Департамент образования Вологодской области

БПОУ ВО «Вологодский аграрно-экономический колледж»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВНЕАУДИТОРНОЙ**

**САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

# «ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов»

МДК 03.01 Технологии розничных продаж в страховании -

МДК 03.02 Страховой консалтинг

По специальности СПО 38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

Квалификация «Специалист страхового дела»

Вологда, 2024

|  |  |
| --- | --- |
| РАССМОТРЕНО  на заседании методической комиссии экономических и технологических дисциплин  Протокол № 10 от 16.05.2024 г.  Председатель МК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О. Б. Литвинова | ОДОБРЕНО  и рекомендовано для внутреннего использования Научно-методическим советом колледжа  Протокол № 4 от 06.06.2024 г.  Председатель НМС    Е. В. Вихарева |

Автор – Л.П. Пуха, преподаватель БПОУ ВО «Вологодский аграрно-экономический колледж»

Методические рекомендации предназначены для обучающихся специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям) и направлены на оказание практической помощи при выполнении внеаудиторной самостоятельной работы по «ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов».

СОДЕРЖАНИЕ

Введение. ……………………………………………………………………………………….. 4

Цели, основные виды самостоятельной работы обучающихся. …………………….……….6

Памятка для выполнения учебно-практических заданий. ……………...................................9

МДК 03.01 Технологии розничных продаж в страховании(18 часов):

Самостоятельная работа № 1.Подготовка сообщения на тему «Каналы распределения в страховом предпринимательстве». ...…………………………...……………………….……13

Самостоятельная работа № 2.Составление таблицы «Сравнительная характеристика агентов и брокеров»..……...………………………………………………………………..… 16

Самостоятельная работа № 3. Подготовка сообщения на тему «Характеристика сетевых посредников г. Вологда».………………………………………………………..…..……….. 13

Самостоятельная работа № 4.Составление схемы «Оплата труда агентов».……………… 13

Самостоятельная работа № 5. Составление терминологического словаря..………………..13

Самостоятельная работа № 6. Оформление сообщения «Автоматизированное программное обеспечение офиса страховой компании».……………..……………………………….…… 13

Самостоятельная работа № 7.Анализ сайтов страховых компаний.……………..……….. 13

Самостоятельная работа № 8. Оформление макета сайта.……………..……………….…...13

МДК 03.02 Страховой консалтинг (10 часов):

Самостоятельная работа № 9. Подготовка презентации на тему (по выбору обучающегося): Перекрестные продажи cross-sales; Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг; Персональные продажи; Имиджевая реклама; Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама; Реклама в прессе; Радио и телереклама.…………….……….…13

Самостоятельная работа № 10.Подготовка характеристики средств невербальных коммуникаций…………………………………………………………………………………..14

Самостоятельная работа № 11. Подготовка сообщения на тему «Профессиональные и личностные качества агента или менеджера по продажам страховых продуктов и услуг».………………………………………………………………………………….………….…….14

Самостоятельная работа № 12. Просмотр учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения менеджеров по продажам с последующим анализом.………………………………………………………………………………...…...…14

Самостоятельная работа № 13.Подготовка сообщений на темы: Обеспечение защиты прав и интересов клиентов; Понятие «коммерческая тайна» в страховании; Ответственность страховой организации в случае причинения ущерба интересам клиентов.………….…...14

Введение

ПМ.03 Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов включен в обязательную часть образовательной программы (268 часов) / вариативную часть образовательной программы (190 часов).

МДК 03.01 Технологии розничных продаж в страховании и МДК 03.02 Страховой консалтинг являются частью «ПМ.03Оказание информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов», входящего в блок профессиональных модулей по базовому уровню среднего профессионального образования специальности 38.02.02 Страховое дело (по отраслям).

Выполнение самостоятельной работы должно способствовать более полному усвоению программного материала.

Методические указания для выполнения самостоятельной работы составлены в соответствии с рабочей программой по «ПМ.03, рассчитаны на 28 часов, предусматривают самостоятельное изучение многих проблем в деятельности страхового агента.

