

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»
Московский промышленно-экономический колледж
(МИЭК)

**Методические указания по организации самостоятельной работы
студентов по ПМ.01 01 Реализация различных технологий розничных
продаж в страховании**

38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

Москва 2018

Составитель/составители: Торова Г.И.

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании цикловой методической комиссии «Земельно-имущественных отношений» и «Страхового дела»
№ 10 от «26» окт 2018 г.

Председатель Цикловой методической комиссии  /Меркурьева Л.А./

Заместитель директора по учебной работе  /И.А. Архипцева/

Содержание

1. Пояснительная записка	4
2. Комплект заданий для самостоятельной работы.....	5
3. Информационное обеспечение обучения.....	27

1. Пояснительная записка

Профессиональный модуль ПМ 01 «Реализация различных технологий розничных продаж в страховании различных технологий розничных продаж в страховании» изучается студентами направления подготовки СПО 38.02.02 Страхование дело (по отраслям) в течение одного семестра.

Целью освоения профессионального модуля ПМ 01 «Реализация различных технологий розничных продаж в страховании» является формирование базовых знаний, получения профессиональных навыков при реализации различных технологий розничных продаж в страховании.

Состав и содержание самостоятельной работы направлены на реализацию государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников. Они должны охватывать весь круг профессиональных умений, на подготовку к которым ориентирована данная дисциплина и вся подготовка специалиста.

Настоящие методические указания предназначены для организации эффективной самостоятельной внеаудиторной работы студентов, получающих среднее профессиональное образование.

Самостоятельная работа должна содействовать активизации познавательной деятельности студентов, развитию творческого отношения к учебной деятельности, формированию навыков самостоятельного творческого труда, умению решать профессиональные задачи, формированию потребности к непрерывному самообразованию, совершенствованию знаний и умений, расширению кругозора, приобретению опыта планирования и организации рабочего времени, выработке умений и навыков самостоятельной работы с учебной литературой, обеспечению ритмичной и качественной работы студентов в течение учебного года, снижению их загруженности в период сессии.

Целью самостоятельной работы обучающихся является обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами, необходимыми для углубленного изучения профессионального модуля, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному (без помощи преподавателя) изучению и изложению полученной информации.

При изучении профессионального модуля обучающийся не должен ограничиваться материалом, полученным им на лекциях. При подготовке к занятиям обучающийся, прежде всего, должен использовать Федеральные законы, а также иные нормативно-правовые акты, комментарии специалистов.

Изучение и изложение информации, полученной в результате изучения научной литературы и практических материалов, предполагает развитие у обучающихся как владения навыками устной речи, так и способностей к четкому письменному изложению материала.

Организация самостоятельной работы обучающихся, позволяющая продуктивно организовать данный вид учебной деятельности, включает в себя: подготовку рефератов, составление тематических кроссвордов, составление схем-конспектов, подготовку презентации.

Критериями оценки результатов самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся является:

- уровень освоения обучающимся учебного материала;
- соответствие содержания конспекта заявленной теме;
- глубина проработки материала;
- сформированность общеучебных умений и навыков;
- правильность и полнота использования источников и др.

2. Комплект заданий для самостоятельной работы

МДК.01.01 Посреднические продажи страховых продуктов (по отраслям)

Тема 1.1. Производительность и эффективность работы страховых агентов

Самостоятельная работа № 1

Написание рефератов по вопросам развития системы посреднических продаж в страховании.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Написать реферат по темам:

«Модели построения агентской сети»,

«Сильные и слабые стороны различных моделей агентских продаж».

Самостоятельная работа № 2

Изучение системы правового обеспечения посреднических продаж в страховании.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Составить перечень нормативных документов, регулирующих посреднические продажи в страховании.

Самостоятельная работа № 3

Сравнительный анализ видов продаж в страховании.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Сделать сравнительный анализ особенностей каждой модели агентских продаж, исходя из общей логики создания и развития агентской сети.

Самостоятельная работа № 4

Разработка схемы-конспекта для закрепления материала и систематизации информации.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Внимательно прочитайте конспект по теме «Производительность и эффективность работы страховых агентов» и ответьте на контрольные вопросы:

1. Каковы модели построения агентской сети?
2. Кто такие посредники в страховании?
3. Дайте определение страховых посредников в РФ и зарубежных странах.
4. Перечислите типы агентских сетей.
5. Каковы основные факторы качества агентской сети?
6. Перечислите сильные и слабые стороны различных моделей агентских продаж.
7. Каковы технологии продаж страховых продуктов?
8. Какой тип агентской сети распространен в России?

Самостоятельная работа № 5

Решение ситуаций, задач по теме «Производительность и эффективность работы страховых агентов».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Заполнить форму «Личный бизнес-план страхового агента» с желаемым заработком от страховой деятельности в текущем году.

