

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 учебной дисциплине
ПМ 02. Организация продаж страховых продуктов**

Специальность
38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

Ростов-на-Дону
2021


Методические указания по учебной дисциплине ПМ 02. Организация продаж страховых продуктов разработаны с учетом ФГОС среднего профессионального образования специальности 38.02.02 Страхование (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): А.В.Скорнякова, преподаватель колледжа ЭУП

Рассмотрены на заседании предметной (цикловой) комиссии специальности 38.02.02 Страхование (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.Шинаикова

Рекомендованы к практическому применению в образовательном процессе.

Содержание

Пояснительная записка	4
Перечень практических работ	6
Практические занятия МДК. 02.01. Планирование и организация продаж в страховании (по отраслям)	7
Практические занятия МДК. 02.02 Анализ эффективности продаж (по отраслям)	26
Список литературы.	40
Приложения	41

Пояснительная записка

Представленные методические рекомендации по организации продаж страховых продуктов знакомят студентов с методологией аудиторских проверок на примерах типичных и наиболее сложных ситуаций в хозяйственной деятельности страховой компании.

Методические рекомендации разработаны в соответствии с программой подготовки специалистов страхового дела и освещают вопросы в рамках производственного модуля «Организация продаж страховых продуктов», подготовлены с учетом новых законодательных и нормативно-правовых актов, положений и инструктивных указаний по экономическим и правовым вопросам.

Методические рекомендации содержат задания, вопросы и ситуации, с которыми страховой специалист может встретиться в процессе практической деятельности.

По каждой практической работе определены цели, задачи и основные требования к уровню знаний студентов. Каждая практическая работа содержит контрольные вопросы и ситуационные задачи.

Цель методических указаний состоит в обеспечении эффективной практической работы, определении ее содержания, установления требований к оформлению и результатам работы.

Задача практической работы по дисциплине: овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

В результате освоения обучающийся должен иметь практический опыт:

- организации продаж страховых продуктов;
- уметь:
 - анализировать основные показатели страхового рынка;
 - выявлять перспективы развития страхового рынка;
 - применять маркетинговые подходы в формировании клиентоориентированной модели розничных продаж;
 - формировать стратегию разработки страховых продуктов;
 - составлять стратегический план продаж страховых продуктов;
 - составлять оперативный план продаж;
 - рассчитывать бюджет продаж;
 - контролировать исполнение плана продаж и принимать адекватные меры для выполнения;
 - выбирать наилучшую в данных условиях организационную структуру розничных продаж;
 - проводить анализ эффективности организационных структур продаж;
 - организовывать продажи страховых продуктов через различные каналы продаж;
 - определять перспективные каналы продаж;
 - анализировать эффективность каждого канала;
 - определять величину доходов и прибыли канала продаж;
 - оценивать влияние финансового результата канала продаж на итоговый результат страховой организации;
 - рассчитывать коэффициенты рентабельности деятельности страховщика;
 - проводить анализ качества каналов продаж.
- знать:

- роль и место розничных продаж в страховой компании;
- содержание процесса продаж в страховой компании и проблемы в сфере розничных продаж;
- принципы планирования реализации страховых продуктов;
- нормативную базу страховой компании по планированию в сфере продаж;
- принципы построения клиентоориентированной модели розничных продаж;
- методы экспресс-анализа рынка розничного страхования и выявления перспектив его развития;
- место розничных продаж в структуре стратегического плана страховой компании;
- маркетинговые основы розничных продаж;
- методы определения целевых клиентских сегментов;
- основы формирования продуктовой стратегии и стратегии развития каналов продаж;
- порядок формирования ценовой стратегии;
- теоретические основы прогнозирования открытия точек продаж и роста количества продавцов;
- виды и формы плана продаж;
- взаимосвязь плана продаж и бюджета продаж;
- методы разработки плана и бюджета продаж: экстраполяцию, встречное планирование, директивное планирование;
- организационную структуру розничных продаж страховой компании: видовую, канальную, продуктовую, смешанную;
- слабые и сильные стороны различных организационных структур продаж;
- модели соотношения центральных и региональных продаж, анализ их эффективности;
- классификацию технологий продаж в розничном страховании по продукту, по уровню автоматизации, по отношению к договору страхования, по каналам продаж;
- каналы розничных продаж в страховой компании;
- факторы выбора каналов продаж для страховой компании, прямые и посреднические каналы продаж;
- способы анализа развития каналов продаж на различных страховых рынках;
- соотношение организационной структуры страховой компании и каналов продаж;
- основные показатели эффективности продаж;
- порядок определения доходов и прибыли каналов продаж;
- зависимость финансовых результатов страховой организации от эффективности каналов продаж;
- коэффициенты рентабельности канала продаж и вида страхования в целом;
- качественные показатели эффективности каналов продаж.

Перечень практических работ

МДК. 02.01. Планирование и организация продаж в страховании (по отраслям)

1. Разработка системы показателей страхового рынка.
2. Анализ основных показателей страхового рынка.
3. Определение перспектив развития страхового рынка.
4. Разработка системы маркетинговых подходов в формировании клиентоориентированной модели розничных продаж.
5. Формирование стратегии разработки страховых продуктов.
6. Составление плана продаж.

МДК. 02.02 Анализ эффективности продаж (по отраслям)

1. Проведение сравнительного анализа каналов реализации страховых продуктов..
2. Разработка системы показателей и мер по контролю выполнения плана продаж.
3. Определение перспективных каналов продаж.
4. Расчет и анализ основных показателей эффективности работы каждого канала продаж.
5. Порядок определения величины доходов и прибыли канала продаж.
6. Определение коэффициентов рентабельности каналов продаж и страховой организации.
7. Расчет качественных показателей эффективности каналов продаж.
8. Проведение анализа качества каналов продаж.

Практическое занятие №1

Разработка системы показателей страхового рынка.

Цель: анализ информации при исследовании страхового рынка.

Задание 1 : Определите долевое участие видов страхования в поступлении страховых премий страховой компании, сформулируйте выводы

Виды страхования	20__ г.	200__ г.	Структура страховой премии по видам страхования (%%)	
			20__ г.	20__ г.
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Личное страхование – всего, в том числе: - страхование жизни - страхование от несч.случаев и болезней (вкл.пассажиров и авто н\с) - добровольное медицинское страхование (вкл.страхование выезжающих за рубеж)	371,2 30,3 46,5 294,4	427,0 50,0 43,3 333,7		
Имущественное страхование – всего, в том числе: - страхование средств наземного, воздушного и водного транспорта - страхование грузов - страхование имущества	1333,7 303,3 207,5 822,9	2049,59 834,7 364,7 850,19		
Страхование ответственности – всего, в том числе: - страхование автогражданской ответственности - страхование прочих видов ответственности	59,7 24,2 35,5	34,5 8,8 25,7		
Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств	211,0	406,8		
Итого:	1975,6	2917,8	100,0	100,0

Задание 2 : Определите удельный вес инвестиционного портфеля в страховой компании, сформулируйте выводы

Банковские депозиты	183,7 млн. руб.	? %
Банковские долговые обязательства	848,2 млн. руб.	? %
Акции, паи, права участия	288,7 млн. руб.	? %
Прочие долговые обязательства	70,3 млн. руб.	? %
ИТОГО:	1 390,9 млн.руб.	100,0 %

Задание 3 : Определите процент страховых выплат в страховой компании за два года, сделайте выводы

Виды страхования	20__г.	20__г.	Структура страховых выплат по видам страхования (%%)	
			20__г.	20__г.
1	2	3	4	5
Личное страхование – всего, в том числе:	366,1	312,7		
- страхование жизни	175,5	12,9		
- страхование от несчастных случаев и болезней (вкл. пассажиров и авто н\с)	9,1	6,8		
- добровольное медицинское страхование (вкл. страхование выезжающих за рубеж)	181,5	293,0		
Имущественное страхование – всего, в том числе:	334,1	532,2		
- страхование средств наземного, воздушного и водного транспорта	188,1	345,0		
- страхование грузов	35,4	20,0		
- страхование имущества	110,6	167,2		
Страхование ответственности – всего, в том числе:	26,1	10,3		
- страхование автогражданской ответственности	23,6	7,5		
- страхование прочих видов ответственности	2,5	2,8		
Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств	5,0	143,3		
Итого:	731,3	998,5	100,0	100,0

: Практическое занятие №2

Анализ основных показателей страхового рынка.

Цель: анализ информации при исследовании страхового рынка.

