

LIETUVOS RESPUBLIKOS
ŠVIETIMO IR MOKSLO MINISTERIJA
SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJA

DRAUDIMO KONSULTANTO RENGIMO STANDARTAS

Profesinio išsilavinimo lygis – trečiasis

Vilnius, 2008



Parengta Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos lėšomis,
įgyvendinant projektą Nr. BPD2004-ESF-2.4.0-01-04/0156
„Nacionalinės profesinio rengimo standartų sistemos plėtra“

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo
ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės
apsaugos ir darbo ministro 2007 m. spalio 8 d.
įsakymu Nr. ISAK-1970/A1-279

DRAUDIMO KONSULTANTO RENGIMO STANDARTAS

I. PROFESINIO RENGIMO STANDARTO REKVIZITAI

1. Profesinio išsilavinimo lygis – trečiasis.
2. Valstybinis kodas – S334302.
3. Suteikiama kvalifikacija – draudimo konsultantas.
4. Bazinis išsilavinimas – pagrindinis.

II. PROFESINIO RENGIMO STANDARTO TURINYS

5. Trumpas profesinės veiklos aprašymas:

5.1. Draudimo konsultanto rengimo standartas (toliau – Standartas) parengtas atsižvelgus į darbdavių pageidavimus ir šiuolaikiniam draudimo konsultantui keliamus reikalavimus, darbo rinkos pokyčius ir Standarto rengimo darbo grupės atliktus kvalifikacijų tyrimo rezultatus. Standartas – pagrindas trečiojo profesinio išsilavinimo lygio mokymo programai rengti.

5.2. Asmuo, sėkmingai baigęs Standarto reglamentuojamą draudimo konsultanto mokymo programą, įgyja profesinių kompetencijų šiose veiklos srityse: draudimo konsultanto veiklos organizavimas; draudimo paslaugų pardavimas; kliento konsultavimas draudimo sutartį sudarius.

5.3. Draudimo konsultantas ieško potencialių draudimo bendrovės klientų, aiškina draudimo rūšių turinį ir ypatumus, apskaičiuoja draudimo sumas ir draudimo įmokas, sudaro ir formina skirtingų draudimo rūšių sutartis, konsultuoja esamus ir potencialius draudimo bendrovės klientus visais draudimo klausimais. Draudimo konsultantas gali dirbti savarankiškai arba kolektyviai draudimo bendrovėje.

5.4. Draudimo konsultantui svarbios šios asmeninės savybės: komunikabilumas, aktyvumas, puikūs bendravimo įgūdžiai, iškalba, maloni išvaizda, atsparumas stresui, organizuotumas, atsakomybės suvokimas, gebėjimas dirbti individualiai ir kolektyviai.

6. Draudimo konsultanto tikslas – konsultuoti draudimo bendrovės esamus ir potencialius klientus bei parduoti draudimo paslaugas.

7. Draudimo konsultanto veiklos sritys, kompetencijos pateikiamos Standarto 1 priede.

8. Draudimo konsultanto kompetencijų ribos, mokymo tikslai, kompetencijų vertinimas pateikiami Standarto 2 priede.

9. Sėkmingam draudimo konsultanto darbui reikalingi šie bendrieji gebėjimai:

- 9.1. įtaigumas;
- 9.2. pasitikėjimas savimi;
- 9.3. gebėjimas bendrauti ir bendradarbiauti;
- 9.4. gebėjimas naudotis informacinėmis technologijomis;
- 9.5. gebėjimas dirbti individualiai ir kolektyviai;
- 9.6. iniciatyvumas;
- 9.7. lankstumas;
- 9.8. mąstymo ir veiklos savarankiškumas;

9.9. atsakingumas.

10. Baigiamasis kvalifikacijos vertinimas:

10.1. Draudimo konsultanto kvalifikacija suteikiama mokiniui, baigusiam visą mokymo programą, įgijusiam Standarte apibrėžtas kompetencijas ir gavusiam teigiamą baigiamąjį kvalifikacijos įvertinimą.