Самостоятельная работа № 6

Составление тематических кроссвордов, тестов.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Составить тест по теме «Производительность и эффективность работы страховых агентов».

Самостоятельная работа № 7

Разработка схемы-конспекта для закрепления материала и систематизации информации.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Внимательно прочитайте конспект по теме «Агентский план продаж» и ответьте на контрольные вопросы:

1. В чем заключается планирование агентской сети?
2. В чем состоит диагностика состояния агентской сети?
3. В чем состоит план мероприятий по развитию агентской сети?
4. Что такое объем агентских продаж?
5. Объясните, от чего зависит страховой портфель в страховой компании.
6. Что такое производительность опытных страховых агентов?
7. Какова производительность новичков?
8. Каким должен быть объем агентских продаж, чтобы достичь точки окупаемости?

Самостоятельная работа № 8

Решение ситуаций, задач по теме «Агентский план продаж».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Составить собственный агентский план продаж на текущий квартал.

Самостоятельная работа № 9

Составление тематических кроссвордов, тестов.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Составить тест по теме «Агентский план продаж».

Самостоятельная работа № 10

Написание рефератов по вопросам развития системы посреднических продаж в страховании.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Написать реферат по темам:

«Планирование развития агентской сети в страховой компании в соответствии с выбранной моделью»,

«Формирование плана рекрутинга агентов».

Тема 1.3. Первичное обучение и методическое сопровождение вновь принятых страховых агентов

Самостоятельная работа № 11

Решение ситуаций, задач по теме «Первичное обучение и методическое сопровождение вновь принятых страховых агентов».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Внимательно прочитайте конспект по теме «Первичное обучение и методическое сопровождение вновь принятых страховых агентов»

1. Составить план мероприятий по обучению и методическому сопровождению вновь принятых страховых агентов.
2. Составить план адаптации страховых агентов в страховой компании.

Самостоятельная работа № 12

Составление тематических кроссвордов, тестов.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Составить тест по теме «Первичное обучение и методическое сопровождение вновь принятых страховых агентов».

Самостоятельная работа № 13

Написание рефератов по вопросам развития системы посреднических продаж в страховании.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Написать реферат по теме «Рекрутинг агентов: источники, формы и методы»

Тема 1.4. Разработка системы стимулирования агентов. Порядок расчета комиссионного вознаграждения

Самостоятельная работа № 14

Разработка схемы-конспекта для закрепления материала и систематизации информации.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Внимательно прочитайте конспект по теме «Разработка системы стимулирования агентов. Порядок расчета комиссионного вознаграждения» и ответьте на контрольные вопросы:

1. В чем состоит мотивация страхового агента?
2. От чего зависит комиссионное вознаграждение страхового агента?
3. Объясните порядок расчета комиссионного вознаграждения по ОСАГО.
4. Объясните порядок расчета комиссионного вознаграждения по страхованию имущества.
5. Объясните порядок расчета комиссионного вознаграждения по страхованию жизни.
6. Перечислите методы нематериальной мотивации страхового агента.
7. Перечислите методы материальной мотивации страхового агента.
8. Каковы условия выплаты комиссионных?

Самостоятельная работа № 15

Решение ситуаций, задач по теме «Разработка системы стимулирования агентов. Порядок расчета комиссионного вознаграждения».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Заполнить Форму «Личный бизнес-план» агента, согласно желаемого заработка при следующих % комиссионного вознаграждения:

Автотранспорт	20%
Квартиры, дачи	25%
НС	20%
ДМС	20%
Индустрия	30%

Самостоятельная работа № 16

Составление тематических кроссвордов, тестов.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Составить тест по теме «Разработка системы стимулирования агентов. Порядок расчета комиссионного вознаграждения».

Самостоятельная работа № 17

Написание рефератов по вопросам развития системы посреднических продаж в страховании.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Написать реферат по темам:

«Модели выплаты комиссионного вознаграждения»,

«Разработка систем стимулирования для различных групп агентов».

Тема 1.5. Порядок поиска страховых брокеров и финансовых консультантов и организация продажи через них

Самостоятельная работа № 18

Разработка схемы-конспекта для закрепления материала и систематизации информации.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Внимательно прочитайте конспект по теме «Порядок поиска страховых брокеров и финансовых консультантов и организация продажи через них» и ответьте на контрольные вопросы:

1. Что такое рекрутинг?
2. Перечислите методы рекрутинга агентов.
3. Кто такой страховой брокер?
4. Объясните, что такое аутсорсинг в страховании.
5. Какой документ подтверждает полномочия страхового агента?
6. Какие регистрационные формы юридических лиц могут быть брокерами?
7. Перечислите черты личности, необходимые страховому агенту.
8. Каков правовой статус страхового агента

Самостоятельная работа № 19

Решение ситуаций, задач по теме «Порядок поиска страховых брокеров и финансовых консультантов и организация продажи через них».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Самостоятельная работа № 20

Написание рефератов по вопросам развития системы посреднических продаж в страховании.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Написать реферат по темам:

«Организационные модели по работе с брокерами»,

«Организация взаимодействия страховой компании и независимых финансовых консультантов».

