

A6 《人身保险市场与营销》考试大纲

第一章 人身保险市场概述 7%

第一节 人身保险市场的概念

1. 熟悉人身保险市场的概念；
2. 熟悉人身保险市场的运行机制；
3. 掌握人身保险市场的三项功能；
4. 掌握投保人、保险人和保险中介等人身保险市场主体的内容；
5. 掌握人身保险产品这一人身保险市场客体的五项特殊商品性质；
6. 掌握人寿保险、年金保险、人身意外伤害保险和健康保险四类人身保险产品的定义和内容；
7. 熟悉人身保险市场的结构及其决定因素；
8. 熟悉人身保险市场结构的四种类型及每种类型的特征；
9. 熟悉人身保险市场机制的含义；
10. 熟悉人身保险市场机制的功能；
11. 熟悉人身保险市场机制的三项特殊作用；
12. 熟悉人身保险市场监管的内容。

第二节 人身保险市场的需求与供给

1. 熟悉人身保险需求的含义；
2. 熟悉影响人身保险需求的七项主要因素；
3. 熟悉人身保险供给的含义；
4. 熟悉影响人身保险供给的六项主要因素。

第三节 保险公司的组织形式与业务范围

1. 熟悉国际上常见的保险公司的五种组织形式；
2. 掌握我国保险公司的组织形式；
3. 熟悉分业框架下保险公司的业务范围；
4. 熟悉混业框架下保险集团（控股）公司的业务范围。

第四节 我国人身保险市场发展概况

1. 熟悉我国人身保险市场发展概况的内容；
2. 熟悉人寿保险市场发展概况的内容；
3. 熟悉人身意外伤害保险市场发展概况的内容；
4. 熟悉健康保险市场发展概况的内容。

第二章 人身保险营销概述 8%

第一节 人身保险营销的概念、特点和要素

1. 掌握人身保险营销的概念；
2. 熟悉人身保险营销的三项特点；
3. 了解营销和推销的区别；
4. 了解人身保险营销的对象的界定；
5. 熟悉人身保险营销中的顾客让渡价值和让顾客满意的内容；
6. 了解吸引和留住顾客的内容；
7. 掌握培养忠诚客户的内容；
8. 熟悉人身保险营销理念的发展与演变的五个阶段。

第二节 人身保险营销战略

1. 了解人身保险营销战略的内涵；
2. 熟悉人身保险营销战略制定的五项原则；
3. 掌握人身保险营销战略制定的五项步骤。

第三节 人身保险营销计划

1. 掌握人身保险营销计划制定的目的；
2. 掌握人身保险营销计划按时间跨度和功能分类的种类；
3. 掌握人身保险营销计划七个方面的内容。

第四节 人身保险营销调研

1. 掌握人身保险营销调研的概念；
2. 掌握人身保险营销调研的三项功能；
3. 掌握人身保险营销调研的三种种类；
4. 掌握人身保险营销调研的五项内容；
5. 掌握人身保险营销调研的四个主要方法；
6. 掌握人身保险营销调研的四个步骤。

第五节 人身保险营销管理

1. 熟悉人身保险营销管理的含义；
2. 了解人身保险营销管理任务的内容；
3. 了解人身保险营销组织结构模式的含义；
4. 了解国际上常见的五种保险营销组织结构模式的内容；
5. 了解我国保险公司营销组织结构模式的内容；
6. 了解人身保险营销管理的四项程序；
7. 熟悉人身保险营销风险的三项形成原因；
8. 熟悉人身保险营销风险的五种类别；
9. 掌握人身保险营销风险的防范与控制方法的内容。

第三章 人身保险营销环境分析 10%

第一节 人身保险营销环境概述

1. 了解人身保险营销环境的概念；
2. 了解人身保险营销环境的变化趋势；
3. 了解人身保险营销环境分析的意义；
4. 熟悉人身保险营销环境分类的内容。

第二节 人身保险营销的外部环境

1. 掌握人身保险营销的经济环境的定义；
2. 掌握人身保险营销的经济环境包括的五项内容；
3. 掌握人身保险营销的人口环境的定义；
4. 掌握构成人口环境的四项因素的内容；
5. 掌握人身保险营销的自然环境的定义；
6. 掌握人身保险营销的自然环境的内容；
7. 掌握人身保险营销的政策法律环境的定义；
8. 掌握人身保险营销的政策法律环境的内容；
9. 掌握人身保险营销的技术环境的定义；
10. 掌握电子技术的内容；
11. 掌握生物技术的内容；

