快意外险改革”</p> <p>案例: ①武汉女子家中猝死,50 万意外险被拒赔,保司意外猝死证明出示下; ②女子被玻璃意外砸死,350 万意外险被拒,保险公司:死亡证明无效; ③意外险市</p>				

	场“严打”搭售骗保乱象				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	5 分钟
2.引入	子任务 1: 搜集信息-浏览保险公司官网的产品主页(意外险)	指导	网络	浏览网站	5 分钟
3.讲解	意外险	讲授	课件	聆听	30 分钟
4.练习	子任务 2: 练习-分析某个意外险产品	角色扮演	网络	分组讨论	35 分钟
5.布置作业	子任务 3: 课后作业-上网查阅“银保监会发文加快意外险改革” http://www.xinhuanet.com/money/2020-03/06/c_1210502579.htm	布置课后作业	网络	课后完成作业	5 分钟

项目三：保险合同管理 任务 7：认识保险合同					
授课班级	19 金融管理	课时	2	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标		知识目标		
	能依据《保险法》向客户解释保险合同条款。		了解保险合同的的概念、特征、形式、构成要素		
能力训练任务及案例	子任务 1: 合同预览-浏览一份保险合同 子任务 2: 练习-填写投保单 子任务 3: 练习-分析保险合同条款 子任务 4: 课后作业-观看视频“保险合同读得懂” 案例: ①投保单和保险单,以谁为准; ②真正的科技保险公司来了,互动式智能保单震惊保险业				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	3 分钟
2.引入	子任务 1: 合同预览-浏览一份保险合同	指导	实物(保险合同)	浏览合同	5 分钟
3.讲解	保险合同	讲授	课件	聆听	32 分钟
4.练习	子任务 2: 练习-填写投保单	角色扮演	实物(投保单)	填写投保单	15 分钟
5.练习	子任务 3: 练习-分析保险合同条款	角色扮演	实物(保险合同)	分组讨论	23 分钟
6.布置作业	子任务 4: 课后作业-观看视频“保险合同读得懂” https://www.bilibili.com/video/av58180429	布置课后作业	网络视频	课后完成作业	2 分钟

项目三：保险合同管理 任务 8：订立、变更、终止和履行保险合同
--

授课班级	19 金融管理	课时	6	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标	知识目标			
	能依据《保险法》等法律对客户保险合同进行管理。	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。			
能力训练任务及案例	<p>子任务 1: 案例分析-从一个案例来看保险合同的成立和生效</p> <p>子任务 2: 案例分析-遗嘱变更保险受益人合法有效</p> <p>子任务 3: 练习-填写保险合同变更申请书</p> <p>子任务 4: 案例分析-一个案例告诉你, 如何处理保险合同的缴费、中止与复效?</p> <p>子任务 5: 案例解析: 保险合同中的免责条款说明义务</p> <p>子任务 6: 课后作业-观看视频“精准解读《保险法》”</p> <p>案例: ①从一个案例来看保险合同的成立和生效; ②遗嘱变更保险受益人合法有效; ③一个案例告诉你, 如何处理保险合同的缴费、中止与复效? ④保险合同中的免责条款说明义务</p>				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	2 分钟
2.引入	子任务 1: 案例分析-从一个案例来看保险合同的成立和生效	指导	网络	分组讨论	8 分钟
3.讲解	保险合同的订立与效力	讲授	课件	聆听	30 分钟
4.引入	子任务 2: 案例分析-遗嘱变更保险受益人合法有效	指导	网络	分组讨论	10 分钟
5.讲解	保险合同的变更	讲授	课件	聆听	30 分钟
6.练习	子任务 3: 练习-填写保险合同变更申请书	指导	实物(保险合同变更申请书)	实物练习	40 分钟
7.引入	子任务 4: 案例分析-一个案例告诉你, 如何处理保险合同的缴费、中止与复效?	指导	网络	分组讨论	10 分钟
8.讲解	保险合同的中止、复效与终止	讲授	课件	聆听	30 分钟
9.引入	子任务 5: 案例解析: 保险合同中的免责条款说明义务	指导	网络	分组讨论	10 分钟
10.讲解	保险合同当事人履行义务	讲授	课件	聆听	30 分钟
11.讲解	《保险法》关于订立、变更、终止和履行保险合同的相关规定	讲授	课件	聆听	38 分钟
12.布置	子任务 6: 课后作业-观看	布置课后作	网络视频	课后完成	2 分钟

