



高等职业教育  
金融专业教学资源库  
National Teaching Database in Finance

TDF

高等职业教育专业教学资源库建设项目规划教材

# 金融服务营销

王艳君 主编



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS

F830.9  
3



高等职业教育专业教学资源库建设项目规划教材

# 金融服务营销

Jinrong Fuwu Yingxiao

王艳君 主编



高等教育出版社·北京  
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

## 内容提要

高等职业教育金融专业教学资源库项目(项目编号:2012-2-6)是教育部、财政部为深化高职教育教学改革,加强专业与课程建设,推动优质教学资源共建共享,提高人才培养质量而启动的国家级高职教育建设项目。本书是高等职业教育专业资源库建设项目规划教材,并已入选“十二五”职业教育国家规划教材立项选题。

本书主要内容分为三个模块。第一模块(1—3章)是金融服务营销基础模块;第二模块(4—7章)是金融服务营销业务流程模块;第三模块(8—11章)是金融服务营销技能训练模块。每一章节的学习都以典型任务为载体所设计的活动来展开,以工作任务为中心,以业务流程为重点精心整合理论知识与专业技能,突出银行、证券、保险等金融企业的服务营销技能的训练,通过情景导入、工作流程图等形式体现教学内容与职业工作岗位和过程的关联性,使学生明确所学内容在金融行业营销岗位的各项工作任务及其解决方法。

本书可供高等职业院校和高等专科院校金融专业、市场营销专业及相关专业的学生使用,也可作为金融企业、金融管理部门和金融咨询机构的职工培训书,还可作为从事金融、市场营销研究与教学人员的参考用书。

## 图书在版编目(CIP)数据

金融服务营销 / 王艳君主编. — 北京: 高等教育出版社, 2014. 1  
ISBN 978-7-04-038718-6

I. ①金… II. ①王… III. ①金融市场—市场营销学—  
— 高等职业教育—教材 IV. ①F830.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第271020号

策划编辑 黄燕 责任编辑 刘方媛 特约编辑 荆洁 封面设计 于涛  
版式设计 于涛 插图绘制 尹莉 责任校对 孟玲 责任印制 朱学忠

出版发行	高等教育出版社	咨询电话	400-810-0598
社址	北京市西城区德外大街4号	网址	<a href="http://www.hep.edu.cn">http://www.hep.edu.cn</a>
邮政编码	100120		<a href="http://www.hep.com.cn">http://www.hep.com.cn</a>
印刷	北京鑫丰华彩印有限公司	网上订购	<a href="http://www.landaco.com">http://www.landaco.com</a>
开本	787mm×1092mm 1/16		<a href="http://www.landaco.com.cn">http://www.landaco.com.cn</a>
印张	20.50	版次	2014年1月第1版
字数	331千字	印次	2014年1月第1次印刷
购书热线	010-58581118	定价	35.80元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物料号 38718-00

高等职业教育金融专业教学资源库建设项目课程建设委员会



主任委员：

周建松 浙江金融职业学院教授

副主任委员：

郭福春 浙江金融职业学院教授

委 员：

陈春祥 浙商银行副行长

徐 刚 高等教育出版社编审

赵伟江 浙商证券股份有限公司监事长

吴 胜（女） 浙江金融职业学院教授

董瑞丽（女） 浙江金融职业学院教授

康建军 山西省财政税务专科学校教授

黄海沧 浙江金融职业学院教授

肖举萍（女） 保险职业学院教授

王艳君（女） 辽宁金融职业学院教授













由于编者专业和学术水平的局限，错漏之处，在所难免。敬请各位专家、学者不吝赐教，恳请广大读者批评指正。

编者  
2013年8月











第十章是保险服务营销：主要介绍保险公司业务人员服务营销的岗位设置、岗位职责、绩效考核和保险产品或服务的营销渠道和营销技巧；保险业务员、保险代理人、保险经纪人怎样根据保险产品或服务的特点，在不同的营销渠道里进行不同形式的营销。

第十一章是其他金融企业服务营销：主要介绍信托和证券投资基金企业服务营销的岗位职责、绩效考核和信托产品、证券投资基金的营销技巧；怎样根据客户的需求、产品的特点和规定的流程进行信托产品、证券投资基金的营销。

#### 4. 能力目标

通过本课程和本书的学习，学习者达到的能力目标是：

##### 4.1 职业通用能力目标

通过本课程和本书的学习，使学生的自我管理和自我发展能力、与他人合作共事能力、交往和联系能力、安排任务和解决问题能力、实践和创新能力等方面都有一定程度的提升；同时具有一定的职业责任心、敬业和求索精神、团队合作意识、创新意识、职业操守素养，严格遵守职业行为规范与职业道德规范，为上岗就业做好充分的准备。

##### 4.2 职业专业能力目标

通过本课程和本书的学习，使学生具备从事银行、证券、保险等金融服务营销岗位的职业专业能力：

4.2.1 市场调研与分析能力：会按照市场调研流程进行金融市场的调研，会进行金融市场宏观与微观营销环境的分析，会撰写市场调研分析报告；会分析客户的需求和决策过程，能有效进行客户满意度和忠诚度的调查分析，会撰写客户需求调研问卷、客户需求方案。

4.2.2 开发与客户维护能力：能有效进行市场细分和目标市场的选择与定位；会利用营销技巧挖掘和转化潜在客户；能与客户直面沟通和进行销售面谈，能有效进行电话交流，会撰写金融服务营销方案，能有效展示金融产品或服务；会运用谈判技巧，妥善解决谈判中出现的客户异议并促成合作，会撰写金融服务营销方案；能妥善处理客户异议和投诉，能恰当对待和处理客户拒绝，能有效补救服务失误。

4.2.3 营销金融产品或服务能力：能在金融企业的营业网点进行一对一人员营销；会利用互联网、电话或手机、自助服务终端等手段进行金融产品或服务信息的发布、产品推介和产品营销；会利用指定的渠道和手段营销银行的公司金融业务和个人金融业务、证券经纪业务、保险业务、信托业务和投资基金业务，会为客户制定综合理财方案。