12. 掌握金融衍生工具技术的内容；
13. 掌握人身保险营销的竞争环境的定义；
14. 掌握市场结构的内容；
15. 掌握竞争者的内容；
16. 掌握替代品状况的内容；
17. 掌握人身保险营销的合作环境的定义；
18. 掌握人身保险营销的合作环境中的三类合作伙伴的内容；
19. 掌握人身保险营销的社会文化环境的相关内容。

第三节 人身保险营销的内部环境

1. 掌握营销战略定位的定义和内容；
2. 掌握规模和资源的定义和内容；
3. 掌握产品组合的定义和四个组成要素；
4. 掌握渠道体系的定义和内容；
5. 掌握组织效率的定义和七项要素的内容；
6. 掌握企业文化的定义和内容；
7. 掌握保险公司不同部门间合作的内容。

第四节 人身保险营销环境的 SWOT 分析

1. 熟悉人身保险营销环境优势劣势的分析方法的定义；
2. 掌握人身保险营销环境优势劣势的分析方法的具体内容。

第四章 人身保险消费者购买行为分析 8%

第一节 消费者购买行为分析的基本框架

1. 了解消费者购买行为的内涵；
2. 了解消费者购买行为分析的基本框架；
3. 了解消费者购买行为分析的难点——“暗箱”分析的内容；
4. 了解消费者购买行为分析的重点——“刺激-反应”分析的内容。

第二节 个体保险消费者购买行为分析

1. 掌握个体保险消费者购买决策的三种类型；
2. 掌握影响个体保险消费者购买行为的四项因素的内容；
3. 掌握个体保险消费者投保决策的五类参与者；
4. 掌握个体保险消费者的决策过程和对应的营销策略的内容。

第三节 团体保险消费者购买行为分析

1. 掌握团体保险消费者的定义；
2. 掌握团体保险消费者购买行为的四项特征；
3. 掌握团体保险消费者购买决策的三种类型；
4. 掌握影响团体保险消费者购买决策的四类因素；
5. 熟悉团体保险消费者购买决策过程的五个阶段。

第五章 人身保险市场竞争态势分析 6%

第一节 认识竞争者

1. 了解竞争对手的含义；
2. 熟悉从行业和市场两方面确认公司的竞争者；
3. 熟悉判断竞争对手的目标；
4. 熟悉判断竞争对手的战略；

5. 熟悉影响保险公司竞争实力的八项主要因素；
6. 熟悉判断竞争对手竞争实力的三个步骤；
7. 熟悉预测竞争对手反应模式的四种类型；
8. 熟悉如何选择攻击或避开竞争对手。

第二节 分析竞争实力

1. 了解保险公司竞争情报系统的概念；
2. 了解保险公司竞争情报系统的作用；
3. 了解设计竞争情报系统的四个步骤；
4. 熟悉分析保险公司竞争实力的五种方法。

第三节 制定竞争战略

1. 掌握三种基本的竞争战略；
2. 熟悉不同竞争者的市场地位和应该采取何种竞争战略的内容。

第六章 保险公司目标市场营销战略 10%

第一节 人身保险市场细分

1. 了解人身保险市场细分的概念；
2. 了解人身保险市场细分的必要性；
3. 了解人身保险市场细分在营销中的作用；
4. 掌握人身保险市场细分的四项原则；
5. 掌握个体人身保险消费者市场细分应考虑的四项因素；
6. 掌握团体人身保险消费者市场细分应考虑的四项因素；
7. 掌握人身保险市场细分的七个步骤；
8. 了解我国人身保险市场细分的两方面不足。

第二节 保险公司目标市场选择

1. 熟悉可供保险公司选择的五种目标市场模式；
2. 掌握保险公司选择目标市场依据的三个要素；
3. 掌握保险公司的三种目标市场营销策略；
4. 掌握影响保险公司目标市场营销策略选择的五项因素。

第三节 保险公司目标市场定位

1. 熟悉保险公司目标市场定位的含义；
2. 掌握保险公司目标市场定位的内容；
3. 掌握保险公司目标市场定位的形式；
4. 掌握保险公司目标市场定位的三种策略；
5. 掌握保险公司目标市场定位的三个步骤。

第七章 人身保险产品策略 9%

第一节 人身保险产品的开发

1. 了解产品的概念；
2. 熟悉商品和服务的概念；
3. 熟悉人身保险产品开发流程的六个环节；
4. 掌握险种开发和定价需要考虑的六项因素。

第二节 人身保险产品的组合策略

1. 掌握产品组合需要遵循的三个基本原则；
2. 熟悉人身保险产品的组合的保费收入和利润的分析；

3. 熟悉人身保险产品的组合的险种的市场轮廓的分析；
4. 掌握人身保险产品的组合的险种深度的分析；
5. 掌握人身保险产品组合的三项策略；
6. 掌握为满足客户的不同需求进行产品组合应当遵循的四项原则。