Задание 1 : Определите динамику видов страхования, сформулируйте выводы на основании следующих показателей:

Вид страхования	Базовый период 20__ года	Отчетный период 20__ года	динамика
Страхование автокаско	139	164	
ОСАГО	92	98	
Добровольное медицинское страхование	84	96	
Страхование имущества юридических лиц от огневых и иных рисков	58	61	
Страхование от несчастных случаев	33	42	
Страхование жизни	23	34	
Страхование имущества физических лиц	25	28	
Страхование строительно-монтажных рисков (включая страхование ответственности)	19	23	
Страхование ответственности предприятий - источников повышенной опасности	2	3	
Страхование грузов	18	21	
Страхование сельскохозяйственных рисков	10	15	
Страхование финансовых рисков (кроме выезжающих за рубеж)	7	10	
Страхование авиационных рисков (имущественное + ответственности)	8	7	
Обязательное личное страхование	7	7	
ДСАГО	5	6	
Прочие виды страхования гражданской ответственности	5	6	
Страхование водного транспорта (имущественное + ответственности)	5	5	
Страхование выезжающих за рубеж	4	5	
Страхование космических рисков (имущественное + ответственности)	1,8	4	
Страхование пассажиров (туристов, экскурсантов)	2,0	2,3	
Страхование ответственности в рамках СРО	1,5	2,2	
Страхование профессиональной ответственности (кроме профессиональной ответственности туроператоров)	1,8	1,9	

Страхование ответственности грузоперевозчиков	1,6	1,5	
Страхование железнодорожного транспорта (имущество + ответственность)	0,9	1,4	
Страхование ответственности за неисполнение обязательств по госконтракту	3,1	1,1	
Страхование гражданской ответственности перевозчика перед пассажиром воздушного судна	0,3	0,3	
Страхование профессиональной ответственности туроператоров	0,4	0,3	
Прочие виды страхования	1	1	
Всего	558	646	

Задание 2 : Рассчитайте величину страховых

а) премий

б) выплат по договорам, принятым в перестрахование за два года.

Определите динамику этих показателей, сделайте выводы.

Вид страхования	Премии, тыс. руб.	Доля премий, %		Выплаты, тыс. руб.	Доля выплат, %	
		20__ год	20__ год		201__ год	20__ год
Страхование жизни	80 948	0,5	0,2	628 608	10,5	3,7
Личное страхование (кроме страхования жизни)	6 382 668	13,7	11,9	876 407	11,0	5,2
Имущественное страхование (кроме страхования ответственности)	39 917 279	76,0	74,5	14 018 885	71,8	83,4
Страхование ответственности	6 917 948	9,8	12,9	1 147 847	5,4	6,8
ОСАГО	293 611	0,02	0,5	131 369	1,3	0,8

: Практическое занятие №3

Определение перспектив развития страхового рынка

Цель: анализ информации при исследовании страхового рынка в целях планирование продаж страховых продуктов.

Задание 1

Проведите анализ страховых выплат Южного Федерального округа по следующим показателям за предыдущий отчетный год :

Наименование	Добровольное		Обязательное		Добровольное и обязательное страхование	
	тыс. руб.	доля в ЮФО, %	тыс. руб.	доля в ЮФО, %	тыс. руб.	доля в ЮФО, %
Адыгея						
Дагестан						
Ингушетия						
Кабардино-Балкария						
Калмыкия						
Карачаево-Черкесия, Северная Осетия						
Чечня						
Краснодарский край						
Ставропольский край						
Астраханская область						
Волгоградская область						
Ростовская область						
Итого по ЮФО:		100		100		100

Задание 2.

Проведите анализ страховых премий (взносов) Южного Федерального округа по следующим показателям:

Наименование	Добровольное		Обязательное		Добровольное и обязательное страхование	
	тыс. руб.	доля в ЮФО, %	тыс. руб.	доля в ЮФО, %	тыс. руб.	доля в ЮФО, %
Адыгея						
Дагестан						
Ингушетия						
Кабардино-Балкария						
Калмыкия						
Карачаево-Черкесия, Северная Осетия						
Чечня						

Краснодарский край					
Ставропольский край					
Астраханская область					
Волгоградская область					
Ростовская область					
Итого по ЮФО:		100		100	100

Задание 3

Проведите анализ количества лицензий у профессиональных участников рынка ценных бумаг РФ и ЮФО, сделайте выводы.

деятельность	РФ			ЮФО		
	на 01.01.20	на г.	Изм., %	на 01.01.20	на г.	Изм., %
Брокерская	1 084		1 023	43		44
Дилерская	1 085		1 024	45		45
Управление ценными бумагами	980		914	38		40
Депозитарная	672		655	29		31
Ведение реестра владельцев ценных бумаг	40		40	3		3
Организация торговли	3		3	-		-
Фондовая биржа	4		4	-		-
Клиринговая деятельность	11		11	-		-

Задание 4

Проведите анализ количества профессиональных участников рынка ценных бумаг Южного Федерального округа (без учета филиалов), сделайте выводы.

Вид осуществляемой деятельности	Субъекты РФ, находящиеся на территории Уральского федерального округа											
	Астраханская область		Ростовская область		Чеченская респ.		Северная Осетия		Краснодарский край		Волгоградская область	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Профессиональные участники, из них кредитные организации	21 / 9		9 / 3		12 / 6		0 / 0				4 / 1	
в том числе по видам деятельности:												
брокерская	14		7		10		0		10		3	
дилерская	15		7		10		0		10		3	
доверительное	18		7		6		0		9		-	

Вид осуществляемой деятельности	Субъекты РФ, находящиеся на территории Уральского федерального округа											
	Астраханская область		Ростовская область		Чеченская респ.		Северная Осетия		Краснодарский край		Волгоградская область	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
управление депозитарная	11		6		7		0		7		-	
ведение реестра	2		-		1		-		-		-	
организаторы торговли	-		-		-		-		-		-	
фондовая биржа	-		-		-		-		-		-	
клиринговая деятельность	-		-		-		-		-		-	
Общее количество профессиональных участников рынка ценных бумаг – 59 , в т.ч. 27 кредитных организации												
Управляющие компании	11		2		2		-		3		-	
Общее количество управляющих компаний – 18												
Негосударственные пенсионные фонды	4		-		4		-		2		-	
<i>Общее количество негосударственных пенсионных фондов – 10</i>												

Задание 4

Проведите анализ страховых организаций по федеральным округам России, сделайте выводы.

Наименование федерального округа	20__ год		20__ год	
	Количество страховых организаций	Доля, %	Количество страховых организаций	Доля, %
Центральный федеральный округ	480		442	
Северо-Западный федеральный округ	79		71	
Южный федеральный округ	30		27	
Приволжский федеральный округ	76		70	
Уральский федеральный округ	66		59	
Сибирский федеральный округ	83		79	
Дальневосточный федеральный округ	43		38	
Итого	857	100,0	786	100,0

Практическое занятие №4

Разработка системы маркетинговых подходов в формировании клиентоориентированной модели розничных продаж

Цель: научиться определять каналы продаж страховых продуктов, строить наиболее привлекательную модель предоставления страховой услуги

Задание 1

Вас пригласили работать директором во вновь созданную страховую компанию в городе с многочисленным населением. Необходимо разработать стратегию продаж страховых продуктов с точки зрения «результат - затраты». Выберите оптимальные сочетания каналов продаж для последующего бизнеса, используя собственные агентские и офисные продажи, привлечение брокеров и партнеров. В таблице отметьте знаками «+» или «-» наиболее или наименее «затратный» или «результативный» канал продаж:

	Каналы продаж	затраты	результат
1.	агенты		
2.	офис		
3.	брокеры		
4.	партнеры		

Определить:

- эффективные каналы продаж для:

а. Автострахования

б.Страхования имущества

в. Страхования жизни

- Сделайте выводы по каждому виду страхования

- Сформулируйте вопросы, которые требуется дополнительно исследовать для получения реальных показателей работы страховой компании.

2. Определить ожидаемое поступление платежей в страховую компанию, если известно, что фактические поступления страховых премий составили:

1.квартал 885,5тыс.руб.,

2.квартал 1462,2тыс.руб.,

3.квартал 1578,6тыс.руб.,

4 квартал 1067,5 тыс.руб.

Расчет следует производить по формулам:

$$\% \text{ факт} = \frac{\sum \text{квартал(факт)} * 100}{\sum \text{итого(факт)}}$$

$$\sum \text{план} = (\sum \text{факт} * \% \text{ факт}) + \sum \text{факт}$$

$$\% \text{ план} = \frac{\sum \text{квартал(план)} * 100}{\sum \text{итого(план)}}$$

Результаты отразите в таблице:

Планирование ожидаемых поступлений платежей в страховой компании				
	факт		план	
	сумма	%	сумма	%
1	2	3	4	5
1 квартал	885,5			
2 квартал	1462,2			
3 квартал	1578,6			
4 квартал	1067,5			
ИТОГО за год				

3. Определить ожидаемое поступление платежей в страховую компанию, и известно, что фактические поступления страховых премий составили:
квартал 1122,2 тыс.руб.,
квартал 1887,0 тыс.руб.,
квартал 1982,6 тыс.руб.,
квартал 1313,9 тыс.руб.