作业	视频“精准解读《保险法》” https://v.qq.com/x/page/d07187qm4b2.html	业		作业	
----	--	---	--	----	--

项目三：保险管理 任务9：处理保险合同纠纷					
授课班级	19 金融管理	课时	8	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标		知识目标		
	能依据《保险法》等法律和业务原则进行理赔和纠纷处理。		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纠纷的合法方式。		
能力训练任务及案例	<p>子任务 1：案例分析-保险最大诚信原则案例原则的案例</p> <p>子任务 2：案例分析-常见保险利益原则案例分析</p> <p>子任务 3：案例分析-保险损失补偿原则案例</p> <p>子任务 4：案例分析-保险近因原则案例分析</p> <p>子任务 5：综合练习-运用四大原则分析保险合同纠纷案例</p> <p>子任务 6：案例分析-特种车辆保险合同中“倾覆”条款的解释与法律适用</p> <p>子任务 7：课后作业-查阅“最高人民法院公报保险合同纠纷案例汇编（2020-2000）”</p> <p>案例：①保险最大诚信原则案例原则的案例；②常见保险利益原则案例分析；③保险损失补偿原则案例；④保险近因原则案例分析；⑤特种车辆保险合同中“倾覆”条款的解释与法律适用</p>				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	3 分钟
2.引入	子任务 1：案例分析-保险最大诚信原则案例原则的案例	指导	网络	分组讨论	7 分钟
3.讲解	最大诚信原则	讲授	课件	聆听	30 分钟
4.引入	子任务 2：案例分析-常见保险利益原则案例分析	指导	网络	分组讨论	10 分钟
5.讲解	保险利益原则	讲授	课件	聆听	30 分钟
6.引入	子任务 3：案例分析-保险损失补偿原则案例	指导	网络	分组讨论	10 分钟
7.讲解	损失补偿原则(1)	讲授	课件	聆听	30 分钟
8.讲解	损失补偿原则(2)	讲授	课件	聆听	40 分钟
9.引入	子任务 4：案例解析：保险近因原则案例分析	指导	网络	分组讨论	10 分钟
10.讲解	近因原则	讲授	课件	聆听	30 分钟
11.讲解	《保险法》关于四大原则的相关规定	讲授	课件	聆听	40 分钟
12.练习	子任务 5：综合练习-运用四大原则分析保险合同纠纷案例	指导	网络	分组讨论	40 分钟

13.引入	子任务 6: 案例分析-特种车辆保险合同中“倾覆”条款的解释与法律适用	指导	网络	分组讨论	10 分钟
14.讲解	保险合同条款解释原则和解决保险合同争议的合法方式	讲授	课件	聆听	28 分钟
15.布置作业	子任务 7: 课后作业-查阅“最高人民法院公报保险合同纠纷案例汇编(2020-2000)” https://www.163.com/dy/article/FS9A7HFT0525TAQL.html	布置课后作业	网络	课后完成作业	2 分钟

项目四：保险销售和服务 任务 10：开拓客户					
授课班级	19 金融管理	课时	4	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标		知识目标		
	能运用“保险 100”工具进行保险准客户管理。		掌握准客户条件、开拓方法、客户资料卡管理。		
能力训练任务及案例	<p>子任务 1: 讨论-怎样去找保险客户?</p> <p>子任务 2: 观看视频-影视: 女孩进入保险公司, 首先开发的客户, 竟是自己的家人</p> <p>子任务 3: 练习-填写保险计划 100</p> <p>子任务 4: 观看视频-男子卖保险给陌生人, 还答应无偿杀人, 甚至牺牲自己的性命</p> <p>子任务 5: 观看视频-保险新人如何开拓陌生市场</p> <p>子任务 6: 课后作业-观看视频“移动互联时代的保险客户拓展”</p> <p>案例: ①“保险推销之神”原一平开拓客户的成功经验; ②工行南昌青山湖支行一则用心服务客户成功营销代理保险的案例启示</p>				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	3 分钟
2.引入	子任务 1: 讨论-怎样去找保险客户?	指导	课件	分组讨论	7 分钟
3.讲解	保险客户条件与寻找方法	讲授	课件	聆听	30 分钟
4.引入	子任务 2: 观看视频-影视: 女孩进入保险公司, 首先开发的客户, 竟是自己的家人	指导	网络视频	观看视频	5 分钟
5.讲解	缘故客户开拓法	讲授	课件	聆听	35 分钟
6.练习	任务 3: 练习-填写保险计划 100	角色扮演	实物(保险计划 100 表)	填写并分析表格	40 分钟
7.引入	子任务 4: 观看视频-男子	指导	网络视频	观看视频	5 分钟