第三节 寿险产品的包装和品牌策略

1. 了解寿险产品包装的定义；
2. 熟悉寿险产品包装的设计要求；
3. 掌握寿险产品的包装策略；
4. 掌握寿险产品的品牌的定义；
5. 掌握寿险产品的商标的定义；
6. 掌握寿险产品品牌和商标的设计原则；
7. 掌握寿险产品品牌的三项策略。

第八章 人身保险定价策略 9%

第一节 人身保险产品定价概述

1. 熟悉价格对于收入和利润影响的内容；
2. 掌握人身保险产品定价六项原则的内容；
3. 熟悉人身保险产品定价三种方法的内容；
4. 熟悉寿险产品的定价过程。

第二节 影响人身保险产品定价的主要因素

1. 掌握人身保险产品定价目标的概念；
2. 掌握人身保险产品通过定价追求的四个主要目标；
3. 熟悉人身保险产品成本的概念；
4. 掌握人身保险产品成本的内容；
5. 熟悉人身保险需求的概念；
6. 掌握影响人身保险产品需求价格弹性的三项因素；
7. 掌握人身保险产品竞争者的内容；
8. 掌握人身保险产品消费者的内容；
9. 掌握影响人身保险产品消费者购买的三项因素；
10. 掌握与人身保险产品相关的监管规定的内容；
11. 掌握人身保险产品的其他营销组合变量的内容。

第三节 人身保险产品的定价策略

1. 掌握人身保险产品的成本驱动定价策略；
2. 掌握人身保险产品的竞争者驱动定价策略；
3. 掌握人身保险产品的客户驱动定价策略；
4. 掌握人身保险产品的产品组合定价策略；
5. 掌握人身保险产品的新品定价策略。

第四节 人身保险产品的价格变动策略

1. 熟悉导致人身保险产品使用降价策略的因素；
2. 掌握人身保险产品的降价策略的内容；
3. 掌握人身保险产品提价策略的内容；
4. 熟悉客户对价格变动的反应；
5. 熟悉竞争者对价格变动的反应；
6. 熟悉保险公司对价格变动的反应。

第九章 人身保险营销渠道的概念与类别 10%

第一节 人身保险营销渠道概述

1. 了解人身保险营销渠道的概念；
2. 了解人身保险营销渠道的功能；
3. 熟悉人身保险营销渠道的分类；
4. 掌握人身保险直接营销渠道的概念和种类；
5. 掌握人身保险直接营销渠道的优缺点；
6. 掌握人身保险间接营销渠道的概念和内容；
7. 了解我国人身保险营销渠道的变革。

第二节 个人代理人营销渠道

1. 掌握个人保险代理人的概念；
2. 掌握个人保险代理人的优缺点；
3. 掌握个人保险代理人的业务管理规范 and 行为规范要求；
4. 了解我国个人保险代理人营销渠道的发展概况。

第三节 银行保险营销渠道

1. 了解银行保险四种概念的界定；
2. 熟悉银行保险产生和发展的内部原因；
3. 熟悉银行保险产生和发展的外部原因；
4. 掌握银行保险渠道的四条法律约束；
5. 了解我国银行保险的三阶段发展历程。

第四节 保险中介营销渠道

1. 掌握保险专业中介渠道的概念；
2. 熟悉保险专业中介渠道的作用；
3. 掌握保险专业中介渠道的优缺点；
4. 掌握保险专业代理机构的概念；
5. 掌握保险专业代理机构的业务范围；
6. 掌握保险专业代理机构的主要行为规范；
7. 掌握保险经纪机构的概念；
8. 掌握保险经纪机构的业务范围；
9. 掌握保险经纪机构的主要行为规范；
10. 了解我国保险专业中介渠道发展情况。

第五节 新兴保险营销渠道

1. 了解电话营销的概念；
2. 掌握保险电话营销的优势；
3. 掌握保险电话营销的行为规范；
4. 了解我国保险电话营销的发展内容；
5. 掌握互联网保险营销的概念；
6. 掌握互联网保险营销的优势；
7. 掌握互联网保险营销的风险；
8. 掌握我国互联网保险营销的监管内容；
9. 了解我国互联网保险的发展状况；
10. 了解保险超市的概念及发展状况；
11. 了解其他营销渠道的内容。

第十章 人身保险营销渠道的管理 9%

第一节 人身保险营销渠道的选择和设计

1. 了解人身保险营销渠道选择的五项原则；
2. 掌握人身保险营销渠道选择的四项影响因素；
3. 掌握人身保险营销渠道的设计原则；
4. 掌握人身保险营销渠道的设计步骤。