4. Определить ожидаемое поступление платежей в страховую компанию, если известно, что фактические поступления страховых премий составили:
1 квартал 1267,9 тыс.руб.,
2 квартал 1949,2 тыс.руб.,
3 квартал 1932,6 тыс.руб.,
4 квартал 1404,8 тыс.руб.

5. Определить ожидаемое поступление платежей в страховую компанию, если известно, что фактические поступления страховых премий составили:
1 квартал 1370,4 тыс.руб.,
2 квартал 2057,1 тыс.руб.,
3 квартал 2012,5 тыс.руб.,
4 квартал 1560,0 тыс.руб.

6. Прогнозная сумма платежей в страховую компанию по результатам работы предприятия за 2 года. Результаты отразите в таблицах (Приложение 2)

1. Заключено договоров страхования (шт):

	201_год	201_год	Динамика (%)
1 кв	25	29	
2 кв	30	28	
3 кв	18	19	
4 кв	21	27	
год	94	103	

2. Поступило страховых премий (тыс.руб.):

	201_год	201_год	Динамика (%)
1 кв	885,5	1122,2	
2 кв	1462,2	1887,0	
3 кв	1578,6	1982,6	
4 кв	1067,5	1313,9	
год	4993,8	6305,7	

7. Проверьте себя – ответьте на вопросы теста:

1 вариант

1. Маркетинговое исследование включает в себя...

- А) изменение ценовой политики
- Б) изучение технологий продаж
- В) поиск новых контактов

2. Реклама способствует....

- А) убеждению потенциальных потребителей
- Б) прогнозированию прибыли
- В) выработке стратегии продаж

3. Услуга страхования сочетает в себе.....

- А) скидки и спецпредложения
- Б) способность распространения на рынке
- В) выгоду, материальные качества и сопутствующие услуги

4. Дистрибуция – это...

- А.) путь, по которому страховые услуги доходят до потребителя
- Б) путь, по которому образуется ценообразование
- В) путь, по которому исследуются рынки продаж

5. Цена – это критерий, по которому....

- А) покупатель распознает страховой полис

- Б) клиенты оценивают страховой продукт
- В) выгода для клиента

6. Стимулирование продаж включает в себя....

- А) маркетинг продаж
- Б) изменение ценовой политики
- В) способ доставки полиса

7. Для персонала в страховой компании характерны ...

- А) высокая квалификация
- Б) зрелый возраст
- В) дисциплинированность

8. Торговая политика страховой компании основана на....

- А) рекламе, ценообразовании, маркетинге, страховом продукте
- Б) офисе, агентах, брокерах, подарках для клиентов
- В) бизнесе, убыточности, лояльности, достоверности

2 вариант

1. Маркетинговое исследование тестирует...

- А) квалификацию специалистов
- Б) спрос и предложения
- В) способности населения

2. Реклама должна донести до покупателя информацию о том, что...

- А) существуют страховые услуги
- Б) прибыльность предприятия достаточная
- В) наблюдается развитие рынка страхования

3. Услуга страхования - это.....

- А) благо для страхователя
- Б) скидки для потенциальных клиентов
- В) элемент маркетинга

4. Дистрибьюция – это...

- А.) способность продать страховой полис
- Б) канал распределения страховых услуг
- В) бонус для страхового агента

5. Цена страховой услуги должна учитывать....

- А) выгоду покупателя
- Б) вид производства страховых услуг
- В) сущность и ценность страховой услуги

6. Стимулирование продаж способствует....
- А) повышению цен
 - Б) повышению квалификации брокера
 - В) активным продажам страхового агента
7. Персонал в страховой компании способен...
- А) находить более выгодные варианты продаж
 - Б) активно участвовать в политической жизни страны
 - В) продавать товары в магазине
8. Торговая политика страховой компании - это....
- А) работа менеджеров с агентами
 - Б) политика сбыта страховых услуг
 - В) политика выживания в рыночных отношениях

Задание 2

1. Представьте, что Вы покупатель. Вспомните две реальные ситуации позитивного и негативного обслуживания Вас как покупателя. Опишите результат в таблице:

Позитивное обслуживание к Вам	Позитивное обслуживание к Вам
Краткое описание ситуации	Краткое описание ситуации
В чем выражалось позитивное обслуживание	В чем выражалось негативное обслуживание
Ваши чувства и эмоции	Ваши чувства и эмоции

2. На основе анкет, составленных потенциальными клиентами (проведено анкетирование), заполните таблицу. Сделайте выводы о группах потенциальных клиентов, которых заинтересует страхование жизни.

	Возраст до 20 лет		Возраст от 20 лет до 30 лет		Возраст от 30 лет 40 лет		Возраст от 40 лет и выше	
	да	нет	да	нет	да	нет	да	нет
1. Семейный человек								

Практическое занятие №5

Формирование стратегии разработки страховых продуктов.

Цель: изучение порядка формирования продуктовой стратегии, стратегический план продаж страховых продуктов анализ информации при исследовании страхового рынка.

Задание 1

1. Необходимо подготовить информацию для привлечения потенциальных клиентов. Отрадите необходимую информацию о страховом продукте:

1 вариант: Страхование жизни

2 вариант: Автострахование

3 вариант: Страхование имущества

Назовите группы людей, которых может заинтересовать подготовленная информация о страховом продукте (по профессиям)

<i>А) Информирование</i>
Расскажите о положительных качествах страхового продукта
<i>Б) Стимулирование</i>
Расскажите о привлекательности страховой компании
<i>В) Создание системы сбыта</i>
Назовите каналы продаж страхового продукта (где можно его приобрести клиентам)
<i>Г) Стимулирование системы сбыта</i>
Назовите способы, помогающие продать страховой продукт

2. На основе показателей динамики доходов населения ЮФО во II квартале 20__г., (руб.) сделайте прогноз развития страхового рынка и

конкретных продуктов страхования с использованием целевого клиентского сегмента и продуктов-локомотивов розничных продаж в страховании (Приложение 4).

	Средний доход на чел.		Средняя заработная плата на чел.	
	апрель	май	апрель	май
Российская федерация	21 791,9	20 528,1	25 799,7	26 384,7
ЮФО	24 4536,3	23 471	31 291,1	31 210,1
Астраханская область	15 036	15 457,2	16 491,4	17 043,8
Ростовская область	25 215,6	26 018,4	24 689,4	25 160,3
Чеченская респ.	31 623,3	28 000,8	47 316,3	46 242,3
Северная Осетия	34 691,9	31 078,6	47 277,4	48 187,2
Краснодарский край	46 031,8	39 518,8	75 485,4	66 277,7
Волгоградская область	18 807,7	17 878,8	21 913	22 173,5

Практическое занятие №6

Составление плана продаж.

Цель: изучение планирования продаж страховых продуктов

Задание 1

1. Составьте индивидуальный план продаж продуктов страхования жизни с использованием эталона (Приложение 1). Отрадите поэтапные результаты планирования:

МОИ ЦЕЛИ ПО ДОХОДАМ		
ЭТАП 1: МОИ ПОТРЕБНОСТИ В ДОХОДЕ	в месяц	в год
1. Фиксированные расходы (квартира, телефон, машина, дети (школа))	? рублей	? рублей
2. Повседневные расходы (не фиксированные) (питание, одежда, медицинское обслуживание, разное)	? рублей	? рублей
ИТОГО: МОЙ ПРОЖИТОЧНЫЙ МИНИМУМ (п.1 + п.2)	? рублей	? рублей
3. Профессиональные расходы (почтовые расходы, подписка, мобильный телефон, проезд)	? рублей	? рублей
4. Разное(развлечения, отпуск, подарки)	? рублей	? рублей
5. Стоимость моей главной цели на этот год:		