МДК.01.02 Прямые продажи страховых продуктов (по отраслям)

Тема 2.1. Порядок создания и работы с базами данных по банкам, проведения переговоров по развитию банковского страхования

Самостоятельная работа № 21

Написание рефератов по вопросам развития системы прямых продаж в страховании

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Написать реферат по темам:

«Содержание технологии банковских продаж»,

«Развитие системы прямых продаж в страховании».

Самостоятельная работа № 22

Изучение системы правового обеспечения прямых продаж в страховании.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Составить перечень нормативных документов, регулирующих прямые продажи в страховании.

Самостоятельная работа № 23

Сравнительный анализ видов прямых продаж в страховании.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Сделать сравнительный анализ видов прямых продаж страховых продуктов (по выбору).

Самостоятельная работа № 24

Решение ситуаций, задач по теме «Порядок создания и работы с базами данных по банкам, проведения переговоров по развитию банковского страхования».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание 1. Ознакомьтесь с содержанием различных форм сотрудничества банков и страховых компаний. Определите, какие стратегии банковских продаж используются в ситуациях.

Ситуация 1

Сотрудничество банка и страховой компании в области потребительского или ипотечного страхования выстроено по следующей схеме: продающие подразделения обоих партнеров совместно (каждый по своим каналам) привлекают клиентов для страхования жизни и потребительского кредитования. После заключения договора с клиентом каждому из партнеров «достаётся» своя часть «пирога»: банк получает проценты по выданным кредитам, а страховая компания получает премию по страхованию залога и на дожитие заемщика.

Ситуация 2

Группа компаний «Инселия» предлагает на страховом рынке широкий комплекс финансовых услуг: продаёт полисы и банковские продукты многих страховых компаний и банков.

Ситуация 3

Финансовая организация обладает собственной линией продуктов, пользующихся спросом со стороны клиентов, которую страховые услуги лишь дополняют. Потребитель получает полный спектр финансовых услуг, а банк не отвлекает персонал от его повседневных задач и функций. Таким образом, осуществляется эффективное использование банком собственных каналов распространения при сохранении и даже укреплении тесных отношений с клиентами. К числу наиболее типичных страховых программ, распространяемых банком в такой модели, относятся накопительное страхование жизни и комплексное обслуживание пенсионного страхования. Кроме того, часто через банки реализуются полисы страхования от несчастных случаев с фиксированным объемом ответственности; страхование от потери рабочего места; страхование от потери и кражи кредитной карточки.

Задание 2. Порекомендуйте стратегии банковских продаж при следующих условиях взаимодействия банка и страховой компании.

Ситуация 1

Банк желает осуществлять выборочную реализацию стандартных страховых услуг (страхование заемщика кредита на случай смерти, а также стандартные страховые услуги, запрос на которые поступает со стороны отдельных немногочисленных клиентов), считая, что это поспособствует расширению его возможностей по реализации собственных услуг. Основным интересом банка лежит не столько в получении комиссионного дохода, а в расширении (или удержании) собственной клиентской базы.

Ситуация 2

Банк и страховая компания самостоятельно разрабатывают продукты, добавляют стоимость как поставщик услуги, и управляют отношениями с другим участником. При этом они желают, чтобы центры получения прибыли были разделены (подразделения банка и страховой компании, участвующие в банковском страховании), каждый из участников альянса нацелен на получение результата только собственной организацией.

Ситуация 3

Банк и страховая компания, выступающая партнером банка, совместно строят стратегию деятельности новой компании, управляют ею и разрабатывают продукты. Как правило, банк выбирает себе в партнеры страховщика с высокой рыночной репутацией, и его брэнд используется в названии новой компании. Однако цели у партнеров варьируются: банк при помощи своего партнера получает не только опыт, но и технологии и инфраструктуру работы в области страхования, а страховая компания, передавая в совместную с банком компанию, действующую под брэндом страховщика, свои навыки, продуктовые и технологические разработки, приобретает лояльность к себе со стороны банковской клиентуры, что позволит страховой компании после выхода из соглашения эффективнее работать с данным клиентским массивом. Однако при этом партнеры желают, чтобы у них была возможность в любой момент разорвать партнерские соглашения с правом продажи своей доли друг другу.

Тема 2.2. Выбор сочетающихся между собой страховых банковских продуктов. Обучение сотрудников банка порядку реализации страховых продуктов

Самостоятельная работа № 25

Разработка схемы-конспекта для закрепления материала и систематизации информации.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Составить конспект по вопросам темы:

1. Обучение сотрудников банка.
2. Мотивация сотрудников банка.
3. создание рабочего места для сотрудника страховой компании.
4. ИТ-обеспечение продаж страховых продуктов.
5. Контроль реализации.