第二节 人身保险营销渠道的成员管理

1. 掌握人身保险营销渠道成员的选择；
2. 掌握对保险专业中介机构的选择所考虑的因素；
3. 掌握对兼业保险中介机构的选择所考虑的因素；
4. 掌握对渠道高层管理人员培训的内容；
5. 掌握对渠道中层管理人员培训的内容；
6. 掌握对基层业务人员培训的内容；
7. 掌握激励渠道成员的三条措施；
8. 掌握评估渠道成员的内容；
9. 掌握渠道冲突的表现形式；
10. 掌握调节营销渠道冲突的方法。

第三节 人身保险营销渠道的几个前瞻性问题

1. 了解个人保险代理人制度改革引发的渠道思考问题；
2. 了解银行保险新政策引发的渠道思考问题；
3. 了解金融综合经营引发的渠道思考问题。

第十一章 人身保险促销策略 8%

第一节 整合营销沟通

1. 了解整合营销沟通的概念；
2. 了解团队合作重要性的内容；
3. 了解数据库在有效整合营销沟通中的作用；
4. 熟悉整合营销的沟通过程；
5. 熟悉整合营销沟通的促销作用；
6. 掌握整合营销沟通的促销组合要素；
7. 了解人员推销的内涵、优势及劣势；
8. 了解非人员推销的内容、优势及劣势；
9. 了解赞助的内容；
10. 熟悉直复营销的内容；
11. 掌握最优促销组合的制定；
12. 了解促销策略的预算；
13. 了解如何衡量促销效度。

第二节 人身保险的广告策略

1. 了解广告促销的概念；
2. 了解人身保险广告促销的作用；
3. 熟悉人身保险广告促销策划的五个步骤；
4. 熟悉人身保险广告促销的法律约束。

第三节 人身保险的销售促进策略

1. 熟悉销售促进的定义；
2. 熟悉销售促进的作用；
3. 熟悉人身保险销售促进的两种类型。

第四节 人身保险的公共关系策略

1. 熟悉人身保险公共关系的概念；
2. 熟悉人身保险公共关系的基本特征；
3. 熟悉人身保险公共关系的职能；
4. 熟悉人身保险公共关系活动的对象；
5. 熟悉顾客关系的内容；
6. 熟悉媒体关系的内容；
7. 熟悉政府关系的内容；
8. 熟悉员工关系的内容；
9. 熟悉协作单位关系的内容；
10. 熟悉社区关系的内容；
11. 熟悉竞争者关系的内容；
12. 掌握人身保险公共关系决策时需要考虑的内容；
13. 掌握人身保险公共关系评估的三种衡量方法。

第五节 人身保险产品的人员推销

1. 熟悉人身保险产品人员促销的概念；
2. 熟悉人身保险产品人员促销的特点；
3. 熟悉人身保险产品人员促销的功能；
4. 熟悉合格促销人员应具备的素质；
5. 掌握人身保险人员促销的模式；
6. 掌握人身保险人员促销的七项过程。

第六节 人身保险推销的队伍管理

1. 掌握人身保险推销队伍的设计；
2. 掌握人身保险推销队伍目标的制定；
3. 掌握人身保险推销队伍策略的确定；
4. 掌握人身保险推销队伍结构的设计；
5. 掌握人身保险推销队伍规模的制定；
6. 掌握人身保险推销队伍报酬的制定；
7. 掌握人身保险推销队伍管理包括的四项内容；
8. 掌握人身保险推销的六个步骤。

第十二章 人身保险服务 6%

第一节 人身保险服务及其特性

1. 熟悉人身保险服务的概念；
2. 熟悉人身保险服务的六项特征；
3. 了解人身保险服务的作用和地位。

第二节 人身保险服务内容

1. 掌握售前服务的购买咨询服务的内容；
2. 掌握售前服务的风险管理服务的内容；
3. 掌握售前服务的财务规划服务的内容；
4. 掌握售中服务的接洽服务的内容；

5. 掌握售中服务的承保服务的内容；
6. 掌握售中服务的技术性服务的内容；
7. 掌握售中服务的建立保户档案的内容；
8. 熟悉售后服务的理由；
9. 掌握售后服务的四项内容；
10. 掌握附加增值服务的定义和内容。

第三节 人身保险服务质量

1. 掌握从三个方面理解人身保险服务质量的界定；
2. 掌握影响人身保险服务质量的内部因素；
3. 掌握影响人身保险服务质量的外部因素；
4. 熟悉人身保险服务质量测定的五个方面；
5. 熟悉人身保险服务四项规范的内容；
6. 掌握提高人身保险服务质量的五项措施。

第四节 人身保险服务的发展方向与创新内容

1. 了解人身保险服务的三个发展方向；
2. 了解人身保险服务创新的三方面内容。