10.2. Vadovaujantis Standarte įvardytais kompetencijų vertinimo kriterijais tikrinamos ir įvertinamos:

10.2.1. mokymo procese – visos Standarte apibrėžtos kompetencijos;

10.2.2. baigiamojo kvalifikacijos vertinimo metu – pasirinktos kompetencijos.

10.3. Baigiamojo kvalifikacijos vertinimo organizavimą ir vykdymą, dokumentų išdavimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija.

Draudimo konsultanto rengimo standarto
1 priedas

DRAUDIMO KONSULTANTO VEIKLOS SRITYS IR KOMPETENCIJOS

Veiklos sritys	Kompetencijos
1. Draudimo konsultanto veiklos organizavimas	1.1. Sudaryti draudimo konsultanto darbo planą 1.2. Naudoti draudimo rinkos specifiką organizuojant savo veiklą 1.3. Plėsti klientų duomenų bazę
2. Draudimo paslaugų pardavimas	2.1. Nustatyti potencialaus kliento poreikius 2.2. Rengti komercinį pasiūlymą, atitinkantį kliento poreikius 2.3. Pristatyti komercinį pasiūlymą 2.4. Sudaryti draudimo sutartį
3. Kliento konsultavimas draudimo sutartį sudarius	3.1. Konsultuoti klientą draudimo sutarties galiojimo metu 3.2. Informuoti klientą apie draudimo bendrovės naujoves 3.3. Tęsti draudimo sutartį

Draudimo konsultanto rengimo standarto
2 priedas

DRAUDIMO KONSULTANTO KOMPETENCIJŲ RIBOS, MOKYMO TIKSLAI IR KOMPETENCIJŲ VERTINIMAS

Veiklos sritys	Kompetencijų apibūdinimas		Mokymo tikslai	Kompetencijų vertinimas
	kompetencijos	kompetencijų ribos		
1. Draudimo konsultanto veiklos organizavimas	1.1. Sudaryti draudimo konsultanto darbo planą	Konsultanto veiklos planas. Darbo laiko planavimas. Konsultanto „klientų portfelio“ formavimas. Klientų tipai. Informacijos apie potencialius klientus rinkimas. Potencialių klientų paieška. Profesinės etikos pagrindai. Vizitų planai. Draudimo bendrovės reklama. Klientų duomenų bazės apsaugos taisyklės. Dokumentų apskaitos ir saugojimo taisyklės.	1.1.1. Planuoti savo veiklą ir darbo laiką 1.1.2. Žinoti draudimo rinkos segmentavimo požymius ir mokėti nustatyti tikslinę rinką 1.1.3. Žinoti informacijos apie potencialius klientus rinkimo būdus 1.1.4. Sudaryti klientų vizitavimo planus 1.1.5. Užmegzti pirminį ryšį su potencialiu klientu 1.1.6. Reklamuoti draudimo bendrovę 1.1.7. Forminti dokumentus, susijusius su darbo santykiais	Apibūdinti veiklos ir darbo laiko planavimo būdai. Išvardyti informacijos apie potencialius klientus rinkimo būdai. Sudarytas draudimo konsultanto darbo planas. Apibūdinti draudimo rinkos segmentavimo požymiai. Nustatyta tikslinė rinkla. Sudaryti klientų vizitavimo planai. Užmegztas pirminis ryšys su potencialiu klientu. Reklamuota draudimo bendrovė praktinės situacijos metu. Išvardytos klientų