	卖保险给陌生人, 还答应无偿杀人, 甚至牺牲自己的性命				
8.讲解	陌生客户开拓法	讲授	课件	聆听	30 分钟
9.总结	任务 5: 观看视频-保险新人如何开拓陌生市场	指导	网络视频	观看视频	3 分钟
10.布置作业	子任务 6: 课后作业-观看视频“移动互联时代的保险客户拓展” https://v.qq.com/x/page/y0785zsnel2.html	布置课后作业	网络视频	课后完成作业	2 分钟

项目四：保险销售和服务 任务 11：约访客户					
授课班级	19 金融管理	课时	4	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标		知识目标		
	能运用电话约访话术成功约客户。		掌握约访客户的主要方法，尤其是电话约访法。		
能力训练任务及案例	<p>子任务 1: 讨论-怎样成功约访到保险客户?</p> <p>子任务 2: 观看视频-电话约访 (保险销售)</p> <p>子任务 3: 练习-电话约访话术</p> <p>子任务 4: 观看视频-电话约访保险客户范例</p> <p>子任务 5: 课后作业-查阅“银保监会列出银行业保险业 7 种共性乱象: 电话、短信营销扰民”</p> <p>案例: “保险推销之神”原一平电话约访的成功经验</p>				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	3 分钟
2.引入	子任务 1: 讨论-怎样成功约访到保险客户?	指导	课件	分组讨论	7 分钟
3.讲解	约访保险客户的方法	讲授	课件	聆听	30 分钟
4.引入	子任务 2: 观看视频-电话约访 (保险销售)	指导	网络视频	观看视频	6 分钟
5.讲解	电话约访话术	讲授	课件	聆听	34 分钟
6.练习	子任务 3: 练习-电话约访话术	角色扮演	网络	分组练习	40 分钟
7.总结	子任务 4: 观看视频-电话约访保险客户范例	指导	网络视频	观看视频、讨论	35 分钟
8.布置作业	子任务 5: 课后作业-查阅“银保监会列出银行业保险业 7 种共性乱象: 电话、短信营销扰民” https://baijiahao.baidu.com/s?id=1646991837933831824&wfr=spider&for=p	布置课后作业	网络	课后完成作业	5 分钟

	c				
--	---	--	--	--	--

项目四：保险销售和服务 任务 12：销售面谈					
授课班级	19 金融管理	课时	4	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标		知识目标		
	能运用保险计划书了解、挖掘、解决客户的保险需求。		掌握初次接洽客户的技巧、挖掘客户需求、提出解决方案等。		
能力训练任务及案例	子任务 1：观看视频-以需求为导向的销售面谈 子任务 2：观看视频-保险营销实战演练新人挖掘客户需求 子任务 3：观看视频-5 分钟教你学会制作保险计划书 子任务 4：练习-制作保险计划书 子任务 5：课后作业-观看视频“销售谈话中挖掘客户需求” 案例：“保险推销之神”原一平销售面谈的成功经验				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	3 分钟
2.引入	子任务 1：观看视频-以需求为导向的销售面谈	指导	网络视频	观看视频	20 分钟
3.讲解	初次接洽客户	讲授	课件	聆听	17 分钟
4.引入	子任务 2：观看视频-保险营销实战演练新人挖掘客户需求	角色扮演	网络视频	观看视频	5 分钟
5.讲解	挖掘客户需求	讲授	课件	聆听	35 分钟
6.引入	子任务 3：观看视频-5 分钟教你学会制作保险计划书	指导	网络视频	观看视频	5 分钟
7.讲解	提出解决方案	讲授	课件	聆听	35 分钟
8.练习	子任务 4：练习-制作保险计划书	角色扮演	网络	分组练习	38 分钟
9.布置作业	子任务 5：课后作业-观看视频“销售谈话中挖掘客户需求” https://v.qq.com/x/page/m0674qgfepx.html	布置课后作业	网络视频	课后完成作业	2 分钟

