

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Пономарева Светлана Викторовна
Должность: Проректор по УР и НО
Дата подписания: 14.09.2021 09:14:43
Уникальный программный ключ:
bb52f959411e64617366ef2977b97e87139b1a2d



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Колледж экономики, управления и права

**Методические указания
по организации практических занятий
по МДК 01.01
Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям)**

Специальность
38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

Ростов-на-Дону
2021


Методические указания по учебной дисциплине Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям) разработаны с учетом ФГОС среднего профессионального образования специальности 38.02.02 Страхование дел (по отраслям) и предназначены для студентов и преподавателей колледжа.

Методические указания определяют этапы выполнения работы на практическом занятии, содержат рекомендации по выполнению индивидуальных заданий и образцы решения задач, а также список рекомендуемой литературы.

Составитель (автор): Т.Е.Шепелева, преподаватель колледжа ЭУП

Рассмотрены на заседании предметной (цикловой) комиссии специальности 38.02.02 Страхование дел (по отраслям)

Протокол № 7 от 28 мая 2021 г

Председатель П(Ц)К специальности  Е.Н. Мошкова
и одобрены решением учебно-методического совета колледжа.

Протокол № 6 от 31 мая 2021 г

Председатель учебно-методического совета колледжа
С.В.Шинакова


личная подпись

Рекомендованы к практическому применению в образовательном процессе.

Пояснительная записка

Предлагаемые методические рекомендации подготовлены на основе программы

ПМ 01. «Реализация различных технологий розничных продаж в страховании», включающей следующие междисциплинарные комплексы: МДК 01.01. Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям)) для студентов в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.02 Страховое дело (по отраслям).

Данные рекомендации ориентированы на активизацию деятельности студентов в части освоения профессии «Специалист страхового дела» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1.Реализовывать технологии агентских продаж.

ПК1.2.Реализовывать технологии брокерских продаж и продаж финансовыми консультантами.

Структура данного пособия включает в себя инструктивные карты к практическим занятиям по профессиональному модулю.

При подготовке к практическому занятию должны быть выполнены теоретические задания по соответствующей теме. Предложенные практические ситуации предполагают принятие решения в стандартных и нестандартных ситуациях. Для эффективного решения профессиональных задач необходимо осуществлять поиск и использование дополнительной статистической и правовой информации с использованием информационно-коммуникационных технологий. Выбор методов и способов выполнения профессиональных задач должен быть обоснован. Полученные результаты необходимо сопровождать обстоятельными выводами. Правильность решения ситуации проверяется преподавателем на практических занятиях или в процессе индивидуальной беседы.

Предложенный по каждой теме перечень литературных источников не является исчерпывающим, так как в настоящее время идет процесс активного реформирования страховой сферы. В связи с этим от студентов требуется самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Практическое занятие №1

Тема: «Анализ моделей построения агентской сети»

Цель занятия: приобрести навыки анализа и планирования агентской сети страховой организации.

В результате изучения данной темы студент должен знать способы планирования развития агентской сети в страховой компании, уметь проводить анализ состояния агентской сети.

Содержание работы: анализ ресурсного обеспечения страховой организации и разработка плана развития агентской сети.

Инструктивная карта.

Задание №1. Изучите информацию о деятельности страховой организации «Надежда», представленную ниже.

Описание деятельности страховой организации «Надежда»

Компания имеет сильную позицию на рынке предприятий малого и среднего бизнеса. Относительно небольшая доля на рынке страхования ответственности предприятий, страхования имущества граждан, страхования от несчастного случая и болезней, которую есть возможность увеличить. Есть возможность выхода на рынок платных медицинских услуг для работников предприятий и граждан со средним достатком. Есть угроза потери некоторой части клиентов из числа крупных предприятий. Большая конкуренция на рынке страхования ответственности предприятий, страхования имущества граждан и страхования от несчастного случая.

Компанию хорошо знают на местном рынке. Цели и задачи персоналу понятны. В компании во многом благодаря персоналу сложился фирменный стиль работы с клиентом. Обстановка доброжелательности, сотрудничества и профессиональной ответственности. Есть угроза потери некоторой части клиентов из числа крупных предприятий. Большая конкуренция на рынке страхования ответственности предприятий, страхования имущества граждан и страхования от несчастного случая.

Руководству филиалов дано право при соответствующем обосновании производить необходимые изменения в штатной структуре. Налажена эффективная система взаимодействия персонала внутри филиалов, филиалов и головного офиса. Отсутствуют функциональные обязанности специалистов филиалов. Не определены четкие критерии оценки результатов менеджеров по продажам и специалиста по развитию агентской сети. Отсутствует система стажировки и посттренингового сопровождения начинающих агентов.

Стратегия сбыта ориентирована на потребителя. Сформулированы цели и задачи по сбыту. Определены и среднесрочные (до трех лет), и ближайшие (на текущий год) реальные цели. Есть укомплектованное подразделение по сбыту. Отсутствует работающая, эффективная система стимулирования труда персонала и агентов. Отсутствует специалист по развитию агентской сети и обучению. Нет специалиста по ДМС. Отсутствует система регулярного набора и подготовки агентов. Большая текучесть агентов.

