

11 《个险营销与组织发展》考试大纲

第一章 概述 5%

第一节 个险营销概述

1. 掌握个险营销的内涵与外延；
2. 熟悉个险营销的特点及对个险营销人员的胜任能力素质要求；
3. 了解典型国家和地区个险营销的发展。

第二节 个险销售工作概述

1. 熟悉个险销售工作的内涵与特点；
2. 掌握个险销售工作的定位与职责；
3. 掌握个险销售工作的主要内容；
4. 熟悉个险销售工作的组织与执行。

第二章 人身保险与人身保险市场 10%

第一节 人身风险与保险

1. 熟悉人身风险的定义、要素和特征；
2. 熟悉人身保险的概念、特点；
3. 掌握人身保险的基本功能和衍生功能；
4. 熟悉人身保险对个人和家庭、企业、社会的不同意义。

第二节 人身保险市场

1. 了解人身保险市场的概念；
2. 熟悉人身保险市场的主体：保险公司、投保方、保险中介的具体内容；
3. 熟悉人身保险市场客体，即人身保险产品的内容，包括人身保险产品的特殊性、划分种类等。

第三节 人身保险市场的需求与供给

1. 熟悉人身保险市场需求的含义；
2. 掌握影响人身保险市场需要的宏观因素和微观因素；
3. 熟悉人身保险市场供给的含义；
4. 掌握影响人身保险市场供给的主要因。

第三章 人身保险营销理论基础 10%

第一节 营销概述

1. 了解营销的概念和营销理念的发展；
2. 熟悉营销与推销的区别；
3. 了解新型营销理念的发展。

第二节 人身保险营销

1. 掌握人身保险营销的概念、特点及重要性；
2. 掌握人身保险营销渠道的概念、分类；
3. 熟悉不同人身保险营销渠道的优劣势。

第三节 保险消费者行为分析与保险规划

1. 熟悉消费者购买行为的基本框架；
2. 掌握影响消费者的保险需求、投保行为与投保心理的因素；

3. 熟悉个险消费者的购买决策过程和营销策略。

第四节 人身保险产品组合规划

1. 熟悉人身保险规划的含义、涉及的风险及规划程序；
2. 掌握人身保险主要产品的规划功能；
3. 掌握人身保险规划的组织实施；
4. 掌握人生不同阶段人身保险规划策略。

第四章 个险销售流程 10%

第一节 个险销售模式

1. 了解保险销售的概念和与传统销售的区别；
2. 熟悉个险销售的特点；
3. 熟悉产品导向式销售的概念和特点；
4. 掌握需求导向式销售的定义、特点和流程。

第二节 标准化个险销售流程

1. 了解标准化个险销售流程的特点；
2. 掌握标准化个险销售流程的几个步骤；
3. 掌握主顾开拓的概念、关键步骤、主顾开拓的方法；
4. 掌握电话约访的概念、目的和作用；
5. 掌握电话约访的步骤和注意事项；
6. 掌握初步接触的定义、四个步骤和主要方法；
7. 掌握挖掘需求的技能、技巧、唤起需求流程话术等；
8. 掌握计划书设计的定义、基本技能、四大原则、应考虑的内容及注意事项；
9. 掌握计划书说明的概念、原则、流程和方法；
10. 掌握促成与异议处理的定义、心态、原则和主要方法；
11. 掌握销售品质保证的内容；
12. 掌握递送保单的价值、准备内容、流程和注意事项；
13. 掌握售后服务的目的、作用、服务的时机及方法。

