



中国人寿  
CHINA LIFE

保险职业学院  
INSURANCE PROFESSIONAL COLLEGE

# 金融管理专业 技能考核标准

《金融管理专业技能考核题库与标准》

编写组

2021年8月20日

# 金融管理专业学生专业技能考核标准

## 一、适应专业与对象

### 1、适应专业

本标准适应高职金融管理专业（专业代码 620103）

### 2、适应对象

高等职业院校金融管理专业三年一期全日制在籍学生

## 二、专业技能基本要求

金融管理专业技能抽查内容包括金融服务礼仪技能、金融营销技能、银行业务处理技能三大模块。金融服务礼仪基本技能包括仪态礼仪、仪容礼仪、语言礼仪、待客礼仪等；金融营销技能包括金融产品调研方案编制、调查问卷设计、调查报告撰写，以及个人金融产品销售方案编制、网点金融产品销售方案编制等；金融业务处理技能模块包括三大业务：银行板块的存款、担保、贷款、票据、外汇、网上银行等；保险板块的保险四大基本原则、保险合同、人寿保险、保险争议处理、保险理财等；证券板块的股票类型与基本操作、股票指数分析、证券交易价格分析、股票发行、债券（基金、期货、期权）交易业务、宏观政策经济周期分析等业务处理技能，根据学校及学生就业去向，我们选取银行、保险两个板课。

### 模块一 金融服务礼仪基本技能

要求学生具有金融服务礼仪基本技能。

本模块包括仪态礼仪、仪容礼仪、语言礼仪、待客礼仪基本技能。

#### 1. 仪态礼仪

基本要求：

##### （1）技能要求

能演示金融服务的站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬、指示方向的手势等仪态礼仪。

##### （2）操作规范及职业素养要求

### 1) 站姿

**女士：**头部抬起，面部朝向正前方，双眼平视，下颌微微内收，颈部挺直；双肩自然放松端平且收腹挺胸；双臂自然下垂处于身体两侧，或将双手自然叠放于小腹前；两脚跟并拢，双脚“V”字型或“丁”字型站立。

忌抱肩、袖手、歪身扶靠。

**男士：**双眼平视前方，下颌微微内收，颈部挺直；双肩自然放松端平且收腹挺胸；双臂自然下垂、双手腹前相握或身后相握；两脚呈“V”字型分开或双脚平行分开到三拳远。

忌歪肩驼背，袖手插兜。

**变化站姿：**长时间站立服务可适当变化站姿，保持优雅切勿给人懒散的感觉，可将身体和重心向左或向右腿转移，让另一条腿放松休息，但如有顾客走近，应立即恢复标准站姿。

### 2) 坐姿

**女士：**抬头挺胸收腹，双目平视，下颌内收，就座三分之二以内存上身挺直微前倾，两肩放松勿靠背；双腿并拢，手搭放在腿上（可防止裙装走光）；入座、离座时，左侧入座，动作轻盈舒缓；上体正直，右手轻按住前衣摆，左手抚平后裙摆，轻缓下坐；长时间就座时，可变换腿部姿势。

**男士：**抬头挺胸收腹，双目平视，下颌内收，就座三分之二以内存；上身微前倾，两肩放松勿靠背，双手搭放膝头（前臂可以自然搭放在桌子边沿）；双脚分开两至三拳间距，双膝可分开一至两拳间距。忌抖腿、横翘腿。

### 3) 行姿

方向明确，目视前方；身体协调，姿势稳健；步伐从容，步幅适中；步速均匀，步态平衡；挺胸抬头，摆臂自然；头正，双眼平视前方，下颌微收，挺胸，收腹，立腰，双肩平稳；双肩自然摆动（以肩为支点约30-35度自然摆动，肘部略微弯曲）。

### 4) 蹲姿

弯腰超过45度时，应做下蹲的动作；蹲下时弯膝，上身尽量保持垂直，双膝有高低，两脚前后分开，小腿前直后平；女士下蹲时动作要轻盈并注意裙角处理；男士双腿可有一定距离；要轻蹲轻起、直蹲直起。