Компания имеет широкий ассортимент страховых услуг. Ряд страховых услуг имеют конкурентные преимущества. Есть конкуренты, работающие на аналогичном сегменте рынка с примерно таким же, как в компании ассортиментом страховых услуг.

При заключении комплексного договора страхования с юридическими лицами есть возможность предоставлять клиенту хорошую скидку. Тарифы по страхованию граждан сильно не отличаются от среднерыночных. Нет гибкости в ценообразовании. Цена продукта определяется головным офисом. Влиять на тарифную политику компания практически не может.

Есть возможность предоставлять дополнительные услуги клиенту (аварийный комиссар, эвакуатор заключены договоры с хорошими автосервисными компаниями). Есть база клиентов, которых можно использовать как потенциальных клиентов по другим видам

страхования. Есть электронная почта и выход в Интернет. Офис компании расположен не очень удобно (трудно добираться городским транспортом). База данных клиентов не упорядочена, из-за этого бывают сбои в работе подразделений по работе с клиентами. Имеют место обоснованные жалобы на задержку выплат.

Персонал сбытовых подразделений компании хорошо обучен. Имеются связи с крупными предприятиями, работники которых используются как субагенты. Заключен договор с поликлиникой и местным филиалом Сбербанка. Основной канал продаж - это офисные продажи. Слабая агентская сеть. Доля агентских продаж в портфеле компании всего 10%. Поиск потенциальных клиентов осуществляется в основном за счет личных связей. Не используются возможности страховых брокеров.

Хорошо налажена продажа через офис компании. Налажена сеть субагентов на предприятиях. Периодически проводится почтовая электронная рассылка коммерческих предложений о предоставлении услуг по, предприятиям - клиентам филиала. Слабо организована продажа через агентскую сеть. Недостаточно используются возможности клиентской базы и партнеров филиала. Нет Web-странички компании в сети Интернет.

Филиал имеет рекламный бюджет. Имеется в наличии необходимое количество рекламной продукции по видам страхования. Не хватает имиджевой рекламы в СМИ. Нет буклетов и рекламных листовок по ДМС. Не хватает сувенирной продукции

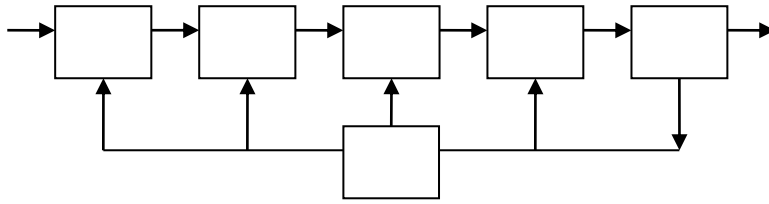
Задание №2. Проанализируйте ресурсное обеспечение страховой организации «Надежда» для развития агентской сети по факторам, представленным в таблице, заполнив ее.

Матрица SWOT-анализа ресурсного обеспечения страховой компании «Надежда»

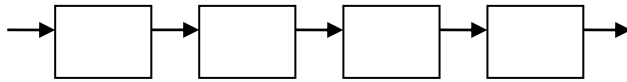
| Маркетинговые факторы | |
|---|---|
| Возможности и сильные стороны (имеющийся в наличии ресурс) | Угрозы и слабые стороны (недостающий ресурс) |
| Образ компании | |
| Целевой рынок | |
| Продукт | |
| Ценообразование | |
| Сервис | |
| Канал продаж | |
| Менеджмент | |
| Система управления | |
| Реклама | |
| Точка продаж | |
| | |

Задание №3. Заполните схемы, характеризующие последовательность процесса планирования агентской сети:

- с позиции системного подхода



- по методу DOME



Учебная литература

1. Брюханова А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. Развитие агентской сети страховой компании. Методическое пособие. Книга 1. / А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. - "БДЦ-пресс", 2015 г. – 230 с.
2. Зубец А.Н. Маркетинговые исследования страхового рынка / Зубец А.Н. - М.: Центр экономики и маркетинга, 2016.
3. Галаганов В. П. Страховое дело : учебник для спо / В. П. Галаганов. – 7-е изд., исправ. и доп. – М. : Академия, 2014.
4. Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. : Страховой маркетинг: учебное пособие / Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. – М. : Юнити-Дана, 2015.

Практическое занятие №2

Тема: «Характеристика страховых представителей»

Цель занятия: приобрести навыки анализа и планирования агентской сети страховой организации.

В результате изучения данной темы студент должен знать, этику взаимоотношений между руководителями и подчиненными, уметь проводить набор и отбор страховых агентов для работы в страховой организации.

Содержание работы: определение профессионально-квалификационных и личностных характеристик страховых агентов, проведение набора и отбора страховых агентов для работы в СК.

Инструктивная карта.

Задание №1. Предложите профессионально-квалификационные и личностные характеристики агента, необходимые для успешной продажи страховых продуктов. С помощью матрицы парных сравнений определите наиболее важные из них, заполните таблицу, сделайте вывод.