Самостоятельная работа № 26

Решение ситуаций, задач по теме «Выбор сочетающихся между собой страховых банковских продуктов. Обучение сотрудников банка порядку реализации страховых продуктов».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Назовите по пять наиболее важных, по вашему мнению, мотиваторов для следующих лиц:

Вас лично в колледже (как будущего страхового агента):

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Неквалифицированного работника (вас, как только что поступившего на работу в страховую компанию)

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Служащего в конторе страховой компании (секретаря-делопроизводителя):

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Квалифицированного страхового агента (стаж работы которого не менее 3-х лет):

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Профессионала (директора страхового агентства, директора филиала страховой компании)

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Тема 2.3 Разработка и реализация программы по работе с сетевыми посредниками

Самостоятельная работа № 27

Решение ситуаций, задач по теме «Разработка и реализация программы по работе с сетевыми посредниками».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению

полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Страховая компания планирует расширить ассортимент страховых продуктов, дополнив его следующими программами, и продвигать их через сетевых посредников:

«**Всегда с тобой**» - круглосуточная защита при травме, инвалидности и госпитализации в результате несчастного случая. Возможность застраховать от 1 до 6 человек по одному полису.

«**Оптималь**» - недорогой полис для однократной поездки за границу сроком до 30 дней.

«**Горизонт**» - защита на случай потери кормильца конкретного члена семьи (ребенка, престарелых родителей, больного родственника и пр.) и накопление определенной суммы с фиксированным сроком выплат

«**FreeДомСтроение**» – страхование несущих конструкций строения и движимого имущества без досмотра с фиксированными условиями на срок 12 месяцев.

На примере перечисленных продуктов заполните таблицу следующего содержания:

- Страховой продукт;
- Канал продаж (посредник);
- Мероприятия по реализации;
- Сроки реализации;
- Целевые сегменты (клиенты);
- Критерии оценки степени достижения поставленных целей (ожидаемый результат);
- Ответственные исполнители.

Тема 2.4. Оценка результатов различных технологий продаж и принятия мер по повышению их качества

Самостоятельная работа № 28

Разработка схемы-конспекта для закрепления материала и систематизации информации.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Составить конспект по вопросам темы:

1. Оценка результатов различных технологий продаж.
2. Меры по повышению качества различных технологий продаж.

Тема 2.5. Проект бизнес-плана открытия точки розничных продаж

Самостоятельная работа № 29

Решение ситуаций, задач по теме «Проект бизнес-плана открытия точки розничных продаж».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Страховая компания планирует открыть дополнительный офис в строящемся районе города. Ассортимент доп. офиса призван обеспечить потребности населения в самых востребованных страховых продуктах: ОСАГО, ДМС и страхование имущества. Для каждого из продуктов заполните графы таблицы:

Название продукта	<i>Продукт 1</i>	<i>Продукт 2</i>	<i>Продукт 3</i>
Вместе с каким продуктом можно попытаться продать этот продукт?			
Через какие каналы?			
Что является точкой входа к потенциальным клиентам?			

Тема 2.6. Маркетинговые исследования нового рынка на предмет открытия точки продаж, выявления основных конкурентов и перспективных сегментов рынка

Самостоятельная работа № 30

Решение ситуаций, задач по теме «Маркетинговые исследования нового рынка на предмет открытия точки продаж, выявления основных конкурентов и перспективных сегментов рынка».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Следуя методике оценки конкурентной силы, определите конкурентную силу компании «1». Сделайте соответствующие выводы.

Ключевые факторы успеха	Вес	Компания «1»	Компании-конкуренты			
			«2»	«3»	«4»	«5»
Качество и характеристики продукта	0,1	8	5	10	1	6
Имидж	0,1	8	7	10	1	6
Производственные возможности	0,1	2	10	4	5	1
Использование технологий	0,05	10	1	7	3	8
Дилерская сеть и возможности распространения	0,05	9	4	10	5	1
Инновационные возможности	0,05	9	4	10	5	1
Финансовое положение	0,1	5	10	7	3	1
Издержки по сравнению с конкурентами	0,3	5	10	3	1	4
Обслуживание клиентов	0,15	5	7	10	1	4
Сумма весов	1	-	-	-	-	-
Общая взвешенная сумма	-					

Тема 2.7. Продажи полисов на рабочих местах и их поддержка.

Самостоятельная работа № 31

Решение ситуаций, задач по теме «Продажи полисов на рабочих местах и их поддержка».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Фирма специализируется на продаже полисов на рабочих местах, объем реализации продукции в денежных единицах за последние два года и доля рынка фирмы и сильнейшего конкурента по каждому виду продукции представлены в таблице. Используя матрицу БКГ, сформируйте товарную стратегию фирмы.

