



# 保险职业学院 专业技能考核标准

专业（方向）名称	保险（营销管理）
所在系院	保险系
专业教研室	营销教研室
院系审核	常伟
教务处审核	饶晓波
制定时间	2019年7月
修订时间	2021年9月（第二次修订）

**《保险专业技能考核标准与题库》编写组成员：**

主 编：常 伟

副主编：王 君 谢汀芬 李晶晶 薛 恒

参 编：李 丽 马丽华 陈 程 钟 宇 李一鸣

左小川 谢汀芬 田建湘 顾 红 陈思屹

包 敏

**《保险专业技能考核标准与题库》审核组成员：**

主 审：蒲彦君

副主审：周 灿 彭晓燕 葛志明 周利武

参 审：林向阳 谭邦永 欧肇敏 雷 鸣 蔡征宇

吕雅丽

# 目 录

第一部分 保险（营销管理）专业技能考核标准.....	4
一、专业名称及适用对象.....	4
二、考核标准制定依据.....	4
三、考核目标.....	4
四、考核内容.....	5
模块一 风险分析与管理.....	5
模块二 保险产品分析.....	7
模块三 保险业务管理.....	9
模块四 营销管理实务.....	12
五、评价标准.....	16
六、考核方式.....	22
七、附录.....	23

# 第一部分 保险（营销管理）专业技能考核标准

## 一、专业名称及适用对象

### 1、专业名称

专业名称：保险（630205）

专业方向：保险（营销管理）

### 2、适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

## 二、考核标准制定依据

表 1 考核标准制定依据表

类别	依据
基本依据	《国务院关于印发〈国家职业教育改革实施方案〉的通知》（国发〔2019〕4号），《关于印发〈关于加强高职高专院校学生专业技能考核工作的指导意见〉、〈关于进一步加强高职高专院校学生毕业设计工作的指导意见〉的通知》（湘教发〔2019〕22号）
专业依据	《保险术语 GB/T 36687-2018》，《保险从业人员行为准则》，《人身保险理赔职业技能等级标准》

## 三、考核目标

本专业技能考核，通过设置**风险分析与管理、保险产品分析、保险业务管理、营销管理实务**等4个专业技能考核模块，共计80道考核试题，分别考核学生的风险分析与管理能力、保险产品分析与解读能力、保险业务运营与管理能力、保险营销与团队管理能力等专业能力与水平，以及学生从事保险（营销管理）专业技术工作所应具备的团队协作、综合运用、管理执行、创新创业、遵纪守法、诚信敬业、安全合规等职业素养；引导学校加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，提高专业教学质量，培育学生创新创业、合规经营、

高效执行等职业能力，弘扬新时代劳模精神、劳动精神和工匠精神，促进学生德、智、体、美、劳全面发展，培养适应新时代发展需要的保险（营销管理）专业复合型技术技能人才。

#### 四、考核内容

##### 模块一 风险分析与管理

风险分析与管理是保险（营销管理）从业人员必须掌握的专业基本技能，本技能考核模块包括企业风险分析与管理、家庭风险分析与管理 2 个项目，共计 17 道测试试题。本模块考核内容以具有代表性的、真实的企业和家庭案例为背景，基于保险公司真实产品，考核学生对风险管理、保险产品知识的掌握程度，检验学生识别风险、评估风险、管理风险、撰写风险管理方案的专业基础技能水平。

1、企业风险分析与管理 技能编号：1-1 题目编号：A-1-1-1 到 A-1-1-8

##### (1) 技能要求

- ①能够准确进行企业风险分类；
- ②能够正确识别企业不同风险事件的风险源；
- ③能够熟练运用各种风险识别方法，设计企业风险调研问卷、表格等工具；
- ④能够准确进行企业风险因素分析；
- ⑤能够正确识别并分析企业面临的不同风险；
- ⑥能够正确进行企业风险管理流程设计；
- ⑦能够准确运用各种风险管理方法和工具；
- ⑧能够正确进行企业风险管理决策；
- ⑨能够正确利用期望损失、期望效用两种方法为企业确定最适合的风险管理方案；
- ⑩能够熟练按照提示逐步完成企业风险评估报告，给出企业风险等级评价，并提出相应风险管理对策和建议。