Матрица парных сравнений

| Услуга | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | ... | Количество предпочтений |
|--------|----|----|----|----|----|-----|-------------------------|
| 1. | X | | | | | | |
| ... | | X | | | | | |

Задание №2. Осуществите отбор претендента на вакантное место страхового агента на основе данных о результатах проведения проверочных испытаний претендентов и при условии ограниченности финансовых ресурсов

Исходные данные:

1. Источниками обеспечения потребности в персонале являются:
для претендента А – агентство по найму персонала;

для претендента **Б** – служба занятости;

для претендента **В** – свободный рынок труда (обращение на фирму по собственной инициативе);

для претендента **Г** – учебное заведение соответствующего профиля.

2. Результаты проверочных испытаний претендентов

| № | Показатели оценки | Степень важности | Данные значительно выше нормы, «5» | Данные выше нормы, «4» | Данные соответствуют норме, «3» | Данные ниже нормы, «2» |
|----|-------------------------------------|------------------|------------------------------------|------------------------|---------------------------------|------------------------|
| 1 | Высшее образование | О | | А, Г | Б, В | |
| 2 | Другие виды образования | Ж | | | А, Б, В, Г | |
| 3 | Иностранные языки | Ж | | | А, Б, Г | В |
| 4 | Опыт профессиональной деятельности | О | А, В | Б | | Г |
| 5 | Специальные знания | В | А, Б | Г | В | |
| 6 | Логико-аналитические способности | В | А, Г | Б, В | | |
| 7 | Приспособляемость | В | В | А | Б, Г | |
| 8 | Организационные способности | О | Б | А | В, Г | |
| 9 | Личная инициатива | В | А, В | Г | Б | |
| 10 | Способность к принятию решения | В | | А, В | Б, Г | |
| 11 | Умение вести переговоры | Ж | | Б, В | А, Г | |
| 12 | Способность переносить нагрузки | В | А, Б | В | Г | |
| 13 | Навыки риторики и письменной работы | В | | А, В | Б | Г |
| 14 | Мотивационные функции | В | | А, Б | В | Г |
| 15 | Стиль общения | В | А, Г | | Б, В | |

Обозначения степени важности:

О – очень важно;

В – важно;

Ж – желательно.

Весовые коэффициенты:

очень важно -1,5;

важно – 1,0;

желательно – 0,5.

3. Информация о затратах на приобретение и дальнейшее использование персонала по каждому источнику:

- Договорные отношения организации – работодателя с агентством по найму оцениваются в 10,8 тыс. у.е., с учебным заведением – в 1,5 тыс. у.е.;
- Маркетинговые исследования в области персонала проведены предприятием – работодателем на сумму 1,7 тыс. у.е., причем из них на поиск и разработку документации по агентству найма приходится 0,9 тыс. у.е., по службе занятости – 0,6 тыс. у.е., по учебному заведению – 0,2 тыс. у.е.

- Затраты по найму для всех претендентов составляют 0,4 тыс. у.е.;
- Затраты на проведение проверочных испытаний равны 6,2 тыс. у.е. (кроме претендента А, т.к. его испытание проводило само агентство);
- В случае найма кандидатов на должность их дополнительное обучение будет стоить: для претендента А – 1,0 тыс. у.е., для претендента Б – 2,5 тыс. у.е., для претендента В – 3,0 тыс. у.е., для претендента Г – 3,7 тыс. у.е.;
- При реализации программы введения кандидата в должность от предприятия – работодателя потребуются затраты в размере: А – 0,5 тыс. у.е., Б – 1,5 тыс. у.е., В – 1,5 тыс. у.е., Г – 2,0 тыс. у.е.;
- Лимит финансовых средств, отпускаемых руководством фирмы на приобретение и дальнейшее использование персонала составил 14 тыс. у.е. на одного кандидата.

Ход работы:

1. Составление рейтинга оценок претендентов, по результатам проверочных испытаний:

| № показателя | Весовой коэф-нт показателя | Претендент А | | Претендент Б | | Претендент В | | Претендент Г | |
|------------------|----------------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|
| | | Оценка | Взвешенная оценка | Оценка | Взвешенная оценка | Оценка | Взвешенная оценка | Оценка | Взвешенная оценка |
| 1 | | | | | | | | | |
| ... | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | |
| Суммарная оценка | X | X | | X | | X | | X | |

2. Расчет средневзвешенных величин общих рейтингов по каждому претенденту по формуле:

$$\text{средневзвешенная оценка} = \frac{\text{суммарная оценка}}{\text{количество показателей}}$$

3. Систематизация исходные данные о затратах страховой организации связанных с приобретением и использованием всех претендентов:

| Источники обеспечения Виды затрат, потребности у.е. | Претендент А | Претендент Б | Претендент В | Претендент Г |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Договорные отношения | | | | |
| Маркетинговые исследования | | | | |
| Проведение проверочных испытаний | | | | |
| Прием персонала на работу | | | | |
| Дополнительное обучение | | | | |
| Введение в должность | | | | |
| Итого затраты | | | | |

Учебная литература

5. Брюханова А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. Развитие агентской сети страховой компании. Методическое пособие. Книга 1. / А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. - "БДЦ-пресс", 2015 г. – 230 с.
6. Зубец А.Н. Маркетинговые исследования страхового рынка / Зубец А.Н. - М.: Центр экономики и маркетинга, 2016.