第五章 个险队伍发展 8%

第一节 销售队伍发展概述

1. 了解队伍发展的基本规律和影响因素；
2. 熟悉个险销售团队队伍发展的主要途径；
3. 掌握个险队伍发展的关键指标。

第二节 人员的招募

1. 熟悉准增员对象的入选条件与特征分析；
2. 熟悉招募渠道；
3. 熟悉甄选与常态增员流程；
4. 熟悉常态增员工作的组织与执行。

第三节 人员的育成

1. 掌握新人育成体系的运作要点；
2. 掌握常态增员与新人育成的衔接。

第四节 主管培育

1. 熟悉主管培育概述；
2. 熟悉初级主管育成体系；

3. 熟悉主管晋升体系。

第六章 个险人员管理 8%

第一节 个险营销队伍的构成与特点

1. 了解个险营销队伍的特点与现存问题；
2. 了解收展员队伍的特点与现存问题。

第二节 营销员管理办法

1. 熟悉营销员管理办法功能及作用；
2. 掌握营销员管理办法的核心内容；
3. 熟悉营销员管理办法的主要形态、特点与执行控制。

第三节 制度经营

1. 熟悉制度经营的概念及重点工作实施要领；
2. 掌握制度经营的关键指标及工作实施注意事项。

第四节 孤儿保单

1. 了解孤儿保单的概念及形成原因；
2. 掌握孤儿保单的分配模式、佣金分配和管理。

第七章 个险销售管理 9%

第一节 销售策划

1. 了解销售策划的概念及主要职能；
2. 掌握销售策划的主要工作事项及策划流程；
3. 掌握销售策划的关键环节。

第二节 销售督导

1. 熟悉销售督导工作职能；
2. 掌握销售督导的工作内容；
3. 掌握常见督导方式工作流程。

第三节 产品管理

1. 了解产品管理工作的主要职责、特性及重要作用；
2. 熟悉产品管理的工作内容。

第四节 营销职场管理

1. 了解营销职场的信息化管理内容；
2. 熟悉营销职场建设的规划与执行；
3. 熟悉营销职场建设要点；
4. 了解营销职场的日常使用与维护。

第八章 个险销售支持 9%

第一节 销售支持概述

1. 了解销售支持的概念、特点与主要工作内容。

第二节 销售支持工具

1. 熟悉寿险行业销售支持工具的主要类别；
2. 掌握不同客户的销售工具的选择；
3. 掌握销售支持工具的设计与应用方法。

第三节 销售活动企划

1. 了解销售活动企划的特点与作用；

2. 掌握销售活动企划的工作流程；
3. 熟悉主要销售活动企划的内容。

第四节 荣誉激励

1. 了解荣誉激励的作用与体系建设；
2. 了解荣誉体系常态化运作形式；
3. 掌握荣誉激励的工作流程要点。

第九章 个险销售团队管理 10%

第一节 销售团队的定义和特征

1. 了解个险销售团队的定义和特征。

第二节 销售团队的日常管理

1. 熟悉销售团队的人员职责；
2. 熟悉销售团队功能组的建立要点；
3. 熟悉个险销售团队的日常管理内容。

第三节 销售团队的会报管理

1. 掌握个险销售团队会报管理的主要内容与运作要领。

第四节 销售团队的活动管理

1. 掌握个险销售团队活动管理的主要内容与操作要点。

第五节 销售团队的辅导训练

1. 掌握个险辅导训练的主要内容与操作要领。

第六节 销售团队的标准化建设

1. 熟悉个险销售团队标准化建设的管理要求。

第十章 个险绩效管理 9%

第一节 绩效管理概述

1. 了解寿险公司绩效管理的主要内容；
2. 了解寿险公司绩效管理的特点与作用。

第二节 市场研究与规划

1. 熟悉市场研究的概念与内容；
2. 熟悉市场信息分析的步骤和方法；
3. 了解发展规划的相关内容。

第三节 个险渠道预算管理

1. 了解预算管理的必要性及相关性；
2. 掌握个险渠道业务预算编制的内容。

第四节 绩效考核

1. 掌握绩效考核办法；
2. 掌握绩效分析与辅导。

第十一章 保险监管与个险销售监管 10%

第一节 保险监管概述

1. 了解保险监管的目标、职能部门及职责。

第二节 保险监管的内容

1. 了解保险监管的逻辑体系；
2. 掌握保险监管的主要内容。

第三节 个险销售监管

1. 掌握保险销售过程中售前、售中、售后的行为规范要点；
2. 掌握销售误导及综合治理的主要内容；
3. 掌握《保险法》及相关法规对保险销售行为的监管要求。

第四节 保险消费者权益保护

1. 掌握保险消费者权益保护相关内容。

第十二章 变革时代背景下个险营销的未来发展 2%

第一节 个险营销面临的时代变革

1. 了解个险营销面对的机遇与挑战。

第二节 变革时代中个险营销的未来

1. 了解时代变革下，个险营销的未来发展。