	<p>1.2. Naudoti draudimo rinkos specifiką organizuojant savo veiklą</p>	<p>Draudimo šakos. Draudimo grupės. Draudimo veiklos skirstymas. Teisinės draudimo veiklos organizavimo formos. Ūkinės draudimo įmonių formos. Draudimo įmonių tikslai. LR teisės aktai, reglamentuojantys draudimo veiklą Lietuvoje. Draudimo rinkos tyrimas. Gyvybės draudimo bendrovės, registruotos Lietuvoje. Ne gyvybės draudimo bendrovės, registruotos Lietuvoje. Draudimo tarpininkai.</p>	<p>1.2.1. Žinoti draudimo verslo klasifikaciją 1.2.2. Žinoti draudimo verslui būtiną Lietuvos Respublikos teisinę bazę 1.2.3. Žinoti pagrindinius draudimo rinkos dalyvius 1.2.4. Išmanyti draudimo rinkos tyrimo būdus 1.2.5. Išmanyti specifinius, palyginti jas su kitomis verslo įmonėmis, draudimo bendrovių bruožus 1.2.6. Žinoti Lietuvoje registruotas draudimo bendroves ir jų teikiamas paslaugas</p>	<p>duomenų bazės apsaugos taisyklės. Įforminti dokumentai, susiję su darbo santykiais. Paašikinta draudimo verslo klasifikacija. Išvardyti teisės aktai, reglamentuojantys draudimo veiklą Lietuvoje. Apibūdinta Lietuvos draudimo rinka ir jos dalyviai. Apibūdinti draudimo rinkos tyrimo būdai. Išspręsta ir paašikinta nurodyta praktinė situacija.</p>
<p>1.3. Plėsti klientų duomenų bazę</p>	<p>Įtakos centrai. Asmeninis aplinkos stebėjimas. Nauji draudimo bendrovės klientai.</p>	<p>1.3.1. Dirbti su įtakos centrais 1.3.2. Ieškoti naujų perspektyvių draudimo bendrovės klientų 1.3.3. Pildyti klientų duomenų bazę</p>	<p>Apibūdinti darbo su įtakos centrais būdai. Paašikinti naujų draudimo bendrovės</p>	

2. Draudimo paslaugų pardavimas	2.1. Nustatyti potencialaus kliento poreikius	Klientų duomenų bazė.	Klientų paieškos būdai. Surasti nauji klientai.
	2.1.1. Nustatyti potencialaus kliento poreikius	Preliminarus kliento poreikių nustatymas atsižvelgiant į kliento tipą. Žodinis ir nežodinis bendravimas. Bendravimo barjerai ir jų poveikio sumažinimas. Esamų kliento poreikių tenkinimas draudimo paslaugomis.	2.1.1. Pagal kliento tipą nustatyti potencialaus kliento poreikius 2.1.2. Išmanyti bendravimo būdus 2.1.3. Žinoti bendravimo ir informacijos perdavimo barjerus 2.1.4. Išsiaiškinti kliento poreikius bendravimo metu
	2.2. Rengti komercinį pasiūlymą, atitinkantį kliento poreikius	Draudimo paslaugų rinkinio sudarymas potencialiam klientui pagal jo poreikius. Draudimo rūšių taisyklės. Komerčių pasiūlymų rengimas. Informacinių technologijų taikymas. Specializuota kompiuterinė draudimo programa.	2.2.1. Sudaryti draudimo paslaugų rinkinį klientui įvertinus jo poreikius 2.2.2. Apskaičiuoti draudimo sumą ir draudimo įmoką 2.2.3. Rengti komercinį draudimo paslaugos pasiūlymą naudojantis informacinėmis technologijomis 2.2.4. Rengti draudimo paslaugos elektroninę prezentaciją
			<p>Apibūdinti klientų poreikiai. Nustatyti išankstiniai kliento poreikiai praktinės situacijos metu. Apibūdinti bendravimo būdai. Apibūdinti bendravimo barjerai. Išsiaiškinti kliento poreikiai praktinės situacijos metu.</p> <p>Sudarytas draudimo paslaugų rinkinys klientui. Apibūdintos draudimo rūšies taisyklės. Apskaičiuota draudimo suma ir draudimo įmoka. Parengtas komercinis draudimo paslaugos pasiūlymas naudojantis informacinėmis technologijomis arba specializuota kompiuterine</p>