项目四：保险销售和服务 任务 13：促成交易					
授课班级	19 金融管理	课时	4	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标		知识目标		
	能运用相关技巧处理各种异议，促成交易，并获得转介绍。		掌握拒绝和异议处理、促成技巧、转介绍技巧。		
能力训练任务及案例	子任务 1：观看视频-保险营销实战演练：保险默认式促成 子任务 2：观看视频-保险营销第一次遭拒绝的处理 子任务 3：练习-保险销售面谈中的异议处理 子任务 4：观看视频-保险转介绍需求				

	子任务 5: 课后作业-观看视频“现场演练保险营销转介绍话术” 案例: “保险推销之神”原一平拒绝处理的成功经验				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	3 分钟
2.引入	子任务 1: 观看视频- 保险营销实战演练: 保险 默认式促成	指导	网络视频	观看视频	5 分钟
3.讲解	促成交易技巧	讲授	课件	聆听	32 分钟
4.引入	子任务 2: 观看视频-保险 营销第一次遭拒绝的处 理	指导	网络视频	观看视频	5 分钟
5.讲解	拒绝和异议处理	讲授	课件	聆听	35 分钟
6.练习	子任务 3: 练习-保险销售 面谈中的异议处理	角色扮演	课件	分组练习	40 分钟
7.引入	子任务 4: 观看视频-保险 转介绍需求	角色扮演	网络视频	观看视频	5 分钟
8.讲解	保险转介绍技巧	讲授	课件	聆听	32 分钟
9.布置 作业	子任务 5: 课后作业-观 看视频“现场演练保险营 销转介绍话术” https:// v.youku.com/v_show/id_ XNDgyNTczNTk2.html?sp m=a2hzp.8253869.0.0	布置课后作 业	网络视频	课后完成 作业	3 分钟

项目四: 保险销售和服务 任务 14: 售后服务					
授课班级	19 金融管理	课时	4	上课地点	海 1-301
教学目标	能力目标		知识目标		
	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。		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。		
能力训练 任务及案 例	子任务 1: 观看视频-卖保险不是一催子买卖, 售后服务很重要 子任务 2: 观看视频-“日本保险销售女神”柴田和子的成功秘诀 子任务 3: 观看视频-越来越多营销员抱怨, 说陌拜比以前更难了 子任务 4: 练习-售后抱怨处理 子任务 5: 观看视频“保险营销教程 06 售后服务” 案例: “保险女王”柴田和子的成功经验				
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
1.预告	本单元学习内容	讲授	课件	聆听	3 分钟
2.引入	子任务 1: 观看视频-卖保 险不是一催子买卖, 售后 服务很重要	指导	网络视频	观看视频	2 分钟
3.讲解	保险售后服务	讲授	课件	聆听	35 分钟
4.讨论	子任务 2: 观看视频-“日 本保险销售女神”柴田和	指导	网络视频	观看视 频、讨论	40 分钟

	子的成功秘诀				
5.引入	子任务 3: 观看视频-越来越多营销员抱怨, 说陌拜比以前更难了	指导	网络视频	观看视频	5 分钟
6.讲解	售后抱怨处理技巧	讲授	课件	聆听	35 分钟
7.练习	子任务 4: 练习-售后抱怨处理	角色扮演	课件	分组练习	37 分钟
8.布置作业	子任务 5: 课后作业-观看视频“保险营销教程 06 售后服务” https://v.youku.com/v_show/id_XMTc2OTM4MjgXMg==.html?	布置课后作业	网络视频	课后完成作业	3 分钟