##### (2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民

族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、敬业精神、创新思维；

④具有良好的协调、沟通能力和团队精神；

⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；

⑥在进行企业风险识别、风险分析和风险管理过程中注重依法合规，能够换位思考，具有保密意识；

⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；

⑧撰写并提交的企业风险管理方案紧扣主题，具有较为扎实的文字根底和良好的语言组织能力，体现出一定的创新思维。

## 2、家庭风险分析与管理 技能编号：1-2 题目编号：A-1-2-1 到 A-1-2-9

### (1)技能要求

①能够准确进行家庭风险分类；

②能够正确识别家庭不同风险事件的风险源；

③能够熟练运用各种风险识别方法，设计家庭风险调研问卷、表格等工具；

④能够准确进行家庭风险因素分析；

⑤能够正确识别并分析家庭面临的不同风险；

⑥能够正确进行家庭风险管理流程设计；

⑦能够准确运用各种风险管理方法和工具；

⑧能够正确进行家庭风险管理决策；

⑨能够正确利用期望损失、期望效用两种方法为家庭确定最适合的风险管理方案；

⑩能够熟练按照提示逐步完成家庭风险评估报告，给出家庭风险等级评价，并提出相应风险管理对策和建议。

### (2)素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色

社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、敬业精神、创新思维；

④具有良好的协调、沟通能力和团队精神；

⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；

⑥在进行家庭风险识别、风险分析和风险管理过程中注重依法合规，能够换位思考，具有保密意识；

⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和文字表达能力；

⑧撰写并提交的家庭风险管理方案紧扣主题，具有较为扎实的文字功底和良好的语言组织能力，体现出一定的创新思维。

## 模块二 保险产品分析

保险产品分析是保险（营销管理）从业人员必须掌握的专业基本技能，本技能模块考核内容包括企业财产保险产品分析、家庭财产保险产品分析和人身保险产品分析等 3 个项目，共计 19 道题，分别考核学生分析保险目标客户群及特点、确定保险标的与保险项目、解说保险产品条款、解说保险产品利益、分析和提炼保险产品或服务的特色及优势、开展个人家庭或企业的风险分析与评估从而判断保险需求、指导保险客户认知与熟悉保险产品并引导客户消费等专业基础技能水平。

1、企业财产保险产品分析 技能编号：2-1 题目编号：A-2-1-1 到 A-2-1-4

### （1）技能要求

①能针对企业实际情况进行风险分析、风险评估从而判断保险需求；

②能确定企业保险标的和保险项目；

③能准确、熟练地解说保险产品条款；

④能准确、熟练地解说保险产品利益与产品特色；

⑤能根据客户需求指导客户选择合适的保险产品；

⑥能为客户提供相关的保险产品服务。

## （2）素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；

④在企业财产保险产品解说过程中，具备良好的客户需求分析和判断能力；

⑤具备良好的文字组织、语言表达和办公软件应用能力；

⑥具备较强的企业财产保险市场分析能力和客户关系维护能力；

⑦具备严谨细致、精准求精的工作作风；

⑧具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

## 2、家庭财产保险产品分析 技能编号：2-2 题目编号：A-2-2-1 到 A-2-2-3

### （1）技能要求

①能针对个人和家庭的实际情况进行风险分析、风险评估从而判断保险需求；

②能确定个人和家庭的保险标的和保险项目；能准确、熟练地解说保险产品条款；

③能根据客户需求指导客户选择合适的家庭保险产品。

### （2）素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；

④在家庭财产保险产品解说过程中，具备良好的客户需求分析和判断能力；



- ⑤具备良好的文字组织、语言表达和办公软件应用能力；
- ⑥具备较强的家庭财产保险市场分析能力和客户关系维护能力；
- ⑦具备严谨细致、精益求精的工作作风和良好的保密意识；
- ⑧具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