## 5) 鞠躬

双手在体前搭握或放于身体两侧；行礼时，要以腰为轴，整个上半身向前倾斜，倾斜度越大，表示所要表达的情感越郑重深厚；行礼前要目视顾客，而带微笑，随着弯腰，目光自然下垂（视线正下方 30cm）；鞠躬时要将姿势停顿 2 秒钟行礼完毕后，目光回到顾客脸上；可采用 15 度致礼向顾客表示问候，30 度鞠躬礼向顾客表示谢意或歉意。

## 6) 指示方向的手势

手臂自下而上从身前自然划过，手臂与身体成 45 度角；五指自然并拢，手掌向上微向内倾与地面呈 45 度；交谈时，手势范围在腰部以上、下颌以下距身体约一尺内；手臂自然前伸，胳膊的屈伸度代表指示的远近；右手方向用右手指示，左手方向用左手指示，身后方向要转身指示；目光与所指的方向一致，用小臂带动大臂；任何情况下，不得用手指、笔或其它物品直接指人。

## 2. 仪容礼仪

基本要求：

### (1) 技能要求

能根据不同金融服务业务使用合适的仪容礼仪。

### (2) 操作规范及职业素养要求

表情亲切自然不紧张拘泥，神态真诚热情不过分亲昵，眼神专注大方不四处游动。

### 1) 微笑

先要放松自己的面部肌肉然后使自己的嘴角微微向上翘起，让嘴唇略呈弧形。

### 2) 眼神

**社交凝视区域：**在和顾客交谈的过程中，规范的凝视区域以两眼为上线、唇心为下顶角所形成的倒三角区。在此区域内的散点柔视，能给顾客一种平等、轻松感。

**平视：**面对同事时，可平视，体现出平等、公正或自信、坦率。

**仰视：**面对长辈、领导、VIP 顾客时，可仰视，体现出尊敬、崇拜。

**俯视：**对待儿童、老人时，可俯视，体现出你的关怀、关心和爱护。

### 3. 语言礼仪

基本要求：

#### (1) 技能要求

能用规范语言、适宜的语音、合适的语调、语气，以及词汇与语句服务交流。

#### (2) 操作规范及职业素养要求

语调：显示有朝气，控制好音量和语气；

语音：正常情况下，应视顾客音量而定；

语气：轻柔、和缓；

语速：适中，每分钟保持 120 个字左右。

通过恰当的语法、词汇、修辞和语气语调把话说对、说准、说好，表达出心意和立场。体现出良好的金融职业素养。

### 4. 待客礼仪

基本要求：

#### (1) 技能要求

能用礼仪基本知识，正确地介绍客人、与客人握手、递接物品、递接名片、引导客人、接打电话等。

#### (2) 操作规范及职业素养要求

介绍礼仪：介绍晚辈和长辈认识时，先介绍晚辈，再介绍长辈；介绍男士和女士认识时，先介绍男士，后介绍女士；介绍来宾与主人认识时，先介绍主人，后介绍来宾；介绍上级和下级认识时，先介绍下级，后介绍上级；介绍职位高者与职位低者认识时，先介绍职位低者，后介绍职位高者；团体会见时，双方在相互介绍本方人员时，应按职务高低的顺序进行，即先介绍职务高的。

握手：右臂自然伸出；掌心微向上，拇指与掌分开，其余四指自然并拢向内曲；握手一定用右手，手的力度适宜，时间一般少于 3 秒

递送：递送时上身略向前倾；眼睛注视顾客手部；以文字正向方向递交；双手递送，轻拿轻放；如需顾客签名，应把笔套打开，用拇指、食指和中指轻握笔杆，笔尖朝向自己，递给顾客；杯子要拿下三分之一处，避免手触碰杯口。

递接名片：用双手接受或呈送名片；接过名片先仔细看，然后再将顾客的名片放好；如果没带名片，要向顾客表示歉意。

引导：引导时应在客人的左前方 45 度 2-3 步远；上楼梯或电扶梯，应走在客人的后面；下楼梯或电扶梯，应走向客人的前面；进入旋转门时，若门仍在旋转，则客人优先；若门是处于静止，应先入以便为客人转动旋转门。