7. Галаганов В. П. Страхование дело : учебник для спо / В. П. Галаганов. – 7-е изд., исправ. и доп. – М. : Академия, 2014.
8. Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. : Страховой маркетинг: учебное пособие / Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. – М. : Юнити-Дана, 2015.

Практическое занятие №3-4

Тема: «Составление плана агентских продаж. Управление посредниками»

Цель занятия: научиться составлять план агентских продаж.

В результате изучения данной темы студент должен знать порядок расчета производительности агентов, принципы управления агентской сетью и планирования деятельности агента, уметь рассчитывать производительность и эффективность работы страховых агентов; разрабатывать агентский план продаж.

Содержание работы: определение профессионально-квалификационных и личностных характеристик страховых агентов, проведение набора и отбора страховых агентов для работы в СК.

Инструктивная карта.

Задание №1. Составьте план набора страховых агентов (помесячно) в количестве, требуемом для достижения объема агентских продаж, обеспечивающего покрытие затрат на их найм и обучение на основе данных об их производительности и при условии, что портфель работающих агентов по видам страхования должен быть сбалансирован (не менее трех страховых продуктов).

Исходные данные:

1. Затраты на набор и обучение:

- Заработная плата "Руководителя агентства" - 20 тыс. руб. в месяц;
- Заработная плата "Менеджера по работе с агентами" - 10 тыс. руб. в месяц;
- Стоимость аренды помещений - 1000 руб. за 1 кв. м. в месяц. Требуется два помещения. Первое на постоянной основе - 15кв.м. Второе на время проведения занятий с агентами (10 дней в месяц) – 30кв.м.
- Техническое обеспечение сотрудников и учебного процесса:
персональный компьютер - 18 тыс. руб.;
- принтер - 4 тыс. руб.;
- ксерокс - 20 тыс. руб.;
- проектор с экраном - 8 тыс. руб.;
- телевизор и видеокамера - 20 тыс. руб.;
- доска учебная - 6 тыс. руб.;
- расходные материалы - 10 тыс. руб.
- Расходы на рекламу в СМИ о наборе агентов и канцелярские расходы - 34 тыс. руб.
- Обучение штатных специалистов в текущем году - 20 тыс. руб.

2. Структура страхового портфеля по видам страхования:

страхование автотранспорта - 60%,
страхование от несчастных случаев - 15%,
страхование имущества физических лиц - 25%.

3. Эмпирические коэффициенты для расчета:

страхование автотранспорта – 10,0;
страхование от несчастных случаев – 2,2;
страхование имущества физических лиц – 4,0.

4. Ежемесячно набирается для обучения группу не менее - 10 человек. Из 10 человек в течение года остаются 4 человека. Производительность работающих агентов составляет 20 тыс. руб. в месяц.

Ход работы:

1. Рассчитать общую сумму затрат на набор и обучение страховых агентов

2. Рассчитать величину платежей клиентов по заключенным договорам, необходимую для покрытия 1 рубля затрат на набор и обучение страховых агентов
3. Рассчитать сумму страховых премий собранных страховыми агентами, необходимую для покрытия общей суммы затрат на их набор и обучение:
4. Рассчитать численность страховых агентов и период времени необходимый для достижения объема агентских продаж, обеспечивающего покрытие затрат на их найм и обучение, заполнив таблицу:

| Месяц | Количество агентов | Объем продаж в месяц, тыс. руб. | Накопленный объем продаж, тыс. руб. |
|-------|--------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | | | |
| ... | | | |

Задание №2. Рассчитайте аналитические показатели продаж региональной страховой компании за I квартал 2012-2013г.г., на основании данных Отчетов-Актов о достижении агентами установленных показателей продаж страховых услуг, а так же выполнении иных услуг, сопутствующих заключению договоров страхования. Проведите их сравнительный анализ и сделайте выводы об эффективности работы СК в исследуемые периоды.

| Производительность (группы агентов) | 2012 г. | | | | | | 2013 г. | | | | | | Темпы роста, % | | |
|-------------------------------------|---------|---|---------|---|------|---|---------|---|---------|---|------|---|----------------|-----|-----|
| | январь | | февраль | | март | | январь | | февраль | | март | | ян | фев | мар |
| | Чел | % | Чел | % | Чел | % | Чел | % | Чел | % | Чел | % | в | р | т |
| Всего агентов | 636 | | 637 | | 639 | | 648 | | 647 | | 649 | | | | |
| Из них работающих | 220 | | 198 | | 204 | | 245 | | 219 | | 228 | | | | |
| Менее 10 тыс. руб. | 46 | | 58 | | 53 | | 64 | | 66 | | 76 | | | | |
| От 10 до 49 тыс. руб. | 83 | | 70 | | 69 | | 74 | | 65 | | 71 | | | | |
| От 50 до 99 тыс. руб. | 36 | | 30 | | 31 | | 35 | | 31 | | 25 | | | | |
| От 100 до 299 тыс. руб. | 34 | | 23 | | 31 | | 37 | | 33 | | 35 | | | | |
| От 300 до 599 тыс. руб. | 11 | | 10 | | 11 | | 20 | | 10 | | 6 | | | | |
| От 600 тыс. до 1 млн. руб. | 7 | | 5 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | | | | |
| Более 1 млн. руб. | 3 | | 2 | | 4 | | 9 | | 7 | | 7 | | | | |
| «Нулевые агенты» | 416 | | 439 | | 435 | | 403 | | 428 | | 421 | | | | |

Задание №3. На основании данных, полученных в результате выполнения задания №1,2, составьте агентский план продаж для различных групп агентов методом экстраполяции.

