

## 人身保险从业人员资格项目

### 11 《个险营销与组织发展》2025 年考试大纲

#### 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。