电话礼仪：电话是办公的一种重要的信息沟通手段，任何员工接打电话，都是代表民泰银行与顾客对应，为了让顾客感到我们是一个专业、敬业的企业，下列的事项，务必要留意。应在铃响三声之内接听电话；办公电话尽量控制在三分钟以内；接、打电话前应调整到最佳状态。

接听电话的程序及语言、动作要领

- 1) 左手拿起听筒，右手拿笔准备记录；
- 2) 报出名称并问候“您好，XX 银行（公司）XX 部 XXX”；
- 3) 礼貌地确认对方身份，询问来电意图，如“方总经理您好，好久没跟您联络，最近好吗？”；
- 4) 询问来电事项，并拿笔准备记录；
- 5) 礼貌地结束电话，“谢谢您来电，我会依指示尽快处理的”；
- 6) 最后确认对方挂电话后再挂（特别是主管、长辈打来的电话）。

接听电话主动询问是否留言并做好记录；

有客来访不便接电话时，应告知稍候回电；

接到抱怨电话，耐心倾听，适当提问，详细记录，诚恳致歉并及时回复。

拨打电话的程序及语言、动作要领

- 1) 做好拨电话的准备：若是初次往来，拨电话前查明对方身份、姓名、头衔；
- 2) 接通后作自我介绍：自我介绍依序为公司名称、部门名称及自己的名字；
- 3) 确定对方及问题：“您是陈总经理吗？您好！”视状况增减寒暄；
- 4) 说明来电事项：清晰、正确地说明；
- 5) 再汇总确认：扼要汇总说明，确认对方完全了解
- 6) 礼貌地结束谈话：“就拜托您了，谢谢”；
- 7) 挂断电话：确认对方挂断电话后再挂（特别是晚辈打给长辈）。

## 模块二 金融营销技能

金融产品营销技能模块包括市场调研方案编制、调查问卷设计、调研报告撰写、个人金融产品销售以及金融网点金融产品销售方案制定 5 个方面 15 个技能点。主要考核学生的调研方案编制技能，调查问卷设计技能，调研报告的撰写技能，个人金融产品销售技能以及金融机构网点产品促销活动的策划技能。

本模块包括 15 个技能点，具体如下：

## 1、银行业服务市场调查方案制订

基本要求：

### （1）技能要求

某银行企业将根据市场状况进行一次有针对性的市场调研活动，按照给定的金融企业及产品市场背景资料，根据调研目的和要求对调研活动进行策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研方案。其具体内容包包括调研目的、调研对象、调研内容、调研项目、调研方法、调研经费、调研组织及人员、时间安排等几部分。

### （2）操作规范及职业素养要求

1) 对给定背景银行企业所处的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的学习能力；

2) 对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力；

3) 能在合理成本预算的范围内制订方案，拥有成本控制的理念与能力；

4) 能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

5) 能站在调研组长的角色来设置调研小组并对小组人员进行合理的分工与安排。

6) 能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份内容框架完整、条理清晰、格式规范的市场调研方案，字数在 300-400 字左右。

## 2、证券业服务市场调查方案制订

基本要求：

### （1）技能要求

某证券企业将根据市场状况进行一次有针对性的市场调研活动，按照给定的金融企业及产品市场背景资料，根据调研目的和要求对调研活动进行策划，并撰

写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研方案。其具体内容  
包括调研目的、调研对象、调研内容、调研项目、调研方法、调研经费、调研组  
织及人员、时间安排等几部分。

#### (2) 操作规范及职业素养要求

1) 对给定背景证券企业所处的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的  
学习能力；

2) 对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体  
现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力；

3) 能在合理成本预算的范围内制订方案，拥有成本控制的理念与能力；

4) 能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

5) 能站在调研组长的角色来设置调研小组并对小组人员进行合理的分工与  
安排。

6) 能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份内容框架完整、条理清晰、格  
式规范的市场调研方案，字数在 300-400 字左右。

### 3、保险业服务市场调查方案制订

#### 基本要求：

##### (1) 技能要求

某保险企业将根据市场状况进行一次有针对性的市场调研活动，按照给定的  
金融企业及产品市场背景资料，根据调研目的和要求对调研活动进行策划，并撰  
写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研方案。其具体内  
容包括调研目的、调研对象、调研内容、调研项目、调研方法、调研经费、调研  
组织及人员、时间安排等几部分。