(покупка машины, квартиры и т.д.)	? рублей		? рублей
ИТОГО: Общая сумма желаемого годового дохода			
(= п. 1+ п. 2+ п. 3+ п. 4+ п. 5)	? рублей		?
рублей			
ЭТАП 2: РАСЧЕТ ТРЕБОВАНИЙ ПО СБОРУ ПРЕМИЙ			
6. В течение следующих 12 месяцев я хочу заработать	минимум		? рублей
	максимум		?
рублей			
7. Мои средние проценты от одной продажи			
(для новичков усредненный ориентир = 27%)			? рублей
8. За год нужно принести любой премии	прожиточный минимум		? рублей
(= п.6 x100% / п.7)	осуществление всех планов		? рублей
МОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ДОХОДНОСТИ			
ЭТАП 3: ПЛАНИРОВАНИЕ ДОХОДНОСТИ			
9. Средняя стоимость одной продажи составляет			? рублей
10. Средний процент комиссии			? %
11. От одной продажи я получаю доход			? рублей
(= п.9 + п.10 /100%)			
12. Количество повторных встреч			?
			(исходя из статистики агента)
13. Количество первых встреч			?
			(исходя из статистики агента)
14. Количество телефонных звонков для назначения			?
первой встречи			(исходя из статистики агента)
ЭТАП 4: Планирование деловой активности			
15. Количество полисов, которое необходимо мне	Год	Квартал	Месяц
продать, чтобы заработать желаемую сумму	Неделя	День	
(= п.6 / п.11)	минимум	?	?
	максимум	?	?
		?	?
		?	?
16. Для достижения желаемого заработка,			
я планирую провести следующее количество			
повторных встреч (= п.15 * п.12)			
	минимум	?	?
	максимум	?	?
		?	?
		?	?
17. Для достижения желаемого заработка,			
я планирую провести следующее количество			
первых встреч (= п.16 * п.13)			
	минимум	?	?
?	максимум	?	?
?		?	?
		?	?
18. Для достижения желаемого заработка,			
я планирую провести следующее количество			
телефонных звонков (= п.17 * п.14)			
	минимум	?	?
		?	?
		?	?
		?	?

максимум ? ? ? ? ?

2. Определить количество планируемых договоров страхования и ожидаемых поступлений страховых премий в страховую компанию, если известно, что в предыдущем году было заключено 39 договоров страхования жизни, а в текущем году – 52. Поступление страховых премий в предыдущем году составило 29 600 тыс.руб., в текущем году 45 800 тыс.руб.

3. Определить количество планируемых договоров страхования и ожидаемых поступлений страховых премий в страховую компанию, если известно, что в предыдущем году было заключено 18 договоров страхования имущества, а в текущем году – 22. Поступление страховых премий в предыдущем году составило 8 900 тыс.руб., в текущем году 16 400 тыс.руб.

4. На основе показателей работы страховой компании определить ожидаемое количество договоров обязательного медицинского страхования и страховых премий:

	кол-во договоров страхования, шт.	сумма страховых премий, тыс.руб.
Предыдущий год	133	17325
Текущий год	164	38270

5. На основе показателей работы страховой компании определить ожидаемое количество договоров добровольного страхования ответственности и страховых премий:

	кол-во договоров страхования, шт.	сумма страховых премий, тыс.руб.
Предыдущий год	180	30640
Текущий год	214	50420

6. Определить ожидаемое количество договоров страхования и страховых премий на основе следующих показателей работы страховой компании:

	Базовый период		Отчетный период	
	кол-во договоров страхования, шт.	сумма страховых премий, тыс.руб.	кол-во договоров страхования, шт.	сумма страховых премий, тыс.руб.
Добровольное страхование - Всего:	165	21288	191	36780
в том числе:				
1.страхование жизни	27	6080	35	10380
2. иное страхование (чем страхование жизни)	138	15208	156	26400

7. Определить ожидаемое количество договоров страхования и страховых премий на основе следующих показателей работы страховой компании:

	Базовый период		Отчетный период	
	кол-во договоров страхования, шт.	сумма страховых премий, тыс.руб.	кол-во договоров страхования, шт.	сумма страховых премий, тыс.руб.
а) личное страхование	37	20757	46	38450
б)имущественное страхование	53	104771	61	136180
в) страхование ответственности	18	7149	22	9370

8. На основе показателей работы страховой компании определить ожидаемое

количество договоров страхования и суммы страховых премий. Результаты отразите в таблице (приложение 3).

Показатели работы страховой компании за предыдущий год

	кол-во договоров страхования, шт.	сумма страховых премий, тыс.руб.	средний платеж на 1 договор, тыс.руб.
<i>Добровольное страхование - Всего:</i>	133	17325	130
в том числе:			
1.страхование жизни	25	1650	66
2. иное страхование(чем страхование жизни)	108	15675	145
в том числе:			
а) личное страхование(кроме жизни)	37	757	20
б)имущественное	53	14771	279
в) ответственности	18	147	8
<i>Обязательное страхование</i>	64	270	4
итого	197	17595	89

Показатели работы страховой компании за текущий год

	кол-во договоров страхования, шт.	сумма страховых премий, тыс.руб.	средний платеж на 1 договор, тыс.руб.
<i>Добровольное страхование - Всего:</i>	166	20060	121
в том числе:			
1.страхование жизни	26	1660	64
2. иное страхование(чем страхование жизни)	140	18400	131
в том числе:			
а) личное страхование(кроме жизни)	42	900	21
б)имущественное	63	16800	267
в) ответственности	35	700	20
<i>Обязательное страхование</i>	69	305	4
итого	235	20365	87

МДК. 02.02 Анализ эффективности продаж (по отраслям)

Практическое занятие №1

Проведение сравнительного анализа каналов реализации страховых продуктов...

Цель: изучение методики расчета эффективности каналов продаж страховых продуктов

1. Провести анализ динамики эффективности каналов продаж страховой компании.

Общий объем продаж страховых продуктов составил:

2015- 100 млн. рб.

2016- 80 млн.руб

2017- 140 млн. руб.

1. Провести анализ эффективности каналов продаж. Графически представить аналитические данные.

вид канала	2015		2016		2017	
	Удельный вес в общем объеме заработанной премии (%)	Сумма премии (млн.руб.)	Удельный вес в общем объеме заработанной премии (%)	Сумма премии (млн.руб.)	Удельный вес в общем объеме заработанной премии (%)	Сумма премии (млн.руб.)
Прямой	68		66		69	
Посреднический	32		34		31	
Итого	100		100		100	

Анализ :

2. Провести анализ динамики эффективности прямого канала продаж страховой компании.

Графически представить аналитические данные.

Наименование канала	2015		2016		2017	
	Удельный вес в общем объеме заработанной премии (%)	Сумма премии (млн.руб.)	Удельный вес в общем объеме заработанной премии (%)	Сумма премии (млн.руб.)	Удельный вес в общем объеме заработанной премии (%)	Сумма премии (млн.руб.)
Офисные продажи	58		49		52	
Агентская сеть	28		24		25	
Интернет-продажи	14		17		23	
Итого	100		100		100	

Анализ :

3. Провести анализ эффективности прямого канала продаж в разрезе видов страхования за 2015-2017 год. Графически представить аналитические данные.

Наименование группы видов страхования	Офисные продажи		Агентская сеть		Интернет-продажи		всего
	млн.руб.	%	млн.руб.	%	млн.руб.	%	
ОСАГО		8		9		5	22
КАСКО		9		11		4	24

Имущественное страхование		12		11			23
Личное страхование		6		4			10
Добровольное медицинское страхование		7		6		8	21
ВСЕГО		42		41		17	100

Анализ :

Практическое занятие №2

Разработка системы показателей и мер по контролю выполнения плана продаж.

Цель: выработка системе мер для контроля выполнения плана продаж

1. Определить для каждого страхового агента СК плановый прирост страховых премий в сумме и в %, а так же ожидаемый размер платежей на основе метода свободного страхового поля.

Фамилия агента	Страховое поле	Число договоров, действующих на 01.01.__г.	Свободное страховое поле (резерв) 20__	Сумма поступлений в 1 кв. (база для планирования)	1 квартал 20__г.		план на 1 кв. 20__г.
					прирост на квартал		
					сумма	в %	
Потапова	449	144	305	362			
Матвеева	282	65	217	216			
Петренко	439	96	343	162			
Морозова	343	98	245	198			
Зайцева	376	101	275	246			
ИТОГО:	1889	504	1385	1184	160		

2. Определить для каждого страхового агента СК плановый прирост страховых премий в сумме и в %, а так же ожидаемый размер платежей на основе метода свободного страхового поля.

Фамилия агента	Страховое поле	Число договоров, действующих на 01.01.__г.	Свободное страховое поле (резерв)	Сумма поступлений в 1 кв. (база для планирования)	1 квартал 20__г.	
					прирост на квартал	план на 1 кв. 20__г.