Учебная литература

9. Брюханова А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. Развитие агентской сети страховой компании. Методическое пособие. Книга 1. / А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. - "БДЦ-пресс", 2015 г. – 230 с.
10. Зубец А.Н. Маркетинговые исследования страхового рынка / Зубец А.Н. - М.: Центр экономики и маркетинга, 2016.
11. Галаганов В. П. Страховое дело : учебник для спо / В. П. Галаганов. – 7-е изд., исправ. и доп. – М. : Академия, 2014.
12. Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. : Страховой маркетинг: учебное пособие / Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. – М. : Юнити-Дана, 2015.

Практическое занятие №5

Тема: «Программы обучения начинающих агентов»

Цель занятия: изучить последовательность составления программы обучения начинающих агентов.

В результате изучения данной темы студент должен знать, понятия первичной и полной адаптации агентов в страховой компании, уметь проводить первичное обучение и осуществлять методическое сопровождение новых агентов.

Содержание работы: разработка программы обучения агентов.

Инструктивная карта.

Задание №1. Изучите функции, выполняемые страховыми агентами и требуемые для их работы профессиональные знания.

Функции, выполняемые страховым агентом

1. Профессионально-техническая (исполнительная): обслуживает физических и юридических лиц, осуществляет операции по заключению договоров имущественного и личного страхования, заключает договоры страхования, осуществляет приемку страховых взносов, оформляет договоры страхования и необходимую документацию, ведет учет, обеспечивает хранение документов, связанных с заключением договоров страхования.

2. Познавательная-аналитическая: изучает региональные условия и спрос на определенные страховые услуги, анализирует состав регионального контингента потенциальных клиентов, устанавливает критерии и степень риска при заключении договоров на страховые услуги, учитывая состояние здоровья, возраст, пол и другие субъективные качества, характеризующие клиента, исследует неосвоенные виды страховых услуг, проводит работу по выявлению и учету потенциальных страхователей, оценивает особенности восприятия, памяти, внимания, мотивацию поведения клиентов, устанавливает причины нарушения страховых договоров

3. Коммуникативная: проводит аргументированные беседы с потенциальными и постоянными клиентами с целью заинтересовать их в заключении или продлении договора страхования, оказывает помощь клиентам в получении исчерпывающей информации об условиях страхования, способствует формированию заинтересованности и спроса на оказываемые страховые услуги, поддерживает связь с физическими и юридическими лицами, вступившими в договорные отношения, обеспечивает взаимопонимание с клиентами при заключении договоров, осуществляет взаимодействие с другими страховыми агентами.

4. Регулирующая: регулирует отношения между страхователем и страховщиком, дает оценку стоимости объектов страхования, обеспечивает выполнение договоров страхования, осуществляет оценку ущерба с учетом критериев и степени риска, рассматривает поступающие от клиентов жалобы и претензии, обеспечивает правильность исчисления страховых взносов, оформления страховых документов и их сохранность, принимает меры по предупреждению и устранению нарушений страховых договоров.

Профессиональные знания, необходимые страховому агенту

1. Специальные знания: виды страховых услуг и условия различных видов страхования; методы определения степени риска при заключении договоров на страховые услуги и оценки причиненного ущерба; порядок заключения и оформления договоров на страховые услуги.

2. Правовые: правовые основы развития страховой деятельности с учетом региональных специфических условий; нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы в соответствии с должностной инструкцией; основы трудового законодательства; правила и нормы охраны труда.

3. Экономические: основы рыночной экономики.

4. Социально-психологические: действующую систему социальных гарантий; основы психологии и организации труда

Задание №2. Составьте программу обучения страховых агентов, заполнив таблицу, представленную ниже.