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся должен ***уметь****:*

* предоставлять информацию клиентам о страховой организации, предоставлять информацию клиентам о страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией, предоставлять информацию клиентам о страховых продуктах, предлагаемых страховой организацией предоставлять информацию о порядке взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении договора страхования, предоставлять информацию о порядке взаимодействия клиента со страховой организацией при заключении договора страхования, разрабатывать тексты договоров страхования и информационные материалы;
* информировать страхователей о необходимости уплаты страховой премии/страхового взноса, информировать страхователей об окончании срока действия договора страхования, информировать страхователей о порядке внесения изменений в договор страхования, информировать страхователей о порядке досрочного прекращения договора страхования, проводить мониторинг сроков действия по договорам страхования, оплаты страховой премии;
* вести деловую переписку и проводить переговоры, регистрировать поступившие обращения клиентов и корректировать их статус, выбирать и применять оптимальные способы решения конфликтных ситуаций, взаимодействовать со страхователями, застрахованными лицами, выгодоприобретателями или их представителями;
* определять причины возникновения претензии информировать о них соответствующие подразделения страховой организации, координировать работу с подразделениями при обработке претензионного обращения, предоставлять ответ клиенту о принятом решении по претензионному обращению, вносить информацию в базу данных страховой организации.

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся ***должен знать***:

* методические документы страховой организации в сфере коммуникации с клиентами, инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов с клиентами, законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, стандарты саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг, правила делового общения и речевого этикета, страховое законодательство Российской Федерации;
* страховое законодательство Российской Федерации, права и обязанности сторон по договору страхования, права и обязанности сторон при досрочном прекращении договора страхования, права и обязанности сторон при изменении степени риска по договору, порядок внесения изменений в договор страхования, формы и способы уплаты страховой премии/страховых взносов по договору страхования, перечень страховых продуктов, реализуемых страховой организацией, стандарты оформления страховых документов в страховой организации;
* основы гражданского законодательства Российской Федерации, законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, стандарты саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг, разрешать конфликтные ситуации;
* стандарты и методические документы организации по работе с обращениями клиентов, алгоритмы решения конфликтных ситуаций с клиентами, правила делового общения и речевого этикета, правила деловой переписки и письменного этикета, законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

Выполнение заданий по самостоятельной работе должно формировать навыки работы с литературой, умение выбрать главное, самостоятельность в добывании знаний.

Цели, основные виды самостоятельной работы обучающихся

*Цели самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся*

* систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
* углубление и расширение теоретических знаний;
* формирование умения использовать нормативную, правовую и справочную литературу;
* развитие познавательных способностей и активности обучающихся;
* формирование самостоятельности мышления;
* оперирование необходимыми методами исследования;
* умение обрабатывать полученные результаты, анализировать и осмысливать их с учётом имеющихся данных;
* формирование навыка профессиональной деятельности с привлечением современных информационных технологий.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование темы | Самостоятельная работа обучающихся | Количество часов | Информационное обеспечение |
| МДК 03.01 Технологии розничных продаж в страховании | | | |
| Тема 2. Понятие, сущность и классификация страховых посредников | 1.Подготовка сообщения на тему «Каналы распределения в страховом предпринимательстве» | 2 | - Материал лекции по теме «Понятие, сущность и классификация страховых посредников». |
| 2. Составление таблицы «Сравнительная характеристика агентов и брокеров». | 2 | - Материал лекции по теме «Понятие, сущность и классификация страховых посредников». |
| Тема 3. Понятие, организация и структура агентской сети страховой организации | 1.Подготовка сообщения на тему «Характеристика сетевых посредников г. Вологда». | 2 | Материал лекции по теме «Понятие, организация и структура агентской сети страховой организации». |
| 2.Составление схемы «Оплата труда агентов». | 2 | Материал лекции по теме «Понятие, организация и структура агентской сети страховой организации». |
| Тема 6 Предназначение, структура и организация работы контакт-центра страховой организации | 1. Составление терминологического словаря. | 2 | Материал лекции по теме «Предназначение, структура и организация работы контакт-центра страховой организации». |
| 2. Оформление сообщения «Автоматизированное программное обеспечение офиса страховой компании». | 2 | Материал лекции по теме «Предназначение, структура и организация работы контакт-центра страховой организации». |
| Тема 7. Осуществление интернет-продаж страховых полисов | 1.Анализ сайтов страховых компаний. | 3 | - Официальные сайты страховых компаний. |
| 2. Оформление макета сайта. | 3 | - Материал лекции по теме «Осуществление интернет-продаж страховых полисов»;  - Официальные сайты страховых компаний. |
| МДК03.02 Страховой консалтинг | | | |
| Тема 3. Методы продаж  страховых  продуктов и услуг. | 1. Подготовка презентации на тему (по выбору обучающегося): Перекрестные продажи cross-sales; Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг; Персональные продажи; Имиджевая реклама; Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама; Реклама в прессе; Радио и телереклама. | 2 | - Материал лекции по теме «Методы продаж страховых продуктов и услуг»;  <http://www.consultant.ru/popular/advert/>  - Федеральный закон "О рекламе" от 13.03.2006 N 38-ФЗ (последняя редакция);  -Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник и практикумов для вузов/ под общ. ред. Карповой С.В. Мхитаряна С.В. – М.: Издательство Юрайт, 2024.— Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. |
| Тема 4. Психологические  аспекты процесса продаж страховыхпродуктов и услуг | 1. Подготовка характеристики средств невербальных коммуникаций. | 2 | - Материал лекций по теме:  «Психологические аспекты процесса продаж страховыхпродуктов и услуг»;  -Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебник для СПО. — Москва: КноРус, 2024. — 240 с. — ISBN 978-5-406-06561-7. — URL: https://book.ru/book/931163 — Текст: электронный. Стр.192-193;  - Должностная инструкция страхового агента. |
| 2. Подготовка сообщения на тему «Профессиональные и личностные качества агента или менеджера по продажам страховых продуктов и услуг». | 2 |
| Тема 5. Приемы и методы  взаимодействия с клиентом на  различных этапах продаж страховых  продуктов и услуг | Просмотр учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения менеджеров по продажам с последующим анализом. | 2 | - Материал лекции по теме «Приемы и методы взаимодействия с клиентом на  различных этапах продаж страховых  продуктов и услуг»;  - Учебные видеоматериалы. |
| Тема 7. Качество  обслуживания в страховой организации | Подготовка сообщений на темы: Обеспечение защиты прав и интересов клиентов.  Понятие «коммерческая тайна» в страховании.  Ответственность страховой организации в случае причинения ущерба интересам клиентов. | 2 | -Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник и практикумов для вузов/ под общ. ред. Карповой С.В. Мхитаряна С.В. – М.: Издательство Юрайт, 2023.— Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].  -http://www.consult-cct.ru (Журнал «Современные страховые технологии») |
|  | ИТОГО | 28 |  |

Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит инструктаж (консультацию) с определением цели задания, его содержания, сроков выполнения, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня литературы.

Согласно требованиям государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования и плана учебного процесса каждый обучающийся обязан выполнить по каждой учебной дисциплине определенный объем внеаудиторной самостоятельной работы.

В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы используется подготовка перечней и списков, презентаций, составление конспекта, оформление схем и таблиц.

1. Критерии оценки результатов самостоятельной работы

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся являются:

-уровень освоения учебного материала;

-уровень умения использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

-уровень сформированности общеучебных умений;

-уровень умения активно использовать электронные образовательные ресурсы, находить требующуюся информацию, изучать ее и применять на практике;

-обоснованность и четкость изложения материала;

-оформление материала в соответствии с требованиями стандарта;

-уровень умения ориентироваться в потоке информации, выделять

главное;

-уровень умения четко сформулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;

-уровень умения определить, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;

-уровень умения сформулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее.

1. Методические рекомендации по работе с литературой

Важной составляющей самостоятельной внеаудиторной подготовки является работа с литературой ко всем занятий: семинарским, практическим, при подготовке к зачетам, экзаменам, тестированию участию в научных конференциях.

Умение работать с литературой означает научиться осмысленно пользоваться источниками.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно провести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения.

Изучение научной учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей.

Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План - первооснова, каркас какой- либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала.

План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме.

Преимущество плана состоит в следующем.

*Во-первых*, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения.

*Во-вторых*, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании.

*В-третьих*, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное.

*В-четвертых*, С помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т.д.

Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отделы, абзацы, а также дословные и близкие к дословным записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Выписки представляют собой более сложную форму записи содержания исходного источника информации. По сути, выписки – не что иное, как цитаты, заимствованные из текста. Выписки позволяют в концентрированные форме и с максимальной точностью воспроизвести в произвольном (чаще последовательном) порядке наиболее важные мысли автора, статистические и даталогические сведения. В отдельных случаях – когда это оправдано с точки зрения продолжения работы над текстом – вполне допустимо заменять цитирование изложением, близким дословному.

Тезисы – сжатое изложение содержания изученного материала в утвердительной (реже опровергающей) форме.

Отличие тезисов от обычных выписок состоит в следующем. *Во-первых*, тезисам присуща значительно более высокая степень концентрации материала. *Во-вторых*, в тезисах отмечается преобладание выводов над общими рассуждениями. *В-третьих*, чаще всего тезисы записываются близко к оригинальному тексту, т.е. без использования прямого цитирования.

Аннотация – краткое изложение основного содержания исходного источника информации, дающее о нем обобщенное представление. К написанию аннотаций прибегают в тех случаях, когда подлинная ценность и пригодность исходного источника информации исполнителю письменной работы окончательно неясна, но в то же время о нем необходимо оставить краткую запись с обобщающей характеристикой. Для указанной цели и используется аннотация.