##### (2) 操作规范及职业素养要求

1) 对给定背景保险企业所处的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的  
学习能力；

2) 对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体  
现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力；

3) 能在合理成本预算的范围内制订方案，拥有成本控制的理念与能力；

4) 能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。



5) 能站在调研组长的角色来设置调研小组并对小组人员进行合理的分工与安排。

6) 能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份内容框架完整、条理清晰、格式规范的市场调研方案，字数在 300-400 字左右。

#### 4、银行业服务市场调查问卷设计

基本要求：

##### (1) 技能要求

银行企业调研方法采用问卷调研法进行调研，要求按照给定的背景资料，进行调研问卷的设计，并制作出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研问卷。问卷具体内容包括问卷标题、问卷开头、正文（封闭问句和开放式问句）、结尾等几部分。

##### (2) 操作规范及职业素养要求

1) 能根据调研项目的难易程度和调研要求选择合适的调研方法和调研工具。

2) 能根据调研目的确定调研内容，设计出实际可行的调研问卷。

3) 能依据调研问卷与问题的类型，编写提问的问题和答案，明确各项指标的含义和统计方法；能按照问题的内容、类型、难易程度来安排调研问题的次序；提问方法符合调研目的和调研产品的特点，并注意提问技巧的运用。

4) 能用简练、准确、流畅的文字，制作出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研问卷。问卷具体内容包括问卷标题、问卷开头、正文（封闭问句和开放式问句）、结尾等几部分。字数在 300-400 字左右。

#### 5、证券业服务市场调查问卷设计

基本要求：

##### (1) 技能要求

证券企业调研方法采用问卷调研法进行调研，要求按照给定的背景资料，进行调研问卷的设计，并制作出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研问卷。问卷具体内容包括问卷标题、问卷开头、正文（封闭问句和开放式问句）、结尾等几部分。

##### (2) 操作规范及职业素养要求

1) 能根据调研项目的难易程度和调研要求选择合适的调研方法和调研工具。

2) 能根据调研目的确定调研内容, 设计出实际可行的调研问卷。

3) 能依据调研问卷与问题的类型, 编写提问的问题和答案, 明确各项指标的含义和统计方法; 能按照问题的内容、类型、难易程度来安排调研问题的次序; 提问方法符合调研目的和调研产品的特点, 并注意提问技巧的运用。

4) 能用简练、准确、流畅的文字, 制作出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研问卷。问卷具体内容包括问卷标题、问卷开头、正文(封闭问句和开放式问句)、结尾等几部分。字数在 300-400 字左右。

## 6、保险业服务市场调查问卷设计

基本要求:

### (1) 技能要求

保险企业调研方法采用问卷调研法进行调研, 要求按照给定的背景资料, 进行调研问卷的设计, 并制作出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研问卷。问卷具体内容包括问卷标题、问卷开头、正文(封闭问句和开放式问句)、结尾等几部分。

### (2) 操作规范及职业素养要求

1) 能根据调研项目的难易程度和调研要求选择合适的调研方法和调研工具。

2) 能根据调研目的确定调研内容, 设计出实际可行的调研问卷。

3) 能依据调研问卷与问题的类型, 编写提问的问题和答案, 明确各项指标的含义和统计方法; 能按照问题的内容、类型、难易程度来安排调研问题的次序; 提问方法符合调研目的和调研产品的特点, 并注意提问技巧的运用。

4) 能用简练、准确、流畅的文字, 制作出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的调研问卷。问卷具体内容包括问卷标题、问卷开头、正文(封闭问句和开放式问句)、结尾等几部分。字数在 300-400 字左右。

## 7、银行业服务市场调查报告撰写

基本要求:

### (1) 技能要求

某银行企业为了某一调研目的, 组织了一次市场调研活动, 现需对给定的调研情况和材料进行深入细致地分析研究, 揭示出本质, 寻找出规律, 得出调研结论, 提出看法和建议, 并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应

用价值的市场调研报告。其具体内容包括：标题、目录、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分。

#### （2）操作规范及职业素养要求

1) 能对给定企业的调研资料进行灵活的判断分析，对市场动态、信息及数据具有良好的敏感度，能借助数据说明问题，方案中体现出一定的学习能力和创新能力；

2) 能对背景资料及数据进行透彻分析、能从调研资料中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力。