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала | Вид занятий* |
|---|-------------------------------|--------------|
| БЛОК ВВЕДЕНИЯ В ПРОФЕССИЮ | | |
| Тема №1. Основы истории и теории страхового дела. | | |
| Тема № 2. Введение в профессию страхового агента | | |
| ПРОФИЛЬНЫЙ БЛОК | | |
| ТЕМА № 3. ОСНОВНЫЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ И РАБОЧИЕ ДОКУМЕНТЫ СТРАХОВЩИКА, СЛОВАРЬ СТРАХОВЫХ ТЕРМИНОВ | | |
| ТЕМА № 4. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ, ФИНАНСОВЫЕ, ПРАВОВЫЕ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ СТРАХОВОГО ДЕЛА. СИСТЕМА ОПЛАТЫ СТРАХОВОГО АГЕНТА | | |
| Тема №5. Имущественное страхование и гражданская ответственность | | |
| ТЕМА № 6. ЛИЧНОЕ СТРАХОВАНИЕ | | |
| Тема № 7. Страхование юридических лиц | | |
| Технологический блок | | |
| Тема №8. Введение в технологию продаж Цикл продаж | | |
| Тема №9. Этап «Подготовка» | | |
| Тема № 10. Создание клиентской базы | | |
| Тема № 11. «Холодные звонки» | | |
| Тема № 12. Установление контакта | | |
| Тема № 13. Выявление потребностей | | |
| Тема № 14. Предъявление выгод страховых услуг | | |
| Тема № 15. Завершение продаж | | |
| Тема № 16. Развитие отношений с клиентами | | |
| Тема № 17. Реакции клиентов | | |
| Завершение тренинга. Выдача сертификатов | | |

* Возможные виды занятий: лекция (презентация), самостоятельная работа с учебными текстами, групповая дискуссия, письменное задание, анализ практических ситуаций, деловые игры, ролевые игры, тесты, бизнес тренинг.

1. Брюханова А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. Развитие агентской сети страховой компании. Методическое пособие. Книга 1. / А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. - "БДЦ-пресс", 2015 г. – 230 с.
2. Зубец А.Н. Маркетинговые исследования страхового рынка / Зубец А.Н. - М.: Центр экономики и маркетинга, 2016.
3. Галаганов В. П. Страхование дело : учебник для спо / В. П. Галаганов. – 7-е изд., исправ. и доп. – М. : Академия, 2014.

4. Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. : Страховой маркетинг: учебное пособие / Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. – М. : Юнити-Дана, 2015.
- Закон об организации страховой деятельности в Российской Федерации // Справочно-правовая система «Консультант плюс» [Электронный ресурс] / ЗАО «ТелекомПлюс». – 2014.
1. Гражданский кодекс Российской Федерации, Глава 48. Страхование // Справочно-правовая система «Консультант плюс» [Электронный ресурс] / ЗАО «ТелекомПлюс». – 2014.

Практическое занятие №6

Тема: «Разработка систем стимулирования агентов»

Цель занятия: изучить системы мотивации страховых агентов.

В результате изучения данной темы студент должен знать, модели выплаты комиссионного вознаграждения, уметь разрабатывать системы стимулирования агентов.

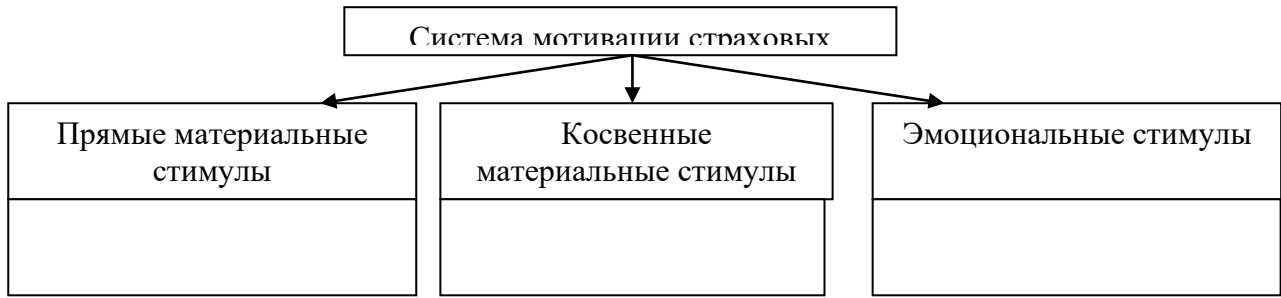
Содержание работы: разработка системы мотивации начинающих и опытных агентов.

Инструктивная карта.

Задание №1. По данным таблицы для каждой группы кандидатов на вакансию страхового агента предложите стимулы, которые обеспечат их заинтересованность к работе в СК.

| Возраст кандидата | Характеристики группы | Основные мотивы группы | Возможные недостатки кандидатов |
|-------------------|--|--|---|
| До 22 лет, | Ведущая деятельность - учебная; мотивация к профессиональной деятельности - низкая; активны, амбициозны, энергичны | Опыт работы; карьера; хороший коллектив; гибкий график | Несерьезное отношение к работе в результате личностной незрелости; неумение выстраивать отношения с клиентом; нацеленность на быстрые большие заработки без труда |
| 22 - 25 лет | Высшее или среднее специальное образование; опыт работы минимален; широкий кругозор | Профессиональное развитие; опыт; карьера; доход; статус компании | Возможен негативный опыт предыдущей работы |
| 25 - 35 лет | Высшее образование; опыт работы в сфере продаж, работы с клиентами либо иной опыт работы | Заработок; смена вида деятельности; статус компании | Сложившиеся взгляды на жизнь; нереализованность на прежнем месте работы |
| Старше 35 лет | Самый перспективный контингент; опыт работы на предприятиях в различных сферах экономики; потенциал в продажах страхования | Заработок; смена вида деятельности; желание приобрести новую профессию | Сложившиеся взгляды на жизнь; сомнение в собственных силах при смене рода деятельности |

Задание №2. Заполните схему, демонстрирующую возможные стимулы работы страховых агентов, применяемы в страховых организациях



Задание №3. Разработайте анкету (не менее 10 вопросов) для проведения исследования степени удовлетворенности работающих агентов системой мотивации, существующей в СК.