№ продукта	Объём реализации, тыс. руб.		Доля рынка 2018 г., %	
	Плановый период	Текущий период	Фирмы	Конкурента

1	2900	2500	34	17
2	590	649	33	21
3	90	130	5	7
4	1850	2405	11	9
5	280	448	15	10
6	60	100	1	7
7	580	348	40	18
8	980	686	16	16
9	900	400	2	2

Тема 2.8. Реализация технологии директ-маркетинга и оценка ее эффективности

Самостоятельная работа № 32

Решение ситуаций, задач по теме «Реализация технологии директ-маркетинга и оценка ее эффективности».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Решить ситуации.

Ситуация 1

Страховая компания действует на формирующемся региональном рынке, который недостаточно развит для крупных клиентов и характеризуется ограниченным количеством деловых партнеров. В своем развитии страховая компания достигла 3-его уровня согласно стандарту модели зрелости предприятия (уровень 3 называется «Устоявшимся», что означает наличие определенности в процессах, выстроенность и документированность подпроцессов). Какую модель реализации технологии директ-маркетинга целесообразнее использовать данной страховой компании?

Ситуация 2.

Страховая компания временно располагает собственным ноу-хау в продвижении страхового продукта, позволяющим улучшить соотношение «цена-качество» и, таким образом, добиться конкурентного преимущества. Докажите, что применение инсорсинговой модели для данной компании будет выгоднее, чем аутсорсинговой.

Оцените эффективность реализации технологии директ-маркетинга компании, используя известные Вам методики расчета.

Ситуация 3.

В таблице приведены показатели прямого маркетинга страховой компании. Проанализируйте показатели эффективности, рассчитав отклонение и темп роста показателей. Дайте заключение об эффективности использования директ-маркетинга.

Показатели	Базовый период	Текущий период
Затраты на ДМ в год, руб.	152000	168000
Количество контактов (писем, личных контактов)	2006	1548
Стоимость одного контакта, руб.	75, 8	108

Ситуация 4.

Рассчитайте общую прибыль от проведенной директ-маркетинговой компании.

Показатели	
Затраты на ДМ в год, руб.	202 000
Количество контактов (писем, личных контактов)	2248
Стоимость одного контакта, руб.	90
Количество откликов, чел.	1502
количество полученных клиентов	382
стоимость одной продажи, средняя прибыль от одного покупателя (клиента), у.е.	52
процент состоявшихся клиентов от всего числа откликнувшихся	25,4

Тема 2.9. Телефонные продажи страховых продуктов

Самостоятельная работа № 33

Решение ситуаций, задач по теме «Телефонные продажи страховых продуктов».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Следуя алгоритму подготовки к телефонному разговору, смоделируйте продуктивный диалог, результатом которого должна стать договоренность о встрече с клиентом. Для этого предварительно распределите роли – оператора и клиента - с соседом по парте. Презентуйте свой диалог. Работа над ошибками выполняется совместно со всей группой.

Исходные данные:

Ваша страховая компания специализируется на корпоративном страховании. Руководству вашей компании выгоден договор о сотрудничестве с компанией «Восток-

Запад», и вам поручено договориться с представителем компании о встрече, чтобы обсудить подробности страхового предложения Вашей компании.

Представитель компании «Восток-Запад». Мужчина, около 40 лет, бывший военный. Его стратегическая задача - получить страховку персонала компании по минимальной цене.

Тема 2.10. Организация работы контакт - центра страховой компании и оценка основных показателей его работы

Самостоятельная работа № 34

Решение ситуаций, задач по теме «Организация работы контакт - центра страховой компании и оценка основных показателей его работы».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Решить ситуации.

Ситуация 1.

Колл-центр страховой компании столкнулся с рядом трудностей:

1. Уволился менеджер по сбору контактов. Он занимался созданием списков для обзвона. В результате после его увольнения много времени у операторов стало уходить на сбор контактов. Вместо обзвона клиентов они стали заниматься составлением списков.

2. Наблюдается плохое качество связи. Следовательно, снизился процент дозвонившихся.

3. Выбирается неудачное время для обзвона. Операторы звонят по регионам, где разные часовые пояса. Следовательно, часто звонки совершаются тогда, когда рабочий день в регионе уже заканчивается, и в офисе никого не нет.

4. Снизилось качество списка контактов. Менеджеры собирали контакты, по которым до половины абонентов не дозванивались, так как те не отвечали. В результате много времени тратилось впустую.

Ситуация 2.

На какие составляющие хорошей работы персонала колл-центра следует обратить внимание руководству в каждом отдельном случае?

Имеются следующие данные о работе контакт-центра страховой компании:

- средняя продолжительность разговора - 2 мин;
- среднее время поствызывной обработки – 0 мин;
- загруженность операторов – 85%;

- количество звонков, поступающих в течение дня – 4000.

