第一图书网, tushu007.com

# <<人身保险实训教程>>

## 图书基本信息

书名：<<人身保险实训教程>>

13位ISBN编号：9787301165508

10位ISBN编号：7301165501

出版时间：2010-4

出版时间：北京大学出版社

作者：邹茵

页数：277

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

## 前言

高职教育目前正大力进行“以职业能力为目标，以工作过程为导向”的课程开发，目的是通过课程体系的开发，培养大量懂理论、会实务的“技能型”基层从业人员。
为实现这一目标，高职教育必须重视学生的实训环节；学生实践能力的培养必须有相应的实训教材与之配套。
目前，市场上专门针对高职教育的保险实训教材少之又少，而人身保险实训教材近于空白，为填补这一空白，特着手编著本实训教材以飨读者。
本教材打破传统教材编写的模式，建设体现项目教学改革特点的高职教材体系，使教材内容与组织形式能真正反映岗位工作与社会实践的需要。
全书共分四大实训项目，并以此为核心进行基于工作过程的教学实训任务设计，充分体现了高职高专教材注重职业性、实务性、操作性和实用性等特点。
在编写形式上，摈弃传统教材死板的叙述讲授式的写作形式，大量运用案例、情景教学等方法，对四大实训项目进行通俗活泼的阐述，对实战性操作技术内容进行重点详细的介绍，并提供了丰富的案例和实战经验，以期为读者提供较强的实践价值。
在教材编写过程中特别注重将长期的教学体会和实践经验渗透其中，教材内容丰富新颖，构思大胆，创新性强。
在语言文字上，力求通俗易懂；在内容安排上，力求以寿险基本工作过程及基本职业能力为主线；在结构设计上，力求脉络清晰，层次分明。
本书在编写过程中得到了学院领导、福建省保险学会的关心，得到了保险行业朋友们、保险教研室老师和学生们的鼎力支持。
本书参考了大量的最新保险书刊资料，直接引用了许多专家学者的相关成果及大量的网络资讯。
在此，一并致以诚挚的谢意！
另外，要特别感谢我最挚爱的母亲——陈宜英女士，是她给了我最大的关爱和默默的支持，让我对本书倾注了更多的心血，力求做得更好！
由于编者水平有限，加之时间仓促，书中疏漏和不足之处在所难免，恳请广大读者批评指正，使之不断修订完善。

## 内容概要

本教材系统涵盖了人身保险经营的主要工作内容，全书共分为四大实训项目(含七大实训任务)。
实训项目一为“寿险公司组织与营运”，主要阐述寿险公司的组织架构与营运管理的基本模式，该项目是学生实训的基础部分。
实训项目二为“寿险展业”，系统地阐述了展业岗位应具备的综合素质与专业技能，该项目是整个实训环节的重点。
实训项目三为“寿险业务处理”，主要阐述了寿险业务经营中承保与理赔业务的操作流程、操作要点与操作技能。
实训项目四为“寿险售后服务(技能训练)”，主要阐述了寿险保单递送、保单保全、保单理赔、保单续期、保单附加值与售后咨询等主要售后服务的操作流程与操作要点。

本教材内容丰富、新颖，构思大胆，涵盖了寿险基层从业人员应具备的核心职业技能。
通过本教材的实训可提高学生的实践动手操作能力、业务处理能力、职业岗位技能以及与职业有关的基础理论知识。