	2.3. Pristatyti komercinį pasiūlymą	Draudimo bendrovės ir jos parduodamų draudimo paslaugų pristatymas. Dalykinių derybų vedimas. Draudimo paslaugų pardavimo žingsniai. Draudimo rūšių taisyklės. Profesinės etikos pagrindai. Valstybinės kalbos kultūros žinios. Specialybės užsienio kalbos pagrindai.		2.3.1. Pristatyti draudimo bendrovės paslaugas naudojantis turima reklama ir kitomis priemonėmis 2.3.2. Žinoti dalykinių derybų vedimo etapus 2.3.3. Išmanyti draudimo paslaugų pardavimo žingsnius 2.3.4. Žinoti konkrečios draudimo rūšies taisyklės, pristatomos draudimo paslaugos privalumus ir trūkumus 2.3.5. Pristatyti draudimo paslaugą klientui valstybine arba užsienio kalba	draudimo programa. Parengta draudimo paslaugos pristatymo elektroninė prezentacija. Pristatyta draudimo bendrovė ir jos paslaugos praktinės situacijos metu. Apibūdinti dalykinių derybų vedimo etapai. Apibūdinti draudimo paslaugų pardavimo žingsniai. Paašškintos konkrečios draudimo rūšies taisyklės. Išvardyti pristatomos draudimo paslaugos privalumai ir trūkumai. Pristatyta draudimo paslauga klientui valstybine arba užsienio kalba praktinės situacijos metu.
	2.4. Sudaryti draudimo sutartį	Draudimo rūšių taisyklės. Draudimo rūšių sutarčių sudarymo metodiniai nurodymai.	2.4.1. Aiškinti klientui draudimo sutarties sudarymo sąlygas valstybine arba užsienio kalba 2.4.2. Forminti įvairių draudimo rūšių sutartis pagal kliento pateiktus		Paašškinti draudimo rūšių sutarčių sudarymo metodiniai nurodymai.

		<p>Draudimo paslaugų skaičiuoklės. Prašymai sudaryti draudimo sutartį. Sveikatos anketos. Draudimo liudijimai. Draudimo liudijimų registracijos ir apskaitos tvarka. Draudimo įmokų mokėjimo kvitai. Rekomendacijos. Ataskaitų rengimas. Draudimo bendrovės finansinės atskaitomybės sudarymo tvarka. Specializuota kompiuterinė draudimo programa. Saugus darbas kompiuterine technika. Pagrindiniai asmeninės logistikos principai.</p>	<p>duomenis ir dokumentus 2.4.3. Gauti rekomendacijas iš klientų 2.4.4. Dirbti draudimo bendrovėse naudojamomis specializuotomis kompiuterinėmis programomis 2.4.5. Rengti reikalavimus atsiskaitomasias ataskaitas 2.4.6. Apskačiuoti draudimo konsultanto veiklos rezultatus atsižvelgiant į nustatytus tikslus 2.4.7. Aiškinti klientui draudimo bendrovės finansinės atskaitomybės pagrindinius dokumentus kaip bendrovės patikimumo rodiklius 2.4.8. Laikytis civilinės saugos ir darbų saugos reikalavimų</p>	<p>Išaiškintos klientui draudimo sutarties sudarymo sąlygos valstybine arba užsienio kalba praktinės situacijos metu. Užpildytas prašymas sudaryti draudimo sutartį. Užpildyta sveikatos anketa. Parengtas draudimo liudijimas naudojantis specializuota kompiuterine draudimo programa. Užpildytas draudimo įmokos mokėjimo kvitas. Gautos rekomendacijos. Apibūdinta draudimo liudijimų registracijos ir apskaitos tvarka. Parengtos ataskaitos. Apskačiuoti draudimo konsultanto veiklos rezultatai. Paašškinti klientui draudimo bendrovės</p>
--	--	--	---	---

