

“保险实务”课程实训指导书

实训一：保险经营业务初体验

1	实训名称	实训一：保险经营业务初体验
2	实训时间	学习完项目一“风险管理与保险经营”理论部分后
3	学时数	3
4	能力目标	能科学地进行家庭保险规划，能进行保险业务运营管理
5	实训条件	海 1-301，典阅保险综合技能国赛平台
6	实训步骤	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。
7	实训作品	实训报告
8	实训要求	①认真实训；②注意时间进度，在课中完成实训，并保存结果；③注意最后显示成绩中的红字部分，弄清楚错误的原因。

实训二：比较几款寿险产品

1	实训名称	实训二：比较几款寿险产品
2	实训时间	学习完任务 4“解读人寿保险产品设计原理”理论部分后
3	学时数	3
4	能力目标	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。
5	实训条件	海 1-301（或 1-305），网络良好的实训室
6	实训步骤	①学生进入保险公司官网搜集几款寿险产品信息，进行比较；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。
7	实训作品	产品演示 PPT，练习过程微视频，实训报告
8	实训要求	①认真实训；②体现团队合作精神；③随机抽选各组上台演示；④PPT 演示和微视频时长不超过 5 分钟；⑤实训报告要言之有物。

实训三：比较几款重疾险产品

1	实训名称	实训三：比较几款重疾险产品
2	实训时间	学习完任务5“解读健康险产品设计原理”理论部分后
3	学时数	3
4	能力目标	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。
5	实训条件	海1-301（或1-305），网络良好的实训室
6	实训步骤	①学生进入保险公司官网搜集几款重疾险产品信息，进行比较；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。
7	实训作品	产品演示PPT，练习过程微视频，实训报告
8	实训要求	①认真实训；②体现团队合作精神；③随机抽选各组上台演示；④PPT演示和微视频时长不超过5分钟；⑤实训报告要言之有物。

实训四：比较几款意外险产品

1	实训名称	实训四：比较几款意外险产品
2	实训时间	学习完任务6“解读意外险产品设计原理”理论部分后
3	学时数	3
4	能力目标	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。
5	实训条件	海1-301（或1-305），网络良好的实训室
6	实训步骤	①学生进入保险公司官网搜集几款意外险产品信息，进行比较；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。
7	实训作品	产品演示PPT，练习过程微视频，实训报告
8	实训要求	①认真实训；②体现团队合作精神；③随机抽选各组上台演示；④PPT演示和微视频时长不超过5分钟；⑤实训报告要言之有物。

实训五：模拟签订保险合同

1	实训名称	实训五：模拟签订保险合同
2	实训时间	学习完任务7“认识保险合同”理论部分后
3	学时数	3

4	能力目标	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。
5	实训条件	银行与保险仿真交易实训室(海 2-102)、网络良好的实训室(1-301 或 1-305)
6	实训步骤	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。
7	实训作品	填好的投保表单，练习视频，实训报告
8	实训要求	①认真实训；②体现团队合作精神；③投保表单附在实训报告中；④微视频时长不超过 5 分钟；⑤实训报告要言之有物。

实训六：模拟办理保险变更业务

1	实训名称	实训六：模拟办理保险变更业务
2	实训时间	学习完任务 8 “订立、变更、终止和履行保险合同” 理论部分后
3	学时数	3
4	能力目标	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
5	实训条件	银行与保险仿真交易实训室(海 2-102)、网络良好的实训室(1-301 或 1-305)
6	实训步骤	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。
7	实训作品	变更好的表单，练习视频，实训报告
8	实训要求	①认真实训；②体现团队合作精神；③变更表单附在实训报告中；④微视频时长不超过 5 分钟；⑤实训报告要言之有物。

实训七：模拟保险理赔

1	实训名称	实训七：模拟保险理赔
2	实训时间	学习完任务 9 “处理保险合同纠纷” 理论部分后
3	学时数	3
4	能力目标	掌握保险理赔的技能
5	实训条件	银行与保险仿真交易实训室(海 2-102)、网络良好的实训室(1-301 或 1-305)
6	实训步骤	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。
7	实训作品	理赔表单，练习视频，实训报告
8	实训要求	①认真实训；②体现团队合作精神；③理赔表单附在实训报告中；④微视频时长不超过 5 分钟；⑤实训报告要言之有物。

实训八：保险计划 100 表练习赔

1	实训名称	实训八：保险计划 100 表练习
2	实训时间	学习完任务 10 “开拓客户”理论部分后
3	学时数	3
4	能力目标	能运用保险营销工具开拓、管理客户
5	实训条件	银行与保险仿真交易实训室(海 2-102)、网络良好的实训室(1-301 或 1-305)
6	实训步骤	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。
7	实训作品	填好的保险计划 100 表，实习报告
8	实训要求	①认真实训；②填好的保险计划 100 表附在实训报告中；③实训报告要言之有物。

实训九：电话约访话术练习

1	实训名称	实训九：电话约访话术练习
2	实训时间	学习完任务 11 “约访客户”理论部分后
3	学时数	3
4	能力目标	掌握电话约访客户的技能
5	实训条件	银行与保险仿真交易实训室(海 2-102)、网络良好的实训室(1-301 或 1-305)
6	实训步骤	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），教师点评；⑤撰写实训报告。
7	实训作品	练习视频，实训报告
8	实训要求	①认真实训；②体现团队合作精神；③微视频时长不超过 5 分钟；④实训

		报告要言之有物。
--	--	----------

实训十：异议处理练习

1	实训名称	实训十：异议处理练习
2	实训时间	学习完任务 12 “销售面谈” 理论部分后
3	学时数	3
4	能力目标	掌握处理客户异议的技巧
5	实训条件	银行与保险仿真交易实训室(海 2-102)、网络良好的实训室(1-301 或 1-305)
6	实训步骤	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。
7	实训作品	练习视频，实训报告
8	实训要求	①认真实训；②体现团队合作精神；③微视频时长不超过 5 分钟；④实训报告要言之有物。