Рассчитайте с помощью «ненаучного» подхода:

1. Время, в течение которого оператор находится в состоянии обслуживания вызова;
2. Среднее время обслуживания вызова;
3. Общее время, которое оператор будет тратить на обслуживание вызовов в течение дня при восьмичасовом рабочем дне;
4. Число вызовов, которое может обслужить за смену один оператор;
5. Число операторов, требующееся в день для обслуживания всего потока вызовов.

Тема 2.11. Персональные продажи и методическое сопровождение говорков страхования

Самостоятельная работа № 35

Решение ситуаций, задач по теме «Персональные продажи и методическое сопровождение говорков страхования».

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание 1. Вам поручено сформировать клиентскую базу данных страховой компании. Вы свободны в выборе страховой компании на свое усмотрение и реализуемых ею страховых продуктов (услуг). Опишите основные практические аспекты формирования клиентской базы данных на примере выбранной компании.

Задание 2. Вашему вниманию представлены несколько вариантов резюме соискателей на должность клиентского менеджера страховой компании. Оцените предложенные варианты с позиции работодателя, указав достоинства и недостатки каждого резюме. Остановите выбор на наиболее подходящем кандидате.

	Ефремов Александр Николаевич
Цель	получение должности менеджер по работе с клиентами
Зарботная плата	от 20 000 руб.
Персональные сведения:	Год рождения: 1988 Место жительства: Барнаул, Октябрьский р-н Семейное положение: холост Контактные телефоны: 8 960 940 06 66, (385-2)-61-43-80 E-mail: lexx-inc@yandex.ru
Образование:	2003-2008гг. Алтайский Государственный Университет. Факультет: Экономика. Специализация: оценка бизнеса. Квалификация: Экономист-менеджер.
Дополнительное образование:	2009 г. Курсы «1С:бухгалтерия 8.1»
Опыт работы:	02.2003 – 10.2004 гг. ООО «ТВ-МИР» Должность: Менеджер по рекламе (внештатно) Сфера деятельности: СМИ, реклама

Должностные обязанности:

Активный поиск клиентов на размещение рекламы
 Ведение переговоров
 Консультирование клиентов
 Заключение договоров
 Нарботка и расширение клиентской базы
 Отслеживание дебиторской задолженности
 Сопровождение клиентов
 Ведение документооборота
 Составление отчетности

Достижения:

Увеличение объемов продаж на 10%.
 Привлечение спонсора КБ «АГРОПРОМКРЕДИТБАНК» для проведения городского мероприятия.

Компетенции:

Владение технологией продаж

Технические навыки:

Ведение переговоров на уровне первых лиц
 Установление долгосрочных отношений с клиентами
 Уверенный пользователь ПК (MS Office), офисной техники.
 Высокая скорость печати – 350 знаков/минуту.

Личные и профессиональные качества:

Коммуникабельность, целеустремленность, исполнительность

Рекомендации:

Возможны.

Гайворонская Татьяна Николаевна

Дата рождения:

24.12.1974

Контактная информация:

Город: Нижний Новгород
 Электронная почта: xxxxxxxx@mail.ru
 Мобильный телефон: 8 (905) XXX-XX-XX

Требования к будущей работе:

Должность: Менеджер по работе с клиентами
 Профессиональная сфера: Торговля → Продажи / Работа с клиентами
 Зарплата (минимум): 20 000 руб.
 График работы: полный рабочий день.

Опыт работы:

ноябрь 2009 – июнь 2013 ООО «УК «Русское поле»
 Должность: координатор отдела обслуживания клиентов
 Обязанности:
 Планирование производства
 Контроль за работой менеджеров по продажам
 Работа с клиентами
 Контроль логистики
 Прием и оформление заказов от клиентов
 Ведение статистики производства, поставок

Май 2007 – август 2009 ООО «Волгоавтосервис»

Должность: специалист по работе с клиентами
 Обязанности:
 Консультирование клиентов
 Исполнение обязанностей секретаря
 Ведение внутренней и внешней документации
 Подбор, обучение персонала
 Взаимодействие со СМИ
 Выполнение поручений руководителя

Июнь 2004 – январь 2005 ООО «ПожТехСервис»

Должность: специалист по привлечению дилеров
 Обязанности:
 Работа с первичной бухгалтерской документацией
 Ведение телефонных переговоров
 Планирование, закупка, хранение и прямые продажи противопожарного оборудования

август 2002 – ноябрь 2004 ООО "ТЭК ГАЗ"

Должность: Специалист по закупкам
 Обязанности:
 Планирование и организация закупок
 Ведение переговоров
 Контроль логистики
 Контроль за обеспечением прямых поставок комплектующих в сборочные цеха