			20__	планирования)	сумма	В %	
Иванова	522	156	208	95			
Марченко	367	73	215	36			
Луценко	621	112	259	45			
Брюхова	328	97	301	64			
Копылова	426	140	243	76			
ИТОГО:	2264	578	1226	316	300		

3. Определить для каждого страхового агента СК плановый прирост страховых премий в сумме и в %, а так же ожидаемый размер платежей на основе метода свободного страхового поля.

Фамилия агента	Страховое поле	Число договоров, действующих на 01.01.__г.	Свободное страховое поле (резерв) 20__	Сумма поступлений в 1 кв. (база для планирования)	1 квартал 20__г.		
					прирост на квартал		план на 1 кв. 20__г.
					сумма	В %	
Воропай	267	129	200	88			
Матющенко	304	126	150	74			
Сидорова	298	112	196	91			
Смирнова	226	111	130	64			
Упокойна	135	68	78	30			
ИТОГО:	1230	546	754	347	500		

4. Разработать меры для выполнения плана продаж страховых продуктов.

Практическое занятие №3

Анализ эффективности организационной структуры розничных продаж в страховании

Цель: изучение эффективности каналов продаж и факторов влияния на выбор канала продаж.

Задание 1

1. На основе фактических показателей работы страховой организации определите фактическую вероятность страховых событий, суммарную величину убытков по событиям,

:

кол-во страх полисов на нач.года	Число страховых событий за год	Фактическая вероятность зтраховых событий за год (п.2/п.1)	Ссумарная величина убытков по событиям (тыс.руб.) (п1*п3)	Средняя величина убытков по событиям (тыс.руб.) (п4/п2)	Страховое покрытие по условиям полисов (Страх.сумма/ величина убытка)	Брутто-объем страховых выплат за год (тыс.руб.) (п4*пб)
1	2	3	4	5	6	7
150	5				0,00011	
200	2				0,00021	
701	15				0,00009	
450	12				0,00003	
180	6				0,00004	
75	8				0,00006	

2 На основе фактических показателей работы страховой организации определите фактическую вероятность страховых событий, суммарную величину убытков по событиям, их среднюю величину и брутто-объем страховых выплат за год.

кол-во страх полисов на нач.года	Число страховых событий за год	Фактическая вероятность зтраховых событий за год (п.2/п.1)	Ссумарная величина убытков по событиям (тыс.руб.) (п1*п3)	Средняя величина убытков по событиям (тыс.руб.) (п4/п2)	Страховое покрытие по условиям полисов (Страх.сумма/ величина убытка)	Брутто-объем страховых выплат за год (тыс.руб.) (п4*пб)
1	2	3	4	5	6	7
50	1				0,00001	
68	2				0,00002	
194	4				0,00003	
291	3				0,00003	
88	1				0,00001	
65	6				0,00004	

Практическое занятие №4

Расчет и анализ основных показателей эффективности работы каждого канала продаж.

Цель: изучение эффективности каналов продаж и факторов влияния на выбор канала продаж.

Задание 1

Теоретическая часть

В зависимости от отношения лица или органа, продвигающего страховые услуги от страховщика к страхователю, различают три вида каналов продаж страховых продуктов:

- канал сбыта страховых продуктов может быть частью самой страховой компании. Это может быть отдел продаж компании или штатный сотрудник внешней службы, помогающий клиенту заключить определенные виды договоров страхования;

- продажа страховых услуг может осуществляться индивидуальным предпринимателем, страховым представителем, в рамках предоставленных ему страховой компанией полномочий;

- кроме того, продвижением страховых услуг могут заниматься и независимые от самого страховщика посредники. В первую очередь, это страховые брокеры. Помимо них этим видом деятельности могут заниматься также союзы, организации или предприятия других отраслей, например, банки, бюро путешествий, крупные универмаги, предприятия посылочной торговли и прочее в рамках заключенных со страховщиком соглашений о кооперации.

По правовому положению различают три группы страховых посредников:

- сотрудники внешней службы страховой компании;
- страховые представители;
- страховые брокеры.

Практическая часть

1. Заполните таблицу, укажите возможные и существующие каналы розничных продаж и кратко охарактеризуйте их:

Канал продаж	Характеристика продаж

2. Составьте долгосрочный прогноз продаж, предварительно изложив все цели, критерии и условия будущих продаж

3. Запишите подробный пошаговый план Вашей встречи с клиентом. Обдумайте самые важные слова, которые Вы должны будете сказать клиенту, а также необходимые на каждом этапе сроки их выполнения.

Шаг 1. Подготовка продажи и постановка целей

:

Шаг 2. Организация встречи

Шаг 3. Вступление

Шаг 4. Эффективное представление товара

Шаг 5. Ответы на возражения

Шаг 6. Завершение продажи

Шаг 7. Поддержка хороших отношений после продажи

Практическое занятие №5

Порядок определения величины доходов и прибыли канала продаж.

Цель: изучение эффективности каналов продаж и факторов влияния на выбор канала продаж.

Задание 1

1. Определите изменения продаж (натуральные показатели) по клиентским сегментам:

Клиентские продажи	Ед.изм.	Факт	План	Отклонение	Динамика
Число розничных продаж	Тыс.	80	100		
Число корпоративных продаж	Тыс.	50	30		
ВСЕГО:	Тыс.	130	130		

2. Определите изменения продаж по продуктам розничного страхования, самостоятельно заполнив показатели фактического и планируемого периода:

Розничные продажи	Ед.изм.	Факт	План	Отклонение	Динамика
Имущественное страхование	Тыс.				
Личное страхование	Тыс.				
Автострахование					
ОСАГО					
ВСЕГО:	Тыс.				

3. Опишите виды страховых продуктов, которые Вы будете предлагать следующим целевым группам клиентских сегментов:

Целевой клиентский сегмент	Имущественная характеристика представителей сегмента	Страховые продукты
VIP-клиенты	Среднедушевой доход более 2000 долларов в месяц	
Средний сегмент	Среднедушевой доход от 1000 долларов до 2000 долларов в месяц	
Нижний массовый сегмент (нежелательный)	Среднедушевой доход менее 1000 долларов в месяц	

4. Рассчитайте динамику финансовых результатов страховой организации на основании данных Бухгалтерского баланса (форма №1) и Отчета о финансовых результатах (форма №2) любой страховой компании

Рассчитайте маржинальный доход страховой компании на основании Ф-2 «Отчет о прибылях и убытках» (см. Ф-2 далее) по формуле:

$$\Sigma M_g = M_1 + M_2,$$

где

M₁ - маржинальный доход по страхованию жизни (стр. 070);

M₂ - маржинальный доход по прочим видам страхования

M_1 { **Нетто-комиссия страховщика по страхованию жизни (стр. 010)**
+ Чистый инвестиционный доход от размещения резервов (стр. 020)

+

M_2 { **Результат от операций страхования иного, чем страхование жизни (стр. 170)**
+ Чистый инвестиционный доход по прочим видам страхования (стр. 180)

или

M_1 { **Объем страховых премий по страхованию жизни (стр.011)**
- Доля страховых премий по страхованию жизни, переданная в перестрахование (стр.012)
- Выплаты по договорам страхования - нетто-перестрахования (стр. 030)
- Изменение резервов по страхованию жизни - нетто-перестрахование (стр. 040)
- Расходы по ведению страховых операций - нетто-перестрахование (стр. 050)
+ Доходы от размещения резервов по страхованию жизни (стр. 020)
- Расходы по инвестированию резервов по страхованию жизни (стр. 060)

+

M_2 { **- Страховые премии по прочим видам страхования (стр. 081)**
- Доля страховых премий по прочим видам страхования, переданная в перестрахование (стр. 082)
- Состоявшиеся убытки - нетто-перестрахование по прочим видам страхования (стр. 100)
- Изменение резерва незаработанной премии - нетто-перестрахование (стр. 090)
- Изменение других страховых (технических) резервов (стр. 130)
- Отчисления от страховых премий в резерв гарантий и в резерв текущих компенсационных выплат (стр. 150)
- Расходы по ведению страховых операций - нетто-перестрахование (заключение и обслуживание договоров по прочим видам страхования) (стр. 160)
+ Инвестиционный доход от размещения резервов по прочим видам страхования (стр. 180)
- Расходы по инвестированию по прочим видам страхования (стр. 190)

где:

5. Рассчитайте показатели анализа структуры валового дохода страховой организации за два года:

Статьи валовых поступлений	20__ г.		20__ г.	
	сумма, тыс. руб.	%	сумма, тыс. руб.	%
1. Валовой доход по основной деятельности				
1.1. Валовой доход по договорам прочего страхования (стр. 1.1.1 + + стр. 1.1.2)				
1.1.1. Страховые премии по договорам прочего страхования				
1.1.2. Валовой инвестиционный доход по договорам прочего страхования				
2. Валовой доход по неосновной деятельности (стр. 2.1)				
2.1. Прочие доходы, кроме доходов, связанных с инвестициями				
3. Валовой доход — всего (стр. 1 + + стр. 2)				
4. Чистая прибыль				
5. Чистая прибыль / валовой доход				

5. Определите коэффициент убыточности (выплаты/премии), отклонение и динамику показателей убыточности договоров по прочим видам страхования за два года:

Факторы	20__ г.	20__ г.	Отклонение	Динамика
1. Страховые премии — нетто-перестрахование				
2. Страховые выплаты — нетто-перестрахование				
3. Коэффициент убыточности договоров (<i>Сумма выплаченного страхового возмещения</i> ($\sum Q$) / <i>Страховая сумма всех пострадавших объектов</i> ($\sum Sm$))				

На основе показателей предыдущей таблицы рассчитайте в абсолютном выражении эффект на динамику затрат по формуле:

$\mathcal{E} = \Delta K - СП$, где

\mathcal{E} — величина эффекта от снижения коэффициента убыточности;

ΔK — величина изменения коэффициента убыточности в отчетном периоде по сравнению с базисным;

СП — объем страховых премий — нетто-перестрахование в отчетном периоде.