3) 能以调研资料为依据，用简练、准确、流畅的文字撰写客观真实、实事求是、内容详实完整、条理清晰、格式规范的调研报告；对调研报告的格式安排合理，程式规范，体现了营销从业者的文案策划及撰写能力；字数在 400-500 字左右。

4) 能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

### 8、证券业服务市场调查报告撰写

基本要求：

#### （1）技能要求

某证券企业为了某一调研目的，组织了一次市场调研活动，现需对给定的调研情况和材料进行深入细致地分析研究，揭示出本质，寻找出规律，得出调研结论，提出看法和建议，并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的市场调研报告。其具体内容包括：标题、目录、摘要（简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议）、正文（包含引言、情况介绍及分析预测）、结论和建议、附件等几部分。

#### （2）操作规范及职业素养要求

1) 能对给定企业的调研资料进行灵活的判断分析，对市场动态、信息及数据具有良好的敏感度，能借助数据说明问题，方案中体现出一定的学习能力和创新能力；

2) 能对背景资料及数据进行透彻分析、能从调研资料中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力。

3) 能以调研资料为依据,用简练、准确、流畅的文字撰写客观真实、实事求是、内容详实完整、条理清晰、格式规范的调研报告;对调研报告的格式安排合理,程式规范,体现了营销从业者的文案策划及撰写能力;字数在 400-500 字左右。

4) 能在测试时间内完成任务,体现良好的时间管理能力。

## 9、保险业服务市场调查报告撰写

基本要求:

### (1) 技能要求

某银行企业为了某一调研目的,组织了一次市场调研活动,现需对给定的调研情况和材料进行深入细致地分析研究,揭示出本质,寻找出规律,得出调研结论,提出看法和建议,并形成格式正确、内容完整、思路清晰、具有可行性和应用价值的市场调研报告。其具体内容包括:标题、目录、摘要(简要介绍调查目的、调查对象和调查内容、调查研究的方法、调查结论与建议)、正文(包含引言、情况介绍及分析预测)、结论和建议、附件等几部分。

### (2) 操作规范及职业素养要求

1) 能对给定企业的调研资料进行灵活的判断分析,对市场动态、信息及数据具有良好的敏感度,能借助数据说明问题,方案中体现出一定的学习能力和创新能力;

2) 能对背景资料及数据进行透彻分析、能从调研资料中找出有用的信息并加以利用,体现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力。

3) 能以调研资料为依据,用简练、准确、流畅的文字撰写客观真实、实事求是、内容详实完整、条理清晰、格式规范的调研报告;对调研报告的格式安排合理,程式规范,体现了营销从业者的文案策划及撰写能力;字数在 400-500 字左右。

4) 能在测试时间内完成任务,体现良好的时间管理能力。

## 10、银行产品推销方案制定

基本要求:

### (1) 技能要求

某银行企业根据市场经营和竞争需要，推出了一种金融产品，需要面向市场进行推广和销售，请根据给定的金融企业现状及市场背景资料，对提供的金融产品推销方法和流程进行分析策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、操作性强的产品推销方案。具体内容包括前言（简要说明推销方案目的、原因等）、市场分析（宏观、行业环境、消费者分析、竞争产品分析）、产品核心利益点分析、竞争对手、产品定位、推销目标、推销策略（主要是人员销售）、经费预算、效果评估等几个方面。

#### （2）操作规范及职业素养要求

1) 对给定背景银行企业所处的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的学习能力。

2) 对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力。

3) 能在合理成本预算的范围内制订方案，拥有成本控制的理念与能力。

4) 能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

5) 能形成格式正确、内容详实、条理清楚、可以具体操作执行的金融产品推销方案。字数在 300-400 字左右。

### 11、证券产品推销方案制定

#### 基本要求：

##### （1）技能要求

某证券企业根据市场经营和竞争需要，推出了一种金融产品，需要面向市场进行推广和销售，请根据给定的金融企业现状及市场背景资料，对提供的金融产品推销方法和流程进行分析策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、操作性强的产品推销方案。具体内容包括前言（简要说明推销方案目的、原因等）、市场分析（宏观、行业环境、消费者分析、竞争产品分析）、产品核心利益点分析、竞争对手、产品定位、推销目标、推销策略（主要是人员销售）、经费预算、效果评估等几个方面。