### 3、人身保险产品分析 技能编号：2-3 题目编号：A-2-3-1 到 A-2-3-12

#### (1)技能要求

- ①能正确解读人身保险产品的各项条款，能准确把握产品特点、保障利益、账户运作、分红和费用说明等的解说要点；
- ②能根据给定的客户信息进行保险产品投保示例的演示和解说；
- ③能准确分析归纳出产品特色；
- ④能正确判断产品适合的目标客户群；
- ⑤能正确分析比较多款同类人身保险产品的优劣之处。

#### (2)素养要求

- ①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；
- ②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；
- ③具有良好的沟通能力、协调能力和团队合作精神；
- ④在人身保险产品解说过程中，具备良好的客户需求分析和判断能力；
- ⑤具备良好的文字组织、语言表达和办公软件应用能力；
- ⑥具备较强的人身保险市场分析能力和客户关系维护能力；
- ⑦具备严谨细致、精益求精的工作作风和良好的保密意识；
- ⑧具有良好的客户服务意识和认真负责、细致耐心的职业精神。

### 模块三 保险业务管理

保险业务管理是保险（营销管理）专业学生必须掌握的岗位核心技能，本技能模块考核内容包括人身保险承保与理赔、财产保险承保与理赔 2 个项目，共计

10 道测试试题。本模块考核内容以具有代表性的财产保险与人身保险险种投保、承保、保全、理赔业务案例为背景和保险公司真实的业务单证为样本，考核学生所应具备的投保、承保、保全、理赔等保险业务管理专业技能水平。

1、人身保险承保与理赔 技能编号：3-1 题目编号：B-3-1-1 到 B-3-1-6

(1) 技能要求

①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成承保和理赔处理工作；

②能对投保资料和理赔资料的完备性进行专业审核；

③能对投保资料填写是否完整、内容是否正确进行专业审核；

④能对投保资料进行专业处理；

⑤能对新契约进行录入处理；

⑥能运用保险法及保险原理的相关内容，对案情进行专业判定；

⑦掌握纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项；

⑧能根据客户信息正确填写理赔申请书。

(2) 职业素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

④勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

⑤在处理人身保险承保与理赔业务过程中，注重依法合规和人文关怀，具备准确的专业分析和判断能力；

⑥具备良好的职业习惯，具有高度的责任心、耐心细致的工作作风和良好的文字组织能力；

⑦具备较好的职业礼仪、沟通与表达能力，沟通时流利、热情、周到，并具有一定的应变能力；

⑧具备较强的执行能力、良好的客户保密意识和客户服务意识。

2、财产保险承保与理赔 技能编号：3-2 题目编号：B-3-2-1 到 B-3-2-4

(1) 技能要求

①能准确分析与评估企业面临的财产损失风险，明确保险标的与保险项目，明确保险责任范围；

②能针对企业的实际情况指导企业选择合适的险种进行投保；

③能正确分析企业相关财务数据，核算相关承保费率与系数；

④能准确计算保险金额和保险费；

⑤能正确填制或审核投保相关单证；

⑥能准确分析核保要素，缮制承保单证；

⑦能根据案情准确判断保险责任；

⑧能正确计算保险赔款；

⑨能正确填制或审核理赔相关单证。

(2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有良好的沟通、协调能力和团队合作精神；

④在处理财产保险业务过程中，注重依法合规，具备准确的专业分析和判断能力；

⑤具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑥具备较强的保险业务数据统计分析与处理能力；

⑦具备较强的执行能力、严谨细致的工作作风和良好的客户服务意识。

## 模块四 营销管理实务

营销管理实务是保险（营销管理）专业学生必须掌握的岗位核心技能，本技能模块考核内容包括**保险市场调研、保险销售技术、保险客户服务、保险营销策划、保险职场管理**等5个考核项目，共计34道题。本模块考核内容以具有代表性的、真实的保险市场调研、保险销售管理、保险客户服务、保险营销策划活动以及保险职场营销管理等不同场景为背景，基于保险公司真实的市场调研活动、险种产品推广、标准化销售流程、客户服务环节、营销策划方案、营销职场经营管理活动等业务，考核学生对于保险市场调研、保险专业销售、保险客户服务、营销活动策划、营销团队管理等5个方面专业技能的掌握程度，检验学生以客户需求为导向开展市场调研与营销活动策划、进行保险专业销售和客户服务、参与保险职场营销管理活动等的岗位技能水平。