Рассчитайте темп прироста и точку безубыточности по страховому портфелю за два года:

Показатель	20__ г. сумма, тыс. руб.	20__ г. сумма, тыс. руб.	темп прироста, %
1. Общие постоянные издержки			
2. Спрогнозированная совокупная сумма страховых взносов и доходов от инвестиций			
3. Количество договоров, подлежащих продаже			
4. Средние доходы на один договор (стр. 2: стр. 3)			
5. Переменные издержки			
6. Переменные издержки на один договор			
7. Точка безубыточности (стр. 1: (стр. 4 - стр. 6)			

Практическое занятие №6

Определение коэффициентов рентабельности каналов продаж и страховой организации.

Цель: изучение методики расчета эффективности каналов продаж страховой организации

Задание 1

Показатель рентабельности отражает эффективность страховой деятельности по отношению к обороту. По-существу, это рентабельность продаж. Рентабельность продаж отражает удельный вес прибыли в каждом рубле выручки от реализации страховых услуг. Наличие отрицательного значения по данному показателю закономерно по страхованию

жизни, так как часть обязательств по страхованию жизни (по норме доходности) должна выполняться за счет инвестиционного дохода.

Показатели рентабельности:

1. чистая рентабельность = Чистая прибыль / Страховая премия за период

2. рентабельность страховой деятельности = Технический результат от страховой деятельности / Страховая премия за период

Технический результат определяется как разность между доходами и расходами, относящимися к рассматриваемому виду деятельности.

3. рентабельность страховой деятельности с учетом инвестиционного дохода =

Технический результат от страховой и инвестиционной деятельности / Страховая премия за период

4. рентабельность активов = Чистая прибыль / Средняя величина активов

или

(Чистая прибыль / Страховая премия за период) * (Страховая премия за период / Средняя величина активов) = Чистая рентабельность * Оборачиваемость активов.

5. рентабельность собственного капитала = Чистая прибыль / Средняя величина собственного капитала

Показателями деловой активности являются:

1. коэффициент общей оборачиваемости активов (ресурсоотдача) = Страховая премия за период / Средняя величина активов

Коэффициент общей оборачиваемости отражает скорость оборота всего капитала страховой организации или эффективность использования всех имеющихся ресурсов независимо от их источников:

2. коэффициент оборачиваемости собственного капитала = Страховая премия за период / Средняя величина собственного капитала

Скорость отдачи на собственный капитал отражает активность использования денежных средств, показывает число оборотов собственного капитала компании, или сколько рублей выручки приходится на 1 руб. вложенного собственного капитала. Низкое значение этого показателя свидетельствует о бездействии части собственных средств.

Информация о величине страховой премии содержится в ф. № 2 (стр. 080).

Средняя величина активов для расчета коэффициентов деловой активности определяется по балансу по формуле средней арифметической:

$$\text{Средняя величина активов} = (A_n + A_k) / 2,$$

где A_n , A_k — соответственно величина активов на начало и конец анализируемого периода.

1. На основе показателей Ф-2 «отчет о прибылях и убытках» рассчитайте показатели рентабельности деятельности страховой организации за два года, определите их отклонение:

Показатель	20__ г.	20__ г.	Изменение (+,-)
Чистая прибыль, тыс. руб.			
Страховая премия за период, тыс. руб.			
Технический результат от страховой деятельности, тыс. руб.			
Технический результат от страховой и			

инвестиционной деятельности, тыс. руб.			
Средняя величина активов, тыс. руб.			
Средняя величина собственного капитала, тыс. руб.			
Чистая рентабельность, %			
Рентабельность страховой деятельности, %			
Рентабельность страховой деятельности с учетом инвестиционного дохода, %			
Рентабельность активов, %			
Рентабельность собственного капитала, %			

2. В соответствии с информацией Ф-2 «Отчет о прибылях и убытках» страховой организации определите величину чистой прибыли по формуле:

$$\text{ЧП} = \Sigma\text{М} + \Sigma\text{Р} - \text{С},$$

где ЧП – чистая прибыль страховой компании;

ΣМ – сумма маржинальных доходов по направлениям страхования;

ΣР – сумма сальдо доходов и расходов по нерегулярным статьям доходов и расходов;

С – величина постоянных управленческих расходов.

3. На основе Ф-2 «Отчет о прибылях и убытках» страховой организации определите показатели деловой активности страховой организации за два года:

Показатель	20__ г.	20__ г.	Изменения (+,-)
Страховая премия, тыс. руб.			
Средняя величина активов, тыс. руб.			
Оборачиваемость активов			
Средняя величина собственного капитала, тыс. руб.			
Оборачиваемость собственного капитала			

Практическое занятие №7

Расчет качественных показателей эффективности каналов продаж.

Цель: изучение методики расчета эффективности каналов продаж страховой организации

Задание 1

1. Определить степень охвата страхового поля за каждый год.
2. Определить частоту страхового случая за каждый год,
3. Определить коэффициент выплат за каждый год.
4. Определить убыточность страховой суммы за каждый год.
5. Определить коэффициент финансовой устойчивости за каждый год.
6. Проанализировать расчетные показатели .

Таблица 1. Данные страховой деятельности СК «Монолит» за период с 2015-2017 год.

Наименование показателя	Показатель	2015	2016	2017
		Число застрахованных объектов	17100	15700
Максимально возможное количество объектов страхования		45000	45900	46000
Число наступивших страховых случаев		5600	4800	9100
Сумма выплат страхователю		300500	308900	407500
Сумма пострадавших объектов		1450000	1870000	1780000
Вероятность	t	2	2	1,5

Задание 2

1. Определить степень охвата страхового поля по каждому виду страхования.
2. Определить частоту страхового по каждому виду страхования,
3. Определить коэффициент выплат по каждому виду страхования.
4. Определить убыточность страховой суммы по каждому виду страхования.
5. Определить коэффициент финансовой устойчивости по каждому виду страхования.
6. Проанализировать расчетные показатели по каждому виду страхования .

Таблица 2. Данные страховой деятельности СК «Монолит» за -2015-2017 год.

Вид страхования	Число застрахованных объектов	Максимально возможное количество объектов страхования	Число наступивших страховых случаев	Сумма выплат страхователю	Сумма пострадавших объектов	Вероятность
ОСАГО	170340	980130	168150	4540000	8900000	2
КАСКО	75600	440000	49100	9105000	11750000	2
ДМС	590150	1100000	380110	1981140	15680000	2
ОМС	1016010	1100000	790150	9481800	11154000	2
МАРС	450000	800000	110800	13167100	41150000	1,5

Задание 3. На основании данных из задания 1,2 определить каналы продаж, и сделать выбор о эффективности каналов продаж.

: Практическое занятие №8

Проведение анализа качества каналов продаж.

