

## 人身保险从业人员资格项目

### A6《人身保险市场与营销》2025 年考试大纲

#### 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率。

### 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。