Образование: ГАЗа
 Основное: высшее
 Волжский Государственный Инженерно-Педагогический Университет (ВГИПУ), с 2002 по 2006
 Факультет Менеджмента и маркетинга
 Специальность: Менеджмент организаций

Профессиональные навыки: Работа с первичной бухгалтерской документацией
 Ведение телефонных переговоров
 Первичный отбор персонала

Специальные навыки: Английский язык: средний
 Уровень владения компьютером: Уверенный пользователь
 Компьютерные программы: все офисные программы Microsoft Word, Excel, Internet, 1С: ТиС

Дополнительная информация: Личный автомобиль: есть, права категории «В»
 Возможность командировок: нет
 Семейное положение: замужем
 О себе: Коммуникабельная, исполнительная, способность к прогнозированию.

Иванова Ирина Ивановна

Год рождения: 1980
 Место проживания: Москва, ул. Строителей 12, кв. 45
 Телефон: тел. 777-7777
 E-mail: seeker@jobs.ua

Минимальный уровень заработной платы: 600\$

Цель: получение должности менеджер по работе с клиентами

Образование: 1997 - 2002 – Приазовский государственный технический университет, факультет: экономический, специальность: Менеджмент организаций

Опыт профессиональной и трудовой деятельности: **2007 – наст.вр.** – «УралАвтоИмпорт», менеджер по работе с клиентами
 Должностные обязанности:
 развитие, и работа с прямым дилером
 контроль состояния заказов, отгрузок и дебиторской задолженности по клиентам
 работа с претензиями клиентов
 проведение переговоров с ключевыми клиентами
 планирование объемов закупок, продаж
 увеличение ассортимента в розничной сети
 урегулирование вопросов сервисного обслуживания
 введение рекомендуемой розничной цены и ее контроль
 разработка совместных акций по продвижению продукта

2005 – 2007 – «Трансфинансбанк», менеджер по работе с клиентами
 Должностные обязанности:
 консультирование клиентов по банковским продуктам
 проведение презентаций продуктов физическим и юридическим лицам
 самостоятельный поиск клиентов
 рассмотрение кредитных заявок
 участие в принятии решения по кредиту
 контроль сделок
 оформление необходимых документов
 агентские услуги

2003 – 2005 – «Украинская Торговая Компания (УТК LTD)», менеджер по продажам
 Должностные обязанности:
 прямые продажи
 выезд к заказчику, презентации (командировки по Украине)
 консультации, сервисная и послепродажная поддержка клиентов
 поиск тендерных предложений и принятие участия в тендерах
 работа с иностранными партнерами

2002 - 2003 – ООО «Инвест», продавец-консультант
 Должностные обязанности:
 детальная консультация клиентов по тем либо иным группам товара
 ведение технологий продаж
 промоуторская деятельность

Знания и навыки: обладаю навыком грамотной презентации услуг, продукции
 обладаю навыком привлечения клиентов
 умею вести переговоры
 хорошо знаю деловой этикет

умею вести деловую переписку в том числе и на английском языке
 имею опыт проведения исследований финансового состояния физических и юридических лиц
 уверенный пользователь ПК: офисные программы, интернет, 1С Предприятие 8.0, 1С
 языки: английский — начинающий, русский, украинский — эксперт
 коммуникабельность, ответственность, пунктуальность, целеустремленность, способна быстро принимать решения в сложных ситуациях, при этом обладаю аналитическим умом

Личностные качества:

Задание 3. Рассчитайте частные и общий показатели качества страхового обслуживания по страхованию жизни на основе данных таблицы:

Показатель	Единица измерения	Значение показателя	Величина сопоставимого показателя
Жалобы страхователей	шт	5	
Положительные отзывы о страховой организации от страхователей	шт	110	
Замечания и взыскания надзорных и проверяющих органов	шт	2	
Узнаваемость или популярность страховой организации	%	20	
Среднее время урегулирования убытков при наступлении страхового случая	дни		
Виды страховых продуктов	шт	15	
Стоимость страховой защиты	% от среднеотраслевой	30	
Количество сопутствующих услуг	шт	4	
Количество филиалов и представительств	шт	13	
Даты заявления о страховом случае	дни	13.09; 26.10; 17.11; 1.12; 3.12; 24.12	-
Даты выплаты страхового возмещения	дни	17.09; 1.11; 26.11; 15.12; 15.12; 30.12	-

МДК.01.03. Интернет-продажи страховых полисов (по отраслям)

Тема 3.1. Организация и функционирования интернет - магазина страховой компании.

Самостоятельная работа № 36

Написание рефератов по вопросам развития системы интернет - продаж в страховании

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Написать реферат по темам:

«Интернет-магазин страховой компании как основное ядро интернет-технологии продаж»;
«Требования к страховым интернет-продуктам»

Самостоятельная работа № 37

Изучение системы правового обеспечения интернет - продаж в страховании

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Составить перечень нормативной документации, регламентирующей работу интернет-продажи в страховании.