1、保险市场调研 技能编号：4-1 题目编号：B-4-1-1 到 B-4-1-4

### (1) 技能要求

- ①能够正确拟定保险市场调研流程；
- ②能够科学制订保险市场调查问卷；
- ③能够准确分析和判断保险市场存在的问题或难点；
- ④能够正确分析保险市场存在的不同问题和开拓难点的原因，并找出对策；
- ⑤熟练利用保险市场调查的基本知识与技巧，有针对性地提出改善建议。

### (2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

④勇于奋斗、乐观向上，具有良好的协调沟通能力、自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

⑤能在测试时间内顺利完成任务，体现良好的时间管理能力和目标管理能力。

⑥具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑦开展市场调研和分析的时候具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和判断能力；

⑧遵守保险营销管理从业人员的职业道德，依法合规；具备科学的经营管理理念，进行标准化与规范化经营。

## 2、保险销售技术 技能编号：4-2 题目编号：B-4-2-1 到 B-4-2-10

### (1) 技能要求

①能够准确搜集和整理客户信息，诊断客户需求准确，具有较强的保险咨询和理财规划能力；

②熟练掌握保险专业销售具体流程及操作要点；

③能够准确撰写与演示保险计划书，保单利益高度匹配客户需求；

④能够妥善处理客户异议，运用举例和说明，进行有效沟通，消除客户异议；

⑤能够正确运用金融经济知识，分析保险市场和行业动态。

### (2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、敬业精神；

④具有良好的协调、沟通能力和团队精神；

⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；

⑥在进行客户信息收集和分析时，注重依法合规，能够换位思考，具有保密意识；

⑦在进行保险销售过程中能够以人为本、诚信信用、服务客户。

## 3、保险客户服务 技能编号：4-3 题目编号：B-4-3-1 到 B-6-2-10

### (1) 技能要求

- ①能够科学搜集和整理客户信息，有效管理客户；
- ②能够及时准确地为客户提供相关业务咨询服务；
- ③能够及时准确地为客户提供保全和理赔服务；
- ④能够有效识别不同类型的客户投诉，掌握投诉处理的具体方法和沟通技巧；
- ⑤熟练利用客户服务的各种技巧，定期回访和维护新老客户，主动开展客户经营与养护活动。