##### （2）操作规范及职业素养要求

1) 对给定背景证券企业所处的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的学习能力。

2) 对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用, 体现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力。

3) 能在合理成本预算的范围内制订方案, 拥有成本控制的理念与能力。

4) 能在测试时间内完成任务, 体现良好的时间管理能力。

5) 能形成格式正确、内容详实、条理清楚、可以具体操作执行的金融产品推销方案。字数在 300-400 字左右。

## 12、保险产品推销方案制定

基本要求:

### (1) 技能要求

某保险企业根据市场经营和竞争需要, 推出了一种金融产品, 需要面向市场进行推广和销售, 请根据给定的金融企业现状及市场背景资料, 对提供的金融产品推销方法和流程进行分析策划, 并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、操作性强的产品推销方案。具体内容包括前言(简要说明推销方案目的、原因等)、市场分析(宏观、行业环境、消费者分析、竞争产品分析)、产品核心利益点分析、竞争对手、产品定位、推销目标、推销策略(主要是人员销售)、经费预算、效果评估等几个方面。

### (2) 操作规范及职业素养要求

1) 对给定背景保险企业所处的销售大环境非常了解, 方案中体现出一定的学习能力。

2) 对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用, 体现营销从业要求的观察能力、分析能力与逻辑思维能力。

3) 能在合理成本预算的范围内制订方案, 拥有成本控制的理念与能力。

4) 能在测试时间内完成任务, 体现良好的时间管理能力。

5) 能形成格式正确、内容详实、条理清楚、可以具体操作执行的金融产品推销方案。字数在 300-400 字左右。

## 13、银行网点促销活动策划方案制订

基本要求:

### (1) 技能要求

某一银行企业营业网点在某一段时间将对某一产品或者某一系列产品开展大型的宣传促销活动，按照给定的金融企业及市场背景资料，根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的促销方案。其具体内容必须包括活动背景及目标、对象、主题、方式、时间地点、促销工具配合方式、前期准备、中期操作、后期延续、费用预算、意外防范、效果评估等方面。

#### (2) 操作规范及职业素养要求

1) 对给定背景企业所处的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的学习力；

2) 对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

3) 能在合理成本预算的范围内制订方案，拥有成本控制的理念与能力；

4) 能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。

5) 能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份内容详实完整、条理清晰、格式规范的促销方案文本。字数在 300-400 字左右。

### 14、证券机构网点促销活动策划方案制订

基本要求：

#### (1) 技能要求

某一证券企业营业网点在某一段时间将对某一产品或者某一系列产品开展大型的宣传促销活动，按照给定的金融企业及市场背景资料，根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的促销方案。其具体内容必须包括活动背景及目标、对象、主题、方式、时间地点、促销工具配合方式、前期准备、中期操作、后期延续、费用预算、意外防范、效果评估等方面。

#### (2) 操作规范及职业素养要求

1) 对给定背景企业所处的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的学习力；

2) 对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

- 3) 能在合理成本预算的范围内制订方案，拥有成本控制的理念与能力；
- 4) 能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。
- 5) 能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份内容详实完整、条理清晰、格式规范的促销方案文本。字数在 300-400 字左右。

## 15、保险企业促销活动策划方案制订

基本要求：

### (1) 技能要求

某一保险企业营业网点在某一段时间将对某一产品或者某一系列产品开展大型的宣传促销活动，按照给定的金融企业及市场背景资料，根据促销方案策划的流程对促销活动进行策划，并撰写出格式正确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的促销方案。其具体内容必须包括活动背景及目标、对象、主题、方式、时间地点、促销工具配合方式、前期准备、中期操作、后期延续、费用预算、意外防范、效果评估等方面。