Цель: изучение методики расчета эффективности каналов продаж страховой организации

Задание 1

1. Определить влияние отдельных факторов на изменение уровня выплат в страховой компании на основе следующих показателей работы:

№	Показатели	Условное обозначение	год	
			20__г	20__г
1	Количество договоров	Кд	105884	98839
2	Средняя страховая премия на 1 договор	Сп	59,53	66,31
3	Количество выплат	Кв	1095	1273
4	Средняя выплата на 1 страховое событие	Св	1052,94	898,31

2. Определить влияние отдельных факторов на изменение уровня выплат в страховой компании на основе следующих показателей работы:

№	Показатели	Условное обозначение	год	
			20__г	20__г
1	Количество договоров	Кд	124540	100048
2	Средняя страховая премия на 1 договор	Сп	46,28	52,64
3	Количество выплат	Кв	1109	1345
4	Средняя выплата на 1 страховое событие	Св	1254,36	987,64

3. Определить влияние отдельных факторов на изменение уровня выплат в страховой компании на основе следующих показателей работы:

№	Показатели	Условное обозначение	год	
			20__г	20__г
1	Количество договоров	Кд	134852	112674
2	Средняя страховая премия на 1 договор	Сп	66,48	69,75
3	Количество выплат	Кв	2046	1987
4	Средняя выплата на 1 страховое событие	Св	1459,64	1267,34

4. Определить влияние отдельных факторов на изменение уровня выплат в страховой компании на основе следующих показателей работы:

№	Показатели	Условное обозначение	год	
			20__г	20__г
1	Количество договоров	Кд	208640	200300
2	Средняя страховая премия на 1 договор	Сп	55,64	67,49
3	Количество выплат	Кв	2354	1420
4	Средняя выплата на 1 страховое событие	Св	2540,20	2010,61

5. Определить влияние отдельных факторов на изменение уровня выплат в страховой компании на основе следующих показателей работы:

№	Показатели	Условное обозначение	год	
			20__г	20__г
1	Количество договоров	Кд	105900	90800
2	Средняя страховая премия на 1 договор	Сп	51,43	62,30
3	Количество выплат	Кв	1196	1297
4	Средняя выплата на 1 страховое событие	Св	1050,94	998,30

6. Определить влияние отдельных факторов на изменение уровня выплат в страховой компании на основе следующих показателей работы:

№	Показатели	Условное обозначение	год	
			20__г	20__г
1	Количество договоров	Кд	138540	125041
2	Средняя страховая премия на 1 договор	Сп	38,19	42,16
3	Количество выплат	Кв	1580	1679
4	Средняя выплата на 1 страховое событие	Св	2563,21	1387,92

7. Определить влияние отдельных факторов на изменение уровня выплат в страховой компании на основе следующих показателей работы:

№	Показатели	Условное обозначение	год	
			20__г	20__г
1	Количество договоров	Кд	132564	125341
2	Средняя страховая премия на 1 договор	Сп	26,87	31,52
3	Количество выплат	Кв	1059	987
4	Средняя выплата на 1 страховое событие	Св	1040,95	967,34

8. Определить влияние отдельных факторов на изменение уровня выплат в страховой компании на основе следующих показателей работы:

№	Показатели	Условное обозначение	год	
			20__г	20__г
1	Количество договоров	Кд	105760	104970
2	Средняя страховая премия на 1 договор	Сп	54,62	59,73
3	Количество выплат	Кв	1544	1758
4	Средняя выплата на 1 страховое событие	Св	1248,63	887,64

Список литературы.

Основные источники:

1. Захарова Н.А. Страхование дело [Электронный ресурс]: учебник для СПО/ Захарова Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 242 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79441.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Основы страховых отношений, Профобразование, Ай Пи Эр Медиа
Авторы: Захарова Н.А. Год издания: 2018 <http://www.iprbookshop.ru/79440.html>

Дополнительные источники:

1. Страхование: экономика, организация, управление: [учебник для вузов]: в 2 т. / СПбГУ, экон. факультет; под ред. Г.В. Черновой. – Москва: «Экономика», 2016. – (Учебники экономического факультета СПбГУ.)
2. Страховой менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов / Н.Н. Никулина, Н.Д. Эриашвили. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 703.
3. . Стратегическое управление персоналом в страховой компании: проблемы, теория и практика: Монография / Ю.В. Грызенкова, С.Г. Журавин, А.С. Соломатина. М.: НПО МАКСС Групп, 2014. 194с.
4. Листова Н.В., Федоренко В.В. Оптимизация структуры центров обслуживания вызовов. Издательство: LAP Lambert Academic Publishing, 2018. 172 с.
5. Показий Е.С. Прямые продажи страховых продуктов. Учебное пособие для студентов СПО специальности 38.02.02 Страхование дело (по отраслям) Режим доступа: URL: <http://insurance.btc-school.ru/>
6. Самолюбова А. Call Center на 100%: Практическое руководство по организации Центра обслуживания вызовов. Электронная книга.
7. Смолокуров Е. Директ-маркетинг. Как развивать бизнес с минимальными затратами. Электронная книга.
8. Страхование дело: учебник и практикум для СПО / Ю.Ю. Костюхин [и др.]; отв. ред. А.Ю. Анисимов. М.: Издательство Юрайт, 2016. 184 с.
9. Журналы:
«Страхование дело»
«Современные страховые технологии»
«Страховой бизнес»

Интернет-ресурсы:

1. www.allinsurance.ru – Интернет-журнал "Страхование в России".
2. www.aif.ru – Интернет-версия газеты "Аргументы и Факты"..
3. <http://www.reso.ru/>.
4. <http://www.ingos.ru/>
5. Всероссийский союз страховщиков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// www.ins.uniou.ru](http://www.ins.uniou.ru).
6. Страхование сегодня [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.insur-info.ru/>

ПРИМЕР ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ

МОИ ЦЕЛИ ПО ДОХОДАМ

ЭТАП 1: МОИ ПОТРЕБНОСТИ В ДОХОДЕ

	в месяц	в год
1. Фиксированные расходы (квартира, телефон, машина, дети (школа))	4 000 рублей	48 000 рублей
2. Повседневные расходы (не фиксированные) (питание, одежда, медицинское обслуживание, разное)	5 000 рублей	60 000 рублей
ИТОГО: МОЙ ПРОЖИТОЧНЫЙ МИНИМУМ (= п.1 + п.2)	9 000 рублей	108 000 рублей
3. Профессиональные расходы (почтовые расходы, подписка, мобильный телефон, проезд)	4 000 рублей	48 000 рублей
4. Разное (развлечения, отпуск, подарки)	5 000 рублей	60 000 рублей
5. Стоимость моей главной цели на этот год: (покупка машины, квартиры и т.д.)		300 000 рублей
ИТОГО: Общая сумма желаемого годового дохода (= п. 1+ п. 2+ п. 3+ п. 4+ п. 5)	43 000 рублей	516 000 рублей

ЭТАП 2: РАСЧЕТ ТРЕБОВАНИЙ ПО СБОРУ ПРЕМИЙ

6. В течение следующих 12 месяцев я хочу заработать	минимум максимум	108 000 рублей 516 000 рублей
7. Мои средние проценты от одной продажи (для новичков усредненный ориентир = 27%)		27%
8. За год нужно принести любой премии (= п.6 x100% / п.7)	прожиточный минимум осуществление всех планов	400 000 рублей 1 911 111 рублей

МОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ДОХОДНОСТИ

ЭТАП 3: ПЛАНИРОВАНИЕ ДОХОДНОСТИ

9. Средняя стоимость одной продажи составляет **20 000** рублей
10. Средний процент комиссии **27** (среднее значение 27%)
11. От одной продажи я получаю доход
(= п.9 + п.10 /100%) **5 400** рублей
12. Кол-во «повторных» встреч **2** (исходя из статистики агента)
13. Кол-во «первых» встреч **3** (исходя из статистики агента)
14. Кол-во телефонных звонков для назначения
«первой» встречи **10** (исходя из статистики агента)

ЭТАП 4: Планирование деловой активности

		год	квартал	месяц	неделя	день
15. Количество полисов, которые необходимо мне продать, чтобы за год заработать желаемую сумму (= п.6 / п.11)	минимум	20	5	2	1	1
	максимум	96	24	8	3	1
16. Для достижения желаемого заработка, я планирую провести следующее кол-во «повторных» встреч (= п.15 x п.12)	минимум	40	10	4	1	1
	максимум	191	48	16	5	1
17. Для достижения желаемого заработка, я планирую провести следующее кол-во «первых» встреч (= п.16 x п.13)	минимум	120	30	10	3	1
	максимум	573	144	48	13	3
18. Для достижения желаемого заработка, я планирую провести следующее кол-во телефонных звонков (= п.17 x п.14)	минимум	1200	300	100	27	5
	максимум	5733	1434	478	125	24