## (2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

④勇于奋斗、乐观向上，具有良好的协调沟通能力、自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

⑤能在测试时间内顺利完成任务，体现良好的时间管理能力和目标管理能力；

⑥具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和交流表达能力；

⑧遵守保险职业道德，依法合规；具备科学的客户服务理念，以客户需求为导向；

⑨拥有良好的客户服务意识，执行力较强。

## 4、保险营销策划 技能编号：4-4 题目编号：B-4-4-1 到 B-4-3-6

### (1) 技能要求

①能够准确分析企业竞争状况，选择适合的市场竞争战略；

②能够正确拟定保险营销策划具体流程；

③能够准确分析客户需求和市场动态，进行有效策划和推广市场活动；

④能够与不同的推广与传播渠道保持良好的沟通交流。

(2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、敬业精神；

④具有良好的协调、沟通能力和团队精神；

⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；

⑥开展保险营销策划工作时具有良好的观察能力、分析能力、判断能力和创新能力；

⑦遵守保险营销从业人员的职业道德，依法合规；具备科学的保险营销策划理念，灵活把握市场动态，宣传与推广意识较强。

5、保险职场管理 技能编号：4-5 题目编号：B-4-5-1 到 B-4-4-4

(1) 技能要求

①能够熟悉保险营销职场的各类绩效指标；

②能够准确诊断保险营销职场存在的问题或难点；

③能够正确分析不同问题和难点的原因，并找出对策。

④能够掌握保险营销职场不同经营管理活动的具体流程及操作要点；

⑤能够与职场营销团队和管理人员保持良好的沟通交流；

⑥熟练利用经营管理的基本知识与技巧，有针对性地改善保险营销职场现状。

(2) 素养要求

①坚定拥护中国共产党领导和我国社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情怀和中华民族自豪感；

②崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、尊重生命、热爱劳动，履行

道德准则和行为规范，具有社会责任感和社会参与意识；

③具有质量意识、环保意识、安全意识、信息素养、工匠精神、创新思维；

④勇于奋斗、乐观向上，具有良好的协调沟通能力、自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神；

⑤能在测试时间内顺利完成任务，体现良好的时间管理能力和目标管理能力。

⑥具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；

⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和交流表达能力；

⑧遵守保险营销管理从业人员的职业道德，依法合规；

⑨具备科学的经营管理理念，进行标准化与规范化经营。

## 五、评价标准

1、评价方式：保险（营销管理）专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合，技能考核与职业素养考核相结合的方式。根据考生考试过程中的操作规范性、工作任务完成质量、提交文档（各类单证）质量等因素评价最终成绩。

2、分值分配：本专业技能考核各模块试题均实行 100 分制，其中专业技能占 80~90 分，职业素养占 10~20 分。从专业基本技能模块和岗位核心技能模块各抽取 1 题，共计 2 题完成考核，分值合计 200 分。最终成绩 120 分以上为合格，170 分以上为优秀。

3、技能评价要点：重点考核学生对项目所必须掌握的技能和要求。各模块和项目的技能评价要点内容如下表 2 所示：



表2 保险（营销管理）专业技能考核评价要点

序号	类型	模块	项目	评价要点
1	专业基本技能	模块一 风险分析与管理	企业风险分析与管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>①能够准确解析企业风险类别。</li> <li>②能够正确识别企业不同风险事件的风险源。</li> <li>③能够熟练运用各种风险识别方法，设计企业风险调研问卷、表格等工具。</li> <li>④能够科学分析企业风险因素。</li> <li>⑤能够识别并分析、评估企业各类风险。</li> <li>⑥熟悉企业风险管理流程。</li> <li>⑦灵活运用各种风险管理措施和工具。</li> <li>⑧能够熟练按照提示逐步完成企业风险评估报告，给出企业风险等级评价，并提出相应风险管理对策和建议。</li> </ul>
			家庭风险分析与管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>①能够准确解析家庭风险类别。</li> <li>②能够正确识别家庭不同风险事件的风险源。</li> <li>③能够熟练运用各种风险识别方法，设计家庭风险调研问卷、表格等工具。</li> <li>④能够准确进行家庭风险因素分析。</li> <li>⑤能够正确识别并分析家庭面临的不同风险。</li> <li>⑥熟练掌握家庭风险管理流程设计。</li> <li>⑦能够灵活运用各种风险管理措施和工具。</li> <li>⑧能够给出科学的风险管理对策和建议。</li> </ul>

		<p>模块二 保险 产品 分析</p>	<p>企业 财产 保险 产品 分析</p>	<p>①能针对企业实际情况进行风险分析、风险评估从而判断保险需求；</p> <p>②能确定企业财产保险各险种的保险标的和保险项目；</p> <p>③能准确、熟练地解说财产保险各产品条款；</p> <p>④能准确、熟练地解说财产保险各险种的保障利益与产品特色；</p> <p>⑤能准确判断保险标的和掌握承保条件；</p> <p>⑥能根据客户需求指导客户选择合适的保险产品，制订产品组合方案；</p> <p>⑦能运用产品知识及相关法律法规知识，为客户提供咨询、协调、处理纠纷等相关的保险产品服务。</p>
		<p>模块二 保险 产品 分析</p>	<p>家庭 财产 保险 产品 分析</p>	<p>①能针对家庭的实际情况进行风险分析、风险评估从而判断保险需求；</p> <p>②能确定家庭财产保险的保险标的和保险项目；</p> <p>③能准确、熟练地解说家庭财产保险产品条款；</p> <p>④能准确、熟练地解说家庭财产保险的保障利益与产品特色；</p> <p>⑤能根据客户需求指导客户选择合适的家庭保险产品，制订产品组合方案；</p> <p>⑥能运用产品知识及相关法律法规知识，为客户提供咨询、协调、处理纠纷等相关的保险产品服务。</p>