本教材为高职高专金融专业的教材，也可作为高职院校相关专业教材及广大保险从业人员的用书。

# <<人身保险实训教程>>

## 书籍目录

实训项目一 寿险公司组织与营运 实训任务1 寿险公司组织结构与 营运管理 活动1 寿险公司的组织结构 1.1 寿险公司组织概述 1.2 寿险公司职能部门设置 活动2 寿险公司营运管理 2.1 寿险公司营运管理的内容 2.2 寿险公司营运权限管理模式 实训项目二 寿险展业 实训任务2 保险展业员综合素质培养 活动1 保险展业员综合素质要求 1.1 高尚的思想品德 1.2 良好的职业态度 1.3 合理的知识结构 1.4 健康的个性心理 1.5 娴熟的职业能力 活动2 保险展业员综合素质的提高 2.1 良好素质提高的主要途径 实训任务3 展业岗位基本技能训练 活动1 人身保险产品分析 1.1 人身保险产品概述 1.2 人寿保险产品分析 1.3 人身意外伤害保险产品分析 1.4 健康保险产品分析 1.5 其他人身保险产品分析 活动2 人身保险产品解说技能训练 2.1 产品解说要点把握 2.2 产品解说原则与步骤 2.3 产品解说技巧训练 2.4 产品解说的注意事项 活动3 人身保险投保实务 3.1 人身保险投保操作流程 3.2 新契约保单作业流程 3.3 人身保险合同单证填制训练 实训任务4 寿险展业专业行销技能训练 活动1 客户开拓技能训练 1.1 客户开拓的方法与技巧点 活动2 准客户寻找与管理技能训练 2.1 寻找准客户的方法 2.2 准客户的管理 活动3 接触面谈技能训练 3.1 接触前的准备工作 3.2 接触基本流程 3.3 接触的主要方法 3.4 接触面谈 活动4 寿险需求分析技能训练 4.1 寿险需求的主要特征 4.2 发现客户寿险需求方法 4.3 客户寿险需求分析 活动5 人身保险产品组合与建议书设计 5.1 产品组合设计的前提条件 5.2 产品组合设计的基本原则 5.3 产品组合设计技巧 5.4 产品建议书设计 5.5 产品建议书说明 活动6 异议处理技能训练 6.1 异议产生的原因分析 6.2 化解异议(拒绝)的技巧 6.3 客户异议的实战技巧 活动7 保单促成技能训练 7.1 促成应具备的心态 7.2 促成时机的把握 7.3 促成技巧的训练 7.4 保单促成的误区 7.5 促成的应答技巧 活动8 转介绍技能训练 8.1 转介绍流程 8.2 转介绍要领与误区 8.3 转介绍的应答技巧 实训任务5 展业团队建设技能训练 活动1 增员与甄选技能训练 1.1 增员流程及操作要点 1.2 增员面谈流程及操作要点 1.3 增员面谈技巧 1.4 甄选的含义与重要性 1.5 甄选步骤及注意事项 活动2 会报管理技能训练 2.1 会报与会报管理 2.2 会报的种类 2.3 会报管理技能训练 活动3 晨会经营技能训练 3.1 晨会的主要内容和作用 3.2 晨会经营流程 3.3 晨会运作技巧 活动4 创说会与产说会会议流程 4.1 创业说明会会议流程 4.2 产品说明会会议流程及 操作要点 实训项目三 寿险业务处理 实训任务6 寿险业务操作(流程) 技能训练 活动1 承保业务操作技能训练 1.1 承保业务主要环节和操作要点 1.2 核保业务主要内容 1.3 人身保险核保风险因素分析 1.4 核保业务流程及操作技能 活动2 理赔业务操作技能训练 2.1 理赔作业流程及操作技能 2.2 理赔业务处理技巧 实训项目四 寿险售后服务(技能训练) 实训任务7 寿险售后服务技能训练 活动1 保单递送服务技能训练 1.1 保单递送服务要点 活动2 理赔服务技能训练 2.1 理赔服务要点 2.2 理赔服务注意事项 2.3 理赔服务的方式 活动3 保全业务服务技能训练 3.1 保单保全的主要内容 3.2 保单保全服务要点 活动4 其他售后服务技巧训练 4.1 寿险续期缴费服务 4.2 附加值服务 4.3 售后咨询与其他的售后服务 活动5 如何做好售后服务 5.1 做好售后服务的要点 5.2 正确处理客户抱怨 参考文献

## 章节摘录

1.4 健康的个性心理　　个性心理素质在任何一个职业中都是决定事业成败的关键因素，任何一个成功的人士都有某些非同常人的个性特征，推销行业更是如此。
以下这些个性心理对保险展业员事业的成功尤为重要。
1.4.1 自信心　　保险展业员的自信心就是在从事展业过程中，坚信自己能够取得成功的心理状态。
乔·吉拉德说过：“信心是推销人员胜利的法宝。
”保险展业员的自信心主要体现在相信寿险公司、相信产品和相信自己。
-相信寿险公司，就是相信自己所在的寿险公司的声誉是良好的，能够为顾客的利益着想的；相信产品，就是相信寿险公司的产品是有竞争力的，是符合顾客需要的，是能够为客户带来利益和好处的；相信自己，就是相信自己能够做好展业工作，有能力说服客户。
1.4.2 信念与决心　　一个人如果有了某种坚定的信念和决心，就会产生强大的行为动力。
保险展业员在确立了自信心的基础上，还要激发自己强烈的渴望成功的欲望和不达目的决不罢休的斗志。
例如，日本生命保险公司的齐腾竹之助58岁才开始从事“寿险”推销工作，但在5年之后就成为所在保险公司的“首席推销员”，在他72岁高龄的时候成了“世界首席推销员”。
他能取得任何人都未曾取得的巨大成就的根本就是“坚定的信念和决心”。
在他刚进入该公司的一开始就暗暗发誓：一定要在2万名公司推销员中名列前茅，成为首席推销员；5年后当他成为公司的“首席推销员”之后，他又在心里发誓：现在应继续努力争当全日本第一；大概两年之后，当他实现了全日本第一之后，他又给自己下决心：成为世界第一。
最后在他72岁的时候终于实现了他的目标。
我们可以看看他是怎么理解信念与决心的：“只要干，就能成功，不管到了多大年纪，只要有干劲，无论什么事情，都没有做不成的……靠坚定的信念而焕发斗志，动脑筋、想办法，不断创新，顽强地使推销获得成功，就一定能成为优秀的保险展业员。
我就是这样做才有今天的。
”　　假如保险展业员没有实现梦想的决心和勇气，没有排除万难、绝不气馁的精神与坚定的信念，没有疯狂的目标，没有成功的炽热欲望，即使给保险展业员一千种方法、一万条道路都是没用的。
保险展业员依然会找出一万零一个借口来证明自己不会成功。

第一图书网, tushu007.com



## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com