Задания №4. По данным, приведенным в таблицах, начислите комиссионное вознаграждение страховым агентам.

Сводка собранных страховых премий за текущий месяц, руб.

| Код агента | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|
| Вид страхования | | | | | | | |
| Страхование строений граждан | 7240 | 4100 | 6900 | 3080 | 5000 | - | 4330 |
| Страхование имущества физических лиц | 4112 | 2900 | 1850 | 3300 | 2500 | 4700 | 2360 |
| ДМС | 2800 | 2600 | - | 1320 | 400 | 3990 | 1500 |
| Страхование граждан от несчастного случая | 1200 | 2840 | 2000 | 900 | 3100 | 2050 | - |
| Страхование гражданской ответственности физических лиц | 1000 | - | 3400 | 2120 | - | 3000 | 2200 |
| Страхование жизни | - | 1800 | 2100 | 1950 | 850 | 2050 | 3120 |

Ставка комиссионных вознаграждений

| Вид страхования | Комиссионное вознаграждение, % |
|--|-----------------------------------|
| Страхование строений граждан | 20 |
| Страхование имущества физических лиц | 20 |
| ДМС | 8 |
| Страхование граждан от несчастного случая | 10 |
| Страхование гражданской ответственности физических лиц | 15 |
| Страхование жизни | 10 |

Учебная литература

1. Брюханова А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. Развитие агентской сети страховой компании. Методическое пособие. Книга 1. / А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. - "БДЦ-пресс", 2015 г. – 230 с.
2. Зубец А.Н. Маркетинговые исследования страхового рынка / Зубец А.Н. - М.: Центр экономики и маркетинга, 2016.
3. Галаганов В. П. Страховое дело : учебник для спо / В. П. Галаганов. – 7-е изд., исправ. и доп. – М. : Академия, 2014.
4. Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. : Страховой маркетинг: учебное пособие / Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. – М. : Юнити-Дана, 2015.

Практическое занятие №7 - 8

Тема: «Организация работы с брокерами. Продажи через финансовых консультантов»

Цель занятия: изучить особенности взаимодействия финансовых консультантов и страховых брокеров со страховой компанией.

В результате изучения данной темы студент должен знать, способы привлечения брокеров, уметь осуществлять поиск страховых брокеров и финансовых консультантов и организовывать продажи через них.

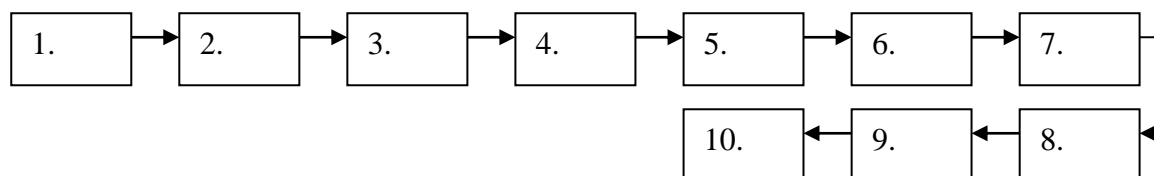
Содержание работы: изучить особенности работы страховых брокеров и финансовых консультантов.

Инструктивная карта.

Задание №1. Используя интернет-ресурс найдите и опишите компании, оказывающие услуги страховых брокеров и финансовых консультантов в г. Смоленск, заполнив таблицу.

| № | Название организации | Организационно-правовая форма | Форма собственности | Виды деятельности по ОКВЭД | Адрес |
|---|----------------------|-------------------------------|---------------------|----------------------------|-------|
| | | | | | |

Задание №2. Заполните схему, описывающую технологию работы страховой компании с брокерами.



Задание №3. Проведите сравнительный анализ особенностей взаимодействия финансовых консультантов и страховых брокеров со страховой компанией.

| Признаки | Финансовый консультант (агент по страхованию жизни) | Страховой брокер |
|--|--|------------------|
| Правовое положение | | |
| Договорные отношения | | |
| Продолжительность деятельности | | |
| Вид деятельности | | |
| Представление интересов | | |
| Ответственность за действия посредника | | |
| Вознаграждение | | |

Учебная литература

1. Брюханова А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. Развитие агентской сети страховой компании. Методическое пособие. Книга 1. / А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. - "БДЦ-пресс", 2015 г. – 230 с.
2. Зубец А.Н. Маркетинговые исследования страхового рынка / Зубец А.Н. - М.: Центр экономики и маркетинга, 2016.
3. Галаганов В. П. Страховое дело : учебник для спо / В. П. Галаганов. – 7-е изд., исправ. и доп. – М. : Академия, 2014.
4. Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. : Страховой маркетинг: учебное пособие / Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. – М. : Юнити-Дана, 2015.
5. Закон об организации страховой деятельности в Российской Федерации // Справочно-правовая система «Консультант плюс» [Электронный ресурс] / ЗАО «ТелекомПлюс». – 2014.