			<p>人身保险产品分析</p> <p>①能正确解读人身保险产品的各项条款，能准确把握产品特点、保障利益、账户运作、分红和费用说明等的解说要点；</p> <p>②能根据给定的客户信息进行保险产品投保示例的演示和解说；</p> <p>③能准确分析、归纳出产品特色；</p> <p>④能正确判断产品适合的目标客户群；</p> <p>⑤能正确分析比较多款同类保险产品的优劣之处。</p>
2	岗位核心技能	模块三 保险业务管理	<p>人身保险承保与理赔</p> <p>①熟悉保险公司的业务流程和业务处理规范，能够根据给定的资料，完成新单处理工作。</p> <p>②熟练审核投保资料的完备性。</p> <p>③熟练审核投保资料填写是否完整、内容是否正确。</p> <p>④正确扫描处理投保资料。</p> <p>⑤牢固掌握纸质版理赔申请书填写中的一般注意事项。</p> <p>⑥根据客户信息准确、规范填写理赔申请书。</p> <p>⑦根据案例背景进行人身保险业务的理赔调查。</p>
		<p>财产保险承保与理赔</p> <p>①能根据被保险人的实际情况及投保的险种列示核保要素，核保要素列示正确合理。</p> <p>②能在复杂的财产项目中确定可保的保险标的，标的识别正确。</p> <p>③能根据被保险人的基本情况分析出影响投保险种费率的影响因素，影响因素分析正确合理。</p> <p>④能根据实际情况计算保险金额，保险金额计算正确。</p> <p>⑤能根据被保险人和投保险种的情况计算保险费，保险费计算正确。</p> <p>⑥能请根据客户的情况，完成索赔和理赔单证的填写。</p> <p>⑦能从理赔人员的角度，根据被保险人发生风险事故的情况判断保险责任，对保险期限、保险标的、保险责任判断正确合理。</p>	

		<p>模块四</p> <p>保险市场调研</p>	<p>①能够正确操作保险市场调研流程；</p> <p>②能够科学制订保险市场调查问卷；</p> <p>③能够准确分析和判断保险市场存在的问题或难点；</p> <p>④能够正确分析保险市场不同问题和难点的原因，并找出对策；</p> <p>⑤熟练利用保险市场调查的基本知识与技巧，有针对性地改善保险市场现状；</p> <p>⑥具备良好的文字组织、语言表达和快速打字能力；</p> <p>⑦开展市场调研和分析的时候具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和判断能力；</p> <p>⑧遵守保险营销管理从业人员的职业道德，依法合规；具备科学的经营管理理念，进行标准化与规范化经营。</p>
		<p>营销管理实务</p> <p>保险销售技术</p>	<p>①能够准确搜集和整理客户信息；诊断客户需求准确。具有较强的保险咨询和理财规划能力。</p> <p>②熟练掌握保险专业销售具体流程及操作要点。</p> <p>③能够准确撰写和演示保险计划书，保单利益高度匹配客户需求。</p> <p>④能够妥善处理客户异议，运用举例和说明，进行有效沟通，消除客户异议。</p> <p>⑤能够正确运用金融经济知识，分析保险市场和行业动态。</p> <p>⑥在进行客户信息收集和分析时，注重依法合规，能够换位思考，具有保密意识。</p> <p>⑦在进行保险销售过程中能够以人为本、诚信信用、服务客户。</p>