Тема 3.2. Обновление данных и технологий интернет-магазина

Самостоятельная работа № 38

Разработка схемы-конспекта для закрепления материала и систематизации информации.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Составить конспект по вопросам темы:

1. Обновление данных и технологий интернет-магазина.
2. Совершенствование механизма обслуживания клиентов.
3. Развитие возможностей интернет-магазина через максимальное расширение спектра его услуг.

Тема 3.3. Контроль эффективности использования интернет-магазина

Самостоятельная работа № 38

Разработка схемы-конспекта для закрепления материала и систематизации информации.

Цель: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами; развитие устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации. развитию творческого отношения к учебной деятельности; расширению кругозора.

Формируемые компетенции: ОК 1-9, ПК 1.1-1.10

Задание. Составить конспект по вопросам темы:

1. Организация функционирования интернет-магазина страховой компании.
2. Контроль эффективности использования интернет-магазина.

Критерии оценки самостоятельной работы

Общими критериями, определяющими оценку знаний при выполнении самостоятельной работы являются:

Полнота выполнения внеаудиторной самостоятельной работы характеризует качества знаний студентов и оценивается по пятибалльной системе:

«Отлично»

- задание выполнено полностью;
- материал оформлен в соответствии с требованиями;
- чёткое и обоснованное изложение ответа.

«Хорошо»

- задание выполнено полностью;
- в целом материал оформлен в соответствии с требованиями, но могут быть незначительные отклонения от требований;
- не совсем чёткое и обоснованное изложение ответа.

«Удовлетворительно»

- задание выполнено не полностью;
- оформление материала не соответствует требованиям;
- изложение ответа краткое и содержит некоторые неточности.

«Неудовлетворительно» - задание не выполнено.

3. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Анисимов А.Ю. Страховое дело: учебник и практикум для СПО М.: Юрайт, 2018
2. Тарасова Ю.А. Страховое дело: учебник и практикум для среднего профессионального образования М.: Юрайт, 2018
3. Карпова С.В. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник и практикум М.: ЮРАЙТ, 2018

Дополнительные источники:

1. Хоминич И.И. Организация страхового дела: учебник и практикум для СПО – М.: Юрайт, 2018.
2. Бабурина Н.А. Страховое дело. Страховой рынок в России: учебное пособие для СПО – М.: Юрайт, 2018
3. АРМ-страховщика руководство пользователя (версия 2).
4. Герасимова О., Орлова Е., Яшина Н. Предложения пугают спрос.// Русский полис. 2017. №6.
5. Ечкалова Н. Во имя клиента.// Русский пояс. 2017. №8.
6. Мартыненко П. Влияние информационно-коммуникационных технологий на страховой бизнес.//Страховое ревью. 2017. № 5.
7. Потапов Е. Мыслить и работать глобально.// Они были первыми. Линия судьбы. 2017.
8. Экономический словарь / под редакцией А.Н. Азраиляна – М.: Институт новой экономики, 2016 год.

Интернет ресурсы:

1. Информационно правовой портал - Режим доступа <http://konsultant.ru/>
2. Информационно правовой портал - Режим доступа <http://www.garant.ru/www.audit.ru>
3. Страхование в России - Режим доступа <http://www.allinsurance.ru>
4. Атлас страхования - Режим доступа <http://www.strahovka.info>
5. ФинАрт - Режим доступа <http://www.finart.ru>
6. Медицинское страхование в России - Режим доступа <http://www.rosmedstrah.ru>
7. Insa.Ru - Режим доступа <http://www.insa.ru>.
8. Страхование сегодня - Режим доступа <http://www.insur-today.ru>.
9. Общий обзор страхового рынка - Режим доступа «Интерфакс»<http://www.raexpert.ru>
10. Страховые компании в Москве и пр. - Режим доступа <http://www.711.ru>.
11. Общий обзор страхового рынка - Режим доступа <http://www.gazeta.ru/insurance.shtrril>.
12. ОАО «Росгосстрах» - Режим доступа <http://www.rgs.ru>.
13. СГ «УралСиб» - Режим доступа <http://www.uralsibins.ru>.
14. ОСАО «Ингосстрах» - Режим доступа <http://www.ingos.ru>
15. РОСНО - Режим доступа <http://www.rosno.ru>.
16. СК «Согласие» - Режим доступа <http://www.soglasie.ru>
17. СК «Ресо-Гарантия» - Режим доступа <http://www.reso.ru>
18. Страховой дом ВСК - Режим доступа <http://www.vsk.ru>.
19. ОАО СК «Прогресс-Гарант» - Режим доступа <http://www.progress.ru>
20. СК «Гута-страхование» - Режим доступа <http://guitans.ru>