6. Гражданский кодекс Российской Федерации, Глава 48. Страхование // Справочно-правовая система «Консультант плюс» [Электронный ресурс] / ЗАО «ТелекомПлюс». – 2014.
7. О порядке представления сведений о страховой брокерской деятельности» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 20.06.2006 № 7943): приказ Минфина РФ № 76н от 11.05.2006 // Справочно-правовая система «Консультант плюс» [Электронный ресурс] / ЗАО «ТелекомПлюс». – 2014.

СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Семинарское занятие №1.

Тема: «Первичное обучение и методическое сопровождение вновь принятых страховых агентов»

План

1. Рекрутинг агентов: источники, формы и методы.
2. Обучение агентов и сотрудников подразделений компании по работе с агентами
3. Управление посредниками
4. Основы построения тарифов в страховании

Методические указания

В результате изучения данной темы студент должен знать, понятия первичной и полной адаптации агентов в страховой компании, уметь проводить первичное обучение и осуществлять методическое сопровождение новых агентов.

Требования к ответу студента.

Студент должен:

- 1) знать возможную периодичность набора агентов в зависимости от целей СК, критерии выбора контингента, технологию организации рекламной компании по набору агентов, технологию организации работы по приему телефонных звонков от кандидатов, особенности организации первого контакта с кандидатом на наем;
- 2) знать общие вопросы, требующие решения при подготовке процесса первичного обучения страховых агентов, содержание программ обучения, в зависимости от продаваемых страховых продуктов, способы оценки качества обучения, эффективный контроль результатов обучения;
- 3) знать нормативные локальные документы, регулирующие ответственность страховщика за деятельность страхового представителя, ответственность страхового представителя и ответственность за подлинность полномочий агента;
- 4) знать методики расчета страховых тарифов в различных видах страхования, состав и структуру тарифной ставки и методику ее построения.

Примерная тематика рефератов

1. Актуарные расчеты в страховании и их назначение
2. Тарифная политика в области страхования
3. Показатели страховой статистики, их назначение
4. Страховая премия как плата за страховой риск, ее сущность и структура
5. Эффективность различных каналов рекламы

Учебная литература

13. Брюханова А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. Развитие агентской сети страховой компании. Методическое пособие. Книга 1. / А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. - "БДЦ-пресс", 2015 г. – 230 с.
14. Зубец А.Н. Маркетинговые исследования страхового рынка / Зубец А.Н. - М.: Центр экономики и маркетинга, 2016.
15. Галаганов В. П. Страхование дело : учебник для спо / В. П. Галаганов. – 7-е изд., исправ. и доп. – М. : Академия, 2014.

16. Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. : Страховой маркетинг: учебное пособие / Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. – М. : Юнити-Дана, 2015.

Семинарское занятие 2.

Тема: «Порядок поиска страховых брокеров и финансовых консультантов и организация продажи через них»

План

1. Отбор участников канала
2. Привлечение брокеров и финансовых посредников
3. Методическое сопровождение посредников

Методические указания

В результате изучения данной темы студент должен знать, способы привлечения брокеров, уметь осуществлять поиск страховых брокеров и финансовых консультантов и организовывать продажи через них.

Требования к ответу студента.

Студент должен:

- 1) знать технологию страховой организации по работе с брокерами и финансовыми консультантами, централизованную и децентрализованную модель по работе с посредниками;
- 2) знать критерии выбора страховых брокеров и финансовых консультантов для сотрудничества, мероприятия по привлечению этих посредников, ознакомится с типовыми договорами, заключаемыми со страховыми брокерами и финансовыми консультантами;
- 3) знать мероприятия, обеспечивающие методическое сопровождение работы с финансовыми посредниками: подготовка тарификаторов по типовым договорам страхования, обеспечение брокеров автоматизированными рабочими местами, быстрая оценка риска, котировка тарифов и подготовка документов по нетиповым договорам.

Примерная тематика рефератов

1. Система приобщения страховых брокеров и финансовых консультантов к корпоративной культуре СК
2. Признаки привлекательности страховой компании для страховых брокеров и финансовых консультантов
3. Правовая основа сотрудничества СК со страховыми брокерами и финансовыми консультантами
4. Система стимулирования страховых брокеров и финансовых консультантов.

Учебная литература

17. Брюханова А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. Развитие агентской сети страховой компании. Методическое пособие. Книга 1. / А.В., Кушелев Ю.Ф., Перемолотов В.В., Рачкова С.Б. - "БДЦ-пресс", 2015 г. – 230 с.
18. Зубец А.Н. Маркетинговые исследования страхового рынка / Зубец А.Н. - М.: Центр экономики и маркетинга, 2016.
19. Галаганов В. П. Страховое дело : учебник для спо / В. П. Галаганов. – 7-е изд., исправ. и доп. – М. : Академия, 2014.
20. Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. : Страховой маркетинг: учебное пособие / Эриашвили Н.Д., Никулина Н.Н., Суходоева Л.Ф. – М. : Юнити-Дана, 2015.