Резюме – краткая оценка изученного содержания исходного источника информации, полученная, прежде всего, на основе содержащихся в нем выводов. Резюме весьма сходно по своей сути с аннотацией. Однако, в отличие от последней, текст резюме концентрирует в себе данные не из основного содержания исходного источника информации, а из его заключительной части, прежде всего, выводов. Но, как и в случае с аннотацией, резюме излагается своими словами – выдержки из оригинального текста в нем практически не встречаются.

Конспект – сложная запись содержания исходного текста, включающая в себя заимствования (цитаты) наиболее примечательных мест в сочетании с планом источника, а также сжатый анализ записанного материала и выводы по нему.

1. Методические рекомендации по составлению конспекта (письменные ответы по плану)

Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

Выделите главное, составьте план;

Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

**Форма контроля и критерии оценки**

«5» Полнота использования учебного материала. Объём конспекта – 1 тетрадная страница на один раздел или один лист формата А 4. Логика изложения (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями). Наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта). Грамотность (терминологическая и орфографическая). Отсутствие связанных предложений, только опорные сигналы – слова, словосочетания, символы. Самостоятельность при составлении.

«4» Использование учебного материала не полное. Объём конспекта – 1 тетрадная страница на один раздел или один лист формата А 4. Не достаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями). Наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта. Грамотность (терминологическая и орфографическая). Отсутствие связанных предложений, только опорные сигналы – слова, словосочетания, символы. Самостоятельность при составлении.

«3» Использование учебного материала не полное. Объём конспекта – менее одной тетрадной страницы на один раздел или один лист формата А 4. Не достаточно логично изложено (наличие схем, количество смысловых связей между понятиями). Наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта. Грамотность (терминологическая и орфографическая). Отсутствие связанных предложений, только опорные сигналы – слова, словосочетания, символы. Самостоятельность при составлении. Не разборчивый почерк.

«2» Использование учебного материала не полное. Объём конспекта – менее одной тетрадной страницы на один раздел или один лист формата А 4. Отсутствуют схемы, количество смысловых связей между понятиями. Отсутствует наглядность (наличие рисунков, символов, и пр.; аккуратность выполнения, читаемость конспекта. Допущены ошибки терминологические и орфографические. Отсутствие связанных предложений, только опорные сигналы – слова, словосочетания, символы. Не самостоятельность при составлении. Не разборчивый почерк.

1. Методические рекомендации по подготовке презентаций

Мультимедийная презентация – это программа, которая может содержать текстовые материалы, фотографии, рисунки, слайд-шоу, звуковое оформление и дикторское сопровождение, видеофрагменты и анимацию, трехмерную графику.

Презентация позволяет повысить успешность занятий с использованием демонстрационных средств и повысить вероятность убеждения аудитории.

Рекомендации по составлению презентации.

1. Структура материалов в электронном виде

* Титульный слайд;
* Информационные слайды;
* Завершающий слайд.

В титульном слайде указываются:

* Тема доклада, которая должна полностью соответствовать теме;
* Фамилия, имя составителя;

Информационные слайды могут содержать диаграммы и графики, также текстовые, табличные.

1. Формат слайдов
   * Параметры страницы
   * Размер слайдов - экран
   * Ориентация – альбомная
   * Ширина – 24 см
   * Высота – 18 см
   * Нумерация слайдов с №1
   * Формат выдачи слайдов – «Презентация на экране»
   * Графический и текстовый материал размещаются на слайдах так, чтобы слева и справа оставалось использованное поле шириной не менее 0,5 см.

3.Оформление слайдов

* Рекомендуется использовать светлый фон слайдов
* Используемыешрифты Times New Roman, Arial, Arial Narrow.
* Начертания: обычный, курсив, полужирный
* Цвет и размер шрифта должен быть подобран так, чтобы все надписи отчетливо читались на выбранном поле слайда

1. Рекомендуемые размеры шрифтов

|  |  |
| --- | --- |
| вид объекта | размер шрифта |
| заголовок слайда | 22-28 pt |
| подзаголовок | 20-24 pt |
| текст | 18-22 pt |
| подписи данных в диаграммах | 20-24 pt |
| подписи осей в диаграммах | 18-22 pt |
| заголовки осей в диаграммах | 18-22 pt |
| шрифт легенды | 16-22 pt |
| номер слайдов | 14-16 pt |
| информация в таблицах | * 1. t |

1. Анимация объектов и переход слайдов.