3. Kliento konsultavimas draudimo sutartį sudarius	3.1. Konsultuoti klientą draudimo sutarties galiojimo metu	<p>Esamų klientų lojalumas.</p> <p>Draudimo įmokų mokėjimo tvarka ir būdai.</p> <p>Draudimo sutarties sustabdymo galimybės.</p> <p>Draudimo įmokų nemokėjimo pasekmės.</p> <p>Draudimo išmokų mokėjimo tvarka.</p> <p>Draudimo sutarčių nutraukimo įforminimo tvarka.</p> <p>Draudimo rūšių taisyklės.</p> <p>Specializuota kompiuterinė draudimo programa.</p>	<p>3.1.1. Išlaikyti ir stiprinti klientų lojalumą draudimo bendrovei</p> <p>3.1.2. Kontroliuoti draudimo įmokų mokėjimą ir draudimo sutarties galiojimo terminus</p> <p>3.1.3. Aiškinti klientui draudimo sutarties sustabdymo galimybes</p> <p>3.1.4. Informuoti klientą apie jo veiksmus įvykus draudimui įvykiui</p> <p>3.1.5. Nutraukti draudimo sutartį</p>	<p>mokumo rodikliai naudojantis įmonės balansu ir pelno (nuostolio) ataskaita praktinės situacijos metu.</p> <p>Darbo metu laikomasi darbų saugos reikalavimų.</p>
				<p>Apibūdinti klientų lojalumo draudimo bendrovei išlaikymo būdai.</p> <p>Paaiškinta draudimo įmokų mokėjimo tvarka ir būdai.</p> <p>Apibūdintos draudimo sutarties sustabdymo galimybės.</p> <p>Paaiškinta draudimo išmokų mokėjimo tvarka.</p> <p>Išpresta ir paaiškinta nurodyta praktinė situacija.</p> <p>Informuotas klientas apie jo veiksmus įvykus draudimui įvykiui praktinės situacijos metu.</p> <p>Įformintas kliento</p>

	<p>3.2. Informuoti klientą apie draudimo bendrovės naujoves</p>	<p>Reklamos tipai ir būdai. Rinkodaros priemonės. Esamų klientų duomenų bazė. Naujų / papildomų draudimo paslaugų pardavimas.</p>	<p>3.2.1. Aiškinti rinkodaros priemonių esmę ir įtaką pardavimams 3.2.2. Pristatyti draudimo bendrovės reklamines akcijas klientui 3.2.3. Supažindinti klientą su draudimo bendrovės naujovėmis 3.2.4. Siūlyti klientui pasinaudoti draudimo bendrovės naujovėmis siekiant praplėsti draudimo paslaugas</p>	<p>draudimo sutarties nutraukimas. Pristatyta draudimo bendrovės reklaminė akcija. Informuotas klientas apie draudimo bendrovės naujoves. Pasiūlyta klientui papildoma draudimo paslauga.</p>
<p>3.3. Tęsti draudimo sutartį</p>	<p>Draudimo rūšių taisyklės. Specializuota kompiuterinė draudimo programa. Draudimo rūšių sutarčių sudarymo metodiniai nurodymai. Kliento poreikių patikslinimas. Komerčių pasiūlymų sutarčiai tęsti rengimas. Informacinių technologijų taikymas. Draudimo paslaugos nauja kaina: šalies ekonominė situacija, draudimo rinkos situacija, kliento asmeninė situacija. Papildomų draudimo paslaugų pardavimas.</p>	<p>3.3.1. Tęsti esamą draudimo sutartį arba sudaryti naują 3.3.2. Konsultuoti klientą dėl draudimo sutarties sąlygų pasikeitimo 3.3.3. Spresti konfliktines situacijas su klientais 3.3.4. Teikti papildomą naują draudimo paslaugą</p>	<p>Patikslinti kliento poreikiai praktinės situacijos metu. Parengtas komercinis pasiūlymas draudimo sutarčiai tęsti. Paaiškintos pasikeitusios draudimo sutarties sąlygos. Pakonsultuotas klientas dėl draudimo sutarties sąlygų pasikeitimo praktinės situacijos metu. Išspręsta konfliktinė situacija su klientu. Pratęsta draudimo sutartis. Pateikta papildoma</p>	

					nauja draudimo paslauga.
--	--	--	--	--	--------------------------
