**Вопросы к квалификационному экзамену профессионального модуля**

**ПМ 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

**(МДК 05.01 Организация работы страхового агента)**

1. Квалификационные требования и сферы компетенции страхового агента.
2. Виды страховых услуг и условия различных видов страхования.
3. Перспективы развития и роль страховых агентов в формировании современных страховых отношений.
4. Основы психологии и этики при продаже страховых продуктов.
5. Формирование клиентской базы
6. Обслуживание физических и юридических лиц, представляющих учреждения, организации и предприятия различных форм собственности.
7. Изучение региональных условий и спроса на определенные страховые услуги
8. Проведение аргументированных бесед с потенциальными и постоянными клиентами
9. Формирование заинтересованности и спроса на оказываемые страховые услуги
10. Проведение работы по выявлению и учету потенциальных страхователей и объектов страхования.
11. Исследование страховых услуг и перспективы их развития с целью применения в своей практике и при создании страховых органов и служб.
12. Определение степени риска при заключении договоров на страховые услуги.
13. Правовые основы развития страховой деятельности
14. Система социальных гарантий
15. Технологии розничных продаж в страховании
16. Сущность и понятие анализа эффективности каждого канала продаж.
17. Объекты, цели и средства стимулирования агентских продаж страховых продуктов.
18. Правовые основы развития страховой деятельности с учетом региональных специфических условий
19. Продажи в страховании
20. Бенчмаркетинг как технология изучения и применения в работе страхового агента.
21. Теоретические основы и порядок разработки бизнес- плана страхового агента.
22. Нормативные правовые акты, положения, инструкции
23. Эффективность работы страхового агента
24. Анализ состава регионального контингента потенциальных клиентов.
25. Осуществление взаимодействия с другими страховыми агентами.
26. Проведение оценки стоимости объектов страхования.
27. Поддерживание связи с физическими и юридическими лицами
28. Порядок разработки и проведения маркетинговых исследований.
29. Правила оформления страховых операций.
30. Действие на возражение "мне это не интересно" со стороны клиента при продаже страховых услуг
31. Порядок заключения и оформления договоров на страховые услуги.
32. Классификация документов и требования к составлению и оформлению.
33. Осуществление операций по заключению договоров имущественного и личного страхования
34. Осуществление операций по заключению договоров страхование ответственности
35. Осуществление операций по заключению договоров страхования имущества
36. Осуществление операций по заключению договоров недвижимого имущества и сопутствующих рисков
37. Как агенту в процессе работы с клиентами вести наблюдение, оценивать особенности восприятия, памяти, внимания
38. Обеспечение агентом правильности исчисления страховых взносов, оформление страховых документов и их сохранности.
39. Оказание помощи клиенту в получении информации об условиях страхования
40. Ведение учета и обеспечение хранения документов, связанных с заключением договоров страхования
41. Составление и оформление документов страховых агентов
42. Права и обязанности страхователей и страховых организаций при наступлении страхового случая
43. Перечень документов, необходимых для решения вопроса о выплате страхового обеспечения или возмещения
44. Сроки подачи заявления и представления документов при наступлении страхового случая
45. Порядок и сроки выплаты страхового возмещения
46. Порядок и сроки выплаты страхового обеспечения
47. Претензионно-исковая работа в страховании
48. Понятие и порядок оформления материальной ответственности страховых агентов
49. Основные виды страхового мошенничества
50. Методы определения степени риска при заключении договоров на страховые услуги и оценки причиненного
51. Анализ эффективности мер по предупреждению страхового мошенничества
52. Разработка мер предупреждения страхового мошенничества
53. Установление причин нарушений страховых договоров и принятие мер по их предупреждению и устранению.
54. Понятие ревизии работы страховых агентов и контроль соблюдения финансовой дисциплины
55. Ответственность страховых агентов за сохранностью бланков строгой отчетности и денежных средств.
56. Заполнение и проведение ревизии работы страховых агентов
57. Адаптация агента
58. Работа с возражениями при продаже страховых услуг.

 59. Действие на возражение "нет денег" со стороны клиента при продаже

 страховых услуг

60 Действие на возражение "нужно посоветоваться" со стороны клиента при продаже страховых услуг