* В титульном и завершающем слайдах использовать анимацию объектов не допускается
* В информационных слайдах допускается использование анимации объектов только в случае, если это необходимо для отражения изменений, происходящих во временном интервале, и если очередность анимирования объектов соответствует структуре доклада. В остальных случаях использование анимации не допускается
* Анимация объектов должна происходить автоматически по истечении необходимого времени. Анимация объектов по «щелчку» не допускается.
* Для смены слайдов используется режим «вручную». Переход слайдов в режиме «по времени» не допускается. Разрешается использование стандартных эффектов перехода, кроме эффектов «жалюзи», «шашки», «растворение», «горизонтальные полосы». Для всех слайдов применяется однотипный эффект перехода.

**Критерии оценки:**

**«Отлично»** выставляется обучающемуся, если оформление презентации соответствует требованиям, в презентации отражено значение рассматриваемого вопроса, сделан общий вывод.

**«хорошо»** выставляется обучающемуся, если оформление презентации частично соответствует требованиям, в презентации не полностью отражено значение рассматриваемого вопроса.

**«Удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если оформление презентации не соответствует требованиям, в презентации не полностью отражено значение рассматриваемого вопроса.

**«Неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если оформление презентации совершенно не соответствует требованиям, в презентации не отражено значение рассматриваемого вопроса, не сделан вывод.

МДК 03.01 Технологии розничных продаж в страховании(18 часов):

**Тема 2. Понятие, сущность и классификация страховых посредников**

**Самостоятельная работа № 1**

Подготовка сообщения на тему «Каналы распределения в страховом предпринимательстве».

**Срок выполнения:** выполнить работу к следующему уроку.

**Самостоятельная работа № 2**

Составление таблицы «Сравнительная характеристика агентов и брокеров».

**Срок выполнения:** выполнить работу к следующему уроку.

**Тема 3 Понятие, организация и структура агентской сети страховой организации**

**Самостоятельная работа № 3**

Подготовка сообщения на тему «Характеристика сетевых посредников г. Вологда».

**Срок выполнения:** выполнить работу к следующему уроку.

Самостоятельная работа № 4.Составление схемы «Оплата труда агентов».

**Срок выполнения:** выполнить работу к следующему уроку.

**Тема 6 Предназначение, структура и организация работы контакт-центра страховой организации**

**Самостоятельная работа № 5**

Составление терминологического словаря.

**Срок выполнения:** выполнить работу к следующему уроку.

**Самостоятельная работа № 6**

Оформление сообщения «Автоматизированное программное обеспечение офиса страховой компании».

**Срок выполнения:** выполнить работу к следующему уроку.

**Тема 7. Осуществление интернет-продаж страховых полисов**

**Самостоятельная работа № 7**

Анализ сайтов страховых компаний.

**Срок выполнения:** выполнить работу к следующему уроку.

**Самостоятельная работа №** 8

Оформление макета сайта.

**Срок выполнения:** выполнить работу к следующему уроку.

МДК 03.02 Страховой консалтинг (10 часов):

**Тема 3. Методы продаж страховых продуктов и услуг**

**Самостоятельная работа № 9**

Подготовка презентации на тему (по выбору обучающегося): Перекрестные продажи cross-sales; Финансовый супермаркет- розничные продажи типовых услуг; Персональные продажи; Имиджевая реклама; Прямая (ATL) и косвенная (BTL) реклама; Реклама в прессе; Радио и телереклама.

**Срок выполнения:** выполнить работу к следующему уроку.

**Тема 4. Психологические аспекты процесса продаж страховых продуктов и услуг**

**Самостоятельная работа № 10**

Подготовка характеристики средств невербальных коммуникаций.

**Срок выполнения:** выполнить работу к следующему уроку.

**Самостоятельная работа № 11**

Подготовка сообщения на тему «Профессиональные и личностные качества агента или менеджера по продажам страховых продуктов и услуг».

**Срок выполнения:** выполнить работу к следующему уроку.

**Тема 5. Приемы и методы взаимодействия с клиентом на различных этапах продаж страховыхпродуктов и услуг**

**Самостоятельная работа № 12**

Просмотр учебных видеоматериалов с образцами эффективного и неэффективного поведения менеджеров по продажам с последующим анализом.

**Срок выполнения:** выполнить работу к следующему уроку.

**Тема 7. Качество обслуживания в страховой организации**

**Самостоятельная работа № 13**

Подготовка сообщений на темы: Обеспечение защиты прав и интересов клиентов; Понятие «коммерческая тайна» в страховании; Ответственность страховой организации в случае причинения ущерба интересам клиентов.

**Срок выполнения:** выполнить работу к следующему уроку.