### (2) 操作规范及职业素养要求

- 1) 对给定背景企业所处的销售大环境非常了解，方案中体现出一定的学习力；
- 2) 对背景资料分析透彻、能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现营销从业要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；
- 3) 能在合理成本预算的范围内制订方案，拥有成本控制的理念与能力；
- 4) 能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力。
- 5) 能用简练、准确、流畅的文字，撰写一份内容详实完整、条理清晰、格式规范的促销方案文本。字数在 300-400 字左右。

## 模块三 金融业务处理技能

要求学生能根据金融业务法律法规的相关规定，遵循业务流程，按照操作规范进行银行、保险、证券方面的业务操作。

本模块包括银行、证券、保险三部分，具体如下：

### (一)、银行部分

#### 1. 存款业务处理



基本要求：

(1) 技能要求

以存款业务的基本原则和相关业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对个人存款业务进行处理。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循存款业务基本规定，能按要求为客户办理开户、存款等储蓄业务。符合银行柜员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循存款业务操作规程，严格按照规范操作。

## 2. 贷款业务处理

基本要求：

(1) 技能要求

以贷款业务的基本原则和相关业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对贷款业务进行处理。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循贷款业务基本规定，能按要求为客户申请、审批、发放助学贷款、旅游贷款、汽车消费贷款、住房贷款等流程。掌握贷款五级分类法。符合银行柜员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循贷款业务操作规程，严格按照规范操作，并做好贷款风险防范。

## 3. 票据业务处理

基本要求：

(1) 技能要求

以票据业务的基本原则和相关业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对票据业务进行处理。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循票据业务基本规定，能按要求为客户办理同城提出、提入票据及其他同城相关业务。符合银行柜员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循同城票据业务操作规程，严格按照规范操作。

## 4. 担保业务处理

基本要求：

(1) 技能要求

以担保业务的基本原则和相关业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对担保业务进行处理。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循担保业务基本规定，能按要求为客户办理担保业务，掌握担保业务的分类。符合银行柜员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循担保业务操作规程，严格按照规范操作。

## 5. 外汇业务处理

基本要求：

(1) 技能要求

以外汇业务的基本原则和相关业务规定为依据，按照操作规范和业务处理规程对外汇业务进行处理。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循外汇业务基本规定，能按要求为客户办理外汇业务，掌握外汇业务的分类。符合银行柜员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循外汇业务操作规程，严格按照规范操作。

## 6. 网上银行业务操作

基本要求：

(1) 技能要求

掌握网上银行开通流程；进行网上银行操作要注意的问题；客户防范网上银行风险提供相应的建议。

(2) 操作规范及职业素养要求

遵循网上银行业务基本规定，能按要求为客户办理网上银行业务。符合银行柜员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循网上银行业务操作规程，严格按照规范操作。

## (二)、保险部分

### 1. 保险原则的运用

### (1) 技能要求

掌握保险利益原则、最大诚信原则、近因原则、损失补偿、代位求偿、重复保险分摊原则的运用；会结合具体案情进行分析，并给客户合适建议。

### (2) 操作规范及职业素养要求

遵循保险公司业务基本规定，能按要求为客户提供保险业务。符合保险从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循保险业务操作规程，严格按照规范操作。

## 2. 保险赔偿方式及计算

### (1) 技能要求

掌握不定值比例赔偿方式和重复保险分摊方式的计算、第一损失赔偿方式和重复保险分摊方式的计算、绝对和相对免赔赔款方法计算、重复保险赔款方法计算；会结合具体案情进行分析，并给客户和保险公司提供合适建议。

### (2) 操作规范及职业素养要求

遵循保险公司业务基本规定，能按要求为客户提供保险业务。符合保险从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循保险业务操作规程，严格按照规范操作。

## 3. 保险合同中保险代理人行为

### (1) 技能要求

掌握保险合同中保险代理人行为规范；会结合具体案情进行分析，并给客户和保险公司提供合适建议。

### (2) 操作规范及职业素养要求

遵循保险公司业务基本规定，能按要求为客户提供保险业务。符合保险从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循保险业务操作规程，严格按照规范操作。

## 4. 保险合同中保费的处理

### (1) 技能要求

掌握保险合同中保费的计算，并说明理由；会结合具体案情进行分析，并给客户讲解和计算保费，并提供合适建议。

## (2) 操作规范及职业素养要求

遵循保险公司业务基本规定，能按要求为客户提供保险业务。符合保险从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循保险业务操作规程，严格按照规范操作。