			<p>保险客户服务</p> <p>①能够科学搜集和整理客户信息，有效管理客户；  ②能够及时准确地为客户提供相关业务咨询服务；  ③能够及时准确地为客户提供保全和理赔服务；  ④能够有效识别不同类型的客户投诉，掌握投诉处理的具体方法和沟通技巧；  ⑤熟练利用客户服务的各种技巧，定期回访和维护新老客户，主动开展客户经营与养护活动。  ⑦具有良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和交流表达能力；  ⑧遵守保险职业道德，依法合规；具备科学的客户服务理念，以客户需求为导向；拥有良好的客户服务意识，执行力较强。</p>
			<p>保险营销策划</p> <p>①能够准确分析企业竞争状况，选择适合的市场竞争战略；  ②能够正确操作保险营销策划的具体流程；  ③能够准确分析客户需求和市场动态，有效策划和推广市场活动；  ④能够与不同的推广与传播渠道保持良好的沟通交流；  ⑤具有严谨细致、精益求精的工作作风；  ⑥开展保险营销策划工作时具有良好的观察能力、分析能力、判断能力和创新能力；  ⑦遵守保险营销从业人员的职业道德，依法合规；具备科学的保险营销策划理念，灵活把握市场动态，宣传与推广意识较强。</p>
			<p>保险职场管理</p> <p>①能够熟悉保险营销职场的各类绩效指标；  ②能够准确诊断保险营销职场存在的问题或难点；  ③能够正确分析不同问题和难点的原因，并找出对策。  ④能够掌握保险营销职场不同经营管理活动的具体流程及操作要点；</p>

			<p>⑤能够与职场营销团队和管理人员保持良好的沟通交流；</p> <p>⑥熟练利用经营管理的基本知识与技巧，有针对性地改善保险营销职场现状。</p> <p>⑦在与团队人员沟通中保持良好的观察能力、分析能力、逻辑思维能力和交流表达能力；</p> <p>⑧遵守保险营销职场管理从业人员的职业道德，依法合规；具备科学的经营管理理念，进行标准化与规范化经营。</p>
--	--	--	---

## 六、考核方式

本专业技能考核为现场操作考核，从专业基本技能模块和岗位核心技能模块中各随机抽取 1 题，共计 2 题进行考核，总分为 200 分，并需在规定的时间内完成考核。专业基本技能模块和岗位核心技能模块试题的抽取方式如下表 3 所示：

表 3 保险（营销管理）专业技能考核试题抽取方式表

参考专业 (方向)	专业基本技能			岗位核心技能		
	模块名称	项目名称	学生占比	模块名称	项目名称	学生占比
保险（营 销管理）	风险分析 与管理	企业风险分析 与管理（1-1）	40%	保险业务 管理	人身保险承保与理 赔（3-1）	40%
		家庭风险分析 与管理（1-2）			财产保险承保与理 赔（3-2）	
	保险产品 分析	企业财产保险 产品分析（2-1）	60%	营销管理 实务	保险市场调研 （4-1）	60%
		家庭财产保险			保险销售技术 （4-2）	

		产品分析 (2-2)			保险客户服务 (4-3)	
		人身保险产品 分析 (2-3)			保险营销策划 (4-4)	
					保险职场管理 (4-5)	

## 七、附录

保险(营销管理)专业技能考核标准与题库参照和引用了下列国家法律法规、行业技术规范与标准等，具体如表 4 所示：

表 4 参照与引用的国家法律法规、行业技术标准和规范等列表

序号	中文标准名称	引用标准来源或链接网址
1	《中华人民共和国保险法》	<a href="http://www.gov.cn/flfg/2009-02/28/content_1246444.htm">http://www.gov.cn/flfg/2009-02/28/content_1246444.htm</a>
2	《中华人民共和国职业教育法》	<a href="http://www.moe.gov.cn/s78/A02/zfs_l eft/s5911/moe_619/tnull_1312.html">http://www.moe.gov.cn/s78/A02/zfs_l eft/s5911/moe_619/tnull_1312.html</a>
3	《保险从业人员行为准则》	<a href="http://www.gov.cn/gongbao/content/2009/content_1399864.htm">http://www.gov.cn/gongbao/content/2009/content_1399864.htm</a>
4	《**保险公司财产险承保指南》	<a href="http://zlk.qzr.cn/vip/573701.shtml">http://zlk.qzr.cn/vip/573701.shtml</a>
5	《财产保险理赔答疑手册》	<a href="https://wenku.baidu.com/view/0b781aae85254b35eefdc8d376eeaeaad1f316a4.html">https://wenku.baidu.com/view/0b781aae85254b35eefdc8d376eeaeaad1f316a4.html</a>
6	《中国保监会关于规范人身保险公司产品开发设计行为的通知》	原中国保监会文件，保监人身险【2017】134号