ПРИМЕР ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ

МОИ ЦЕЛИ ПО ДОХОДАМ

ЭТАП 1: МОИ ПОТРЕБНОСТИ В ДОХОДЕ

	в месяц	в год
1. Фиксированные расходы (квартира, телефон, машина, дети (школа))	4 000 рублей	48 000 рублей
2. Повседневные расходы (не фиксированные) (питание, одежда, медицинское обслуживание, разное)	5 000 рублей	60 000 рублей
ИТОГО: МОЙ ПРОЖИТОЧНЫЙ МИНИМУМ (= п.1 + п.2)	9 000 рублей	108 000 рублей
3. Профессиональные расходы (почтовые расходы, подписка, мобильный телефон, проезд)	4 000 рублей	48 000 рублей
4. Разное (развлечения, отпуск, подарки)	5 000 рублей	60 000 рублей
5. Стоимость моей главной цели на этот год: (покупка машины, квартиры и т.д.)	300 000 рублей	
ИТОГО: Общая сумма желаемого годового дохода (= п. 1+ п. 2+ п. 3+ п. 4+ п. 5)	43 000 рублей	516 000 рублей

ЭТАП 2: РАСЧЕТ ТРЕБОВАНИЙ ПО СБОРУ ПРЕМИЙ

6. В течение следующих 12 месяцев я хочу заработать	минимум	108 000 рублей
	максимум	516 000 рублей
7. Мои средние проценты от одной продажи (для новичков усредненный ориентир = 27%)		27%
8. За год нужно принести любой премии (= п.6 x100% / п.7)	прожиточный минимум	400 000 рублей
	осуществление всех планов	1 911 111 рублей

МОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ ДОХОДНОСТИ

ЭТАП 3: ПЛАНИРОВАНИЕ ДОХОДНОСТИ

9. Средняя стоимость одной продажи составляет

20 000 рублей

10. Средний процент комиссии

27 (среднее значение 27%)

11. От одной продажи я получаю доход
(= п.9 + п.10 /100%)

5 400 рублей

12. Кол-во «повторных» встреч

2 (исходя из статистики агента)

13. Кол-во «первых» встреч

3 (исходя из статистики агента)

14. Кол-во телефонных звонков для назначения
«первой» встречи

10 (исходя из статистики агента)

ЭТАП 4: Планирование деловой активности

15. Количество полисов, которые необходимо мне
продать, чтобы за год заработать желаемую сумму
(= п.6 / п.11)

	год	квартал	месяц	неделя	день
минимум	20	5	2	1	1
максимум	96	24	8	3	1

16. Для достижения желаемого заработка, я планирую
провести следующее кол-во «повторных» встреч
(= п.15 x п.12)

	год	квартал	месяц	неделя	день
минимум	40	10	4	1	1
максимум	191	48	16	5	1

17. Для достижения желаемого заработка, я планирую
провести следующее кол-во «первых» встреч
(= п.16 x п.13)

	год	квартал	месяц	неделя	день
минимум	120	30	10	3	1
максимум	573	144	48	13	3

18. Для достижения желаемого заработка,
я планирую провести следующее кол-во
телефонных звонков
(= п.17 x п.14)

	год	квартал	месяц	неделя	день
минимум	1200	300	100	27	5
максимум	5733	1434	478	125	24

**Прогнозная сумма платежей в страховую компанию по результатам
работы предприятия за 2 года:**

1. средний платеж на 1 договор

	2016 год	2017 год	Динамика (%)
1 кв			
2 кв			
3 кв			
4 кв			
год	53,13	61,22	115,23

2. прогнозируемая величина среднего платежа(тыс.руб.)

	Средний платеж на 1 договор страхования	Динамика платежей за два года	Ожидаемые договора страхования в 2016 году	Ожидаемые платежи в 2017 году
1 кв				
2 кв				
3 кв				
4 кв				
год		115,23		

Ожидаемое количество договоров страхования и суммы страховых премий

	Динамика		Планируемый период	
	договоров страхования, шт.	платежей на 1 договор страхования, тыс.руб.	кол-во договоров страхования, шт.	сумма страховых премий, тыс.руб.
<i>Добровольное страхование - Всего:</i>				
в том числе:				
1.страхование жизни				
2. иное страхование(чем страхование жизни)				
в том числе:				
а) личное страхование(кроме жизни)				
б)имущественное				
в) ответственности				
<i>Обязательное страхование</i>				
Итого				

Целевой клиентский сегмент и продукты-локомотивы розничных продаж в страховании

Целевой клиентский сегмент	Имущественные характеристики представителей сегмента	Продукты-локомотивы
VIP-клиенты	Среднедушевой доход более: - 1800-2500 дол. в месяц для Москвы, Санкт-Петербурга, Ханты-Мансийского и Ямало-Ненецкого автономного округа, - 800-1800 дол. для других регионов	- комплексное страхование объектов частной собственности (недвижимости и прав на нее) - комплексные финансовые продукты (кредитование и страхование авто, потребительское и ипотечное кредитование и страхование) - ДМС -КАСКО и ОСАГО
Средний сегмент	Среднедушевой доход более: - 1000-1800 дол. в месяц для Москвы, Санкт-Петербурга, Ханты-Мансийского и Ямало-Ненецкого автономного округа, - 400-800 дол. для других регионов	- комплексное страхование объектов частной собственности (недвижимости и прав на нее) - комплексные финансовые продукты (кредитование и страхование авто, потребительское и ипотечное кредитование и страхование) - ДМС,КАСКО и ОСАГО
Нижний массовый сегмент (не желательный)	Среднедушевой доход более: - 400 дол. в месяц для Москвы, Санкт-Петербурга, Ханты-Мансийского и Ямало-Ненецкого автономного округа, - 200-400 дол. для других регионов	- ОСАГО - страхование недорогого жилья (дачных строений)

Анализ работы нового сотрудника

Наставник (Ф.И.О.) _____

Дата _____

Аттестуемый сотрудник (Ф.И.О., должность) _____

Оцените организационное поведение аттестуемого сотрудника по нижеприведенным критериям, используя пятибалльную шкалу (1 — низкий уровень требуемых стандартов; 2 — средний уровень требуемых стандартов; 3 — хороший уровень требуемых стандартов; 4 — высокий уровень требуемых

стандартов; 5 — превышает требуемые стандарты). В графе «Примеры» приведите факты, на основании которых Вы поставили оценку. Заполненный оценочный лист необходимо передать в Отдел по работе с персоналом.

№	Критерии оценки	Оценка	Примеры
1	Обучаемость (сотрудник усвоил и применяет на практике максимум знаний в минимальные сроки)		
2	Планирование рабочей деятельности (выделение приоритетов, порядок в документации, внимание к деталям)		
3	Выполнение заданного объема работы (количество завершенной работы – клиентов, заключенных договоров, количество текущей работы – потенциальных клиентов, договоров в разработке)		
4	Качество работы (качественное выполнение своих функций, соответствие требуемым стандартам ведения переговоров с клиентами, презентации, активного поиска и т. п.)		
5	Уровень ответственности (вовремя сданная отчетность, минимум контроля выполнения служебных функций)		
6	Проявление инициативы (предложение вариантов решения проблемных ситуаций, новых идей и подходов)		
7	Самостоятельность в выполнении работы (не нуждается в жестком контроле)		
8	Уровень конфликтности (конструктивное восприятие критических замечаний со стороны наставника и других сотрудников, тактичность, сдержанность, готовность к обсуждению)		
9	Соблюдение дисциплины (соблюдение правил внутреннего организационного порядка, сроков выполнения заданного объема работ)		
10	Взаимоотношения с окружающими – клиентами, коллегами по работе (легко вступает в контакт, проявляет доброжелательность, позитивный настрой, соблюдает субординацию, легко налаживает вертикальные, горизонтальные и диагональные связи)		
11	Заинтересованность в работе (нравится содержание работы, видит для себя перспективы, возможность реализовать свои цели в рамках компании)		

**Анализ работы наставника
Отчет сотрудника по результатам испытательного срока**

Ф.И.О. _____

Должность _____
Наставник _____

1. Какие, на Ваш взгляд, необходимы страховому агенту личные качества и профессиональные навыки для эффективного выполнения своих функций? Перечислите, пожалуйста, и оцените степень наличия этих навыков и качеств у Вас по пятибалльной шкале.

Знания, умения, навыки	Оценка

2. Какой из перечисленных выше навыков Вы приобрели в течение испытательного срока? Какие навыки пока отсутствуют у Вас, которые Вам необходимы для эффективной работы?

3. Какие основные требования предъявляются к Вашей работе со стороны наставника? Насколько, по Вашему мнению, Ваши действия соответствуют этим требованиям?

4. Каково значение Вашей работы страхового агента для успеха подразделения в целом? Опишите, пожалуйста, как Вы видите свое место в компании в перспективе?

5. Что больше всего Вас интересует в работе страхового агента?

6. Что является самым важным для Вас в работе страхового агента?

7. Какова самая большая трудность, которая ожидает Вас (по Вашему мнению) в работе страхового агента?

;