## 5. 人寿保险及保险理财规划

### (1) 技能要求

掌握根据客户需要，制定合理的人寿保险计划与投资理财规划；并给客户进行分析比较，提供最合适的方案。

### (2) 操作规范及职业素养要求

遵循保险公司业务基本规定，能按要求为客户提供保险业务。符合保险从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循保险业务操作规程，严格按照规范操作。

## (三)、证券部分

### 1. 股票类型与基本操作

#### (1) 技能要求

会根据不同分类标准进行股票分类；会进行模拟及实际股票交易操作。

#### (2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

### 2. 股票指数分析

#### (1) 技能要求

运用证券行情分析软件，进行 K 线及股票指数分析。

#### (2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

### 3. 证券交易价格分析

#### (1) 技能要求

根据证券交易规则，对股票交易价格进行分析。

#### (2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

### **4. 基金交易业务**

#### (1) 技能要求

根据证券交易规则，对基金交易业务进行分析。

#### (2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

### **5. 期货交易业务**

#### (1) 技能要求

根据证券交易规则，对期货交易业务进行分析。

#### (2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

### **6. 期权交易业务**

#### (1) 技能要求

根据证券交易规则，对期权交易业务进行分析。

#### (2) 操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

### **7. 宏观经济政策分析**

### （1）技能要求

能根据货币政策、财政政策、经济周期等宏观方面的政策，对证券交易业务进行理论与政策分析。

### （2）操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

## 8. 银行、保险、证券等行业分析

### （1）技能要求

能根据行业、保险、证券等不同行业，对证券交易进行行业分析。

### （2）操作规范及职业素养要求

遵循证券公司业务基本规定，能按要求进行股票交易。符合证券从业人员的基本素养要求，体现良好的工作习惯，能严格遵循证券业务操作规程，严格按照规范操作。

## 三、专业技能抽查方式

金融管理专业技能抽查设计了金融服务礼仪基本技能、金融营销技能、银行业务处理技能三大模块。金融服务礼仪基本技能模块包括仪态、仪容、语言礼仪和待客礼仪基本技能，每个学生按照规定情境与技能要求演示，考核时间 5 分钟，本模块 100 分；金融营销技能模块包括银行、证券、保险等金融产品调研方案编制、调查问卷设计、个人金融产品销售方案编制、网点促销活动策划方案编制和调查报告撰写技能，本模块下设操作试题，抽查时每个学生从题库中随机抽取一道题，考核时间 60 分钟，本模块 100 分；金融业务处理技能模块分为银行、保险、证券三部分，考核时间 60 分钟，考虑到教学实践情况，本专业从银行业务与保险业务中各抽取一题，本模块 100 分。三大模块都必需抽查，且每个模块合格才算合格。

## 四、参照标准或规范

1、中国银行业协会《中国银行业从业人员资格认证考试证书管理办法》

2、中国银行业从业人员资格认证考试证书《公共基础考试大纲》、《个人理财考试大纲》、《风险管理考试大纲》、《公司信贷考试大纲》《个人贷款考试大纲》

3、中国证券监督管理委员会《证券业从业人员资格管理办法》

4、中国证券监督管理委员会《2019年证券业从业人员资格考试大纲》；

5、中国证券业协会、中国期货业协会、中国证券投资基金业协会共同发布《中国证券期货市场场外衍生品交易权益类衍生品定义文件（2019年版）》

6、中国保险监督管理委员会《中国人身保险从业人员资格考试项目(CICE)考试大纲》

7、国家人力资源与社会保障部职业资格认证中心《金融师》资格标准

8、个人贷款管理暂行办法

9、个人定期存单质押贷款办法

10、农户贷款管理办法

11、汽车贷款管理办法

12、金融租赁公司管理办法

13、信托公司管理办法

14、典当管理办法

15、商业银行保理业务管理暂行办法

16、商业银行个人理财业务管理暂行办法

17、中华人民共和国商业银行法

18、中华人民共和国保险法

19、中华人民共和国证券法

20、中华人民共和国担保法

21、金融业服务礼仪手册

22、关于促进互联网金融健康发展的指导意见