

国际化保险市场需求下专业人才外语能力提升机制构建

韩乐猛

长春光华学院, 吉林 长春 130000

DOI:10.61369/SE.2025090043

摘 要 : 随着保险市场国际化进程深化, 专业人才外语能力成为影响行业发展的重要因素, 构建其提升机制具有多重意义。该机制既是适配跨国保险业务开展的核心支撑, 也是助推保险行业国际竞争力提升的关键抓手, 更构成服务国家金融开放战略实施的重要保障。构建这一机制需多维发力, 通过构建校企协同的外语人才培养体系、打造岗位适配的外语能力培训模块、搭建跨文化交流的外语实践平台, 结合建立科学系统的考评机制、完善长效激励的保障制度与融合数字技术的教学创新路径, 形成全方位提升合力。

关 键 词 : 保险市场; 国际化; 外语能力; 专业人才; 提升机制

Construction of a Mechanism for Enhancing the Foreign Language Proficiency of Professional Talents under the Demand of the Internationalized Insurance Market

Han Lemeng

Changchun Guanghua College, Changchun, Jilin 130000

Abstract : With the deepening internationalization of the insurance market, the foreign language proficiency of professional talents has become a crucial factor influencing the industry's development, and constructing a mechanism to enhance this proficiency holds multiple significances. This mechanism not only serves as a core support for the conduct of cross-border insurance operations but also acts as a key lever to boost the international competitiveness of the insurance industry. Moreover, it constitutes an important safeguard for serving the implementation of the national financial openness strategy. Constructing this mechanism requires a multi-dimensional approach, encompassing the establishment of a school-enterprise collaborative foreign language talent cultivation system, the creation of job-specific foreign language proficiency training modules, and the construction of a cross-cultural communication foreign language practice platform. Combined with the establishment of a scientific and systematic evaluation mechanism, the improvement of a long-term incentive guarantee system, and the integration of digital technology into teaching innovation pathways, a comprehensive synergy for enhancing foreign language proficiency can be formed.

Keywords : insurance market; internationalization; foreign language proficiency; professional talents; enhancement mechanism

引言

在全球经济一体化与金融市场互联互通的趋势下, 保险行业的跨境布局与国际合作日益频繁, 市场国际化已成为行业发展的必然走向。外语能力作为专业人才参与国际保险事务、开展跨国业务对接的基础素养, 其重要性随市场开放程度的加深而持续凸显。在此背景下, 如何系统构建专业人才外语能力提升机制, 成为衔接人才供给与市场需求的关键议题。这一机制的构建不仅关系到保险机构跨国运营的效率与质量, 更与行业在国际市场中的话语权争夺及国家金融开放战略的落地成效紧密相关。

一、国际化保险市场需求下专业人才外语能力提升机制构建意义

（一）适配跨国保险业务开展的核心支撑

跨国保险业务的开展涉及条款磋商、风险评估、理赔服务等多环节的跨境对接，语言作为信息传递与沟通协作的载体，其流畅度与精准度直接影响业务推进效率与质量。专业人才外语能力提升机制的构建，能够系统性强化人才在保险专业语境下的语言理解、表达与应变能力，确保在跨国业务场景中实现精准的需求传递、清晰的责任界定与高效的问题处置。这种能力支撑可有效降低跨语言沟通中的信息损耗与理解偏差，减少因语言障碍导致的业务延误或纠纷风险，为跨国保险业务从前期市场调研、合作洽谈，到中期合同执行、风险管控，再到后期客户维护、理赔服务的全流程顺畅运行提供坚实基础保障，是适配跨国业务常态化、规模化开展的核心要素^[1]。

（二）助推保险行业国际竞争力提升的关键抓手

行业国际竞争力的核心在于人才质量与服务水平的综合体现，而专业人才的外语能力是保险机构突破地域限制、参与国际竞争的重要基础。通过构建科学的外语能力提升机制，可推动保险专业人才形成“专业素养 + 语言能力 + 跨文化认知”的复合型能力结构，使其能够更精准地对接国际市场规则与监管要求，更敏锐地洞察不同区域客户的风险保障需求，更高效地参与国际行业标准制定与技术协作。这种能力升级能够直接助力保险机构拓展国际服务范围、优化跨境服务流程、提升国际服务品质，显著增强在国际保险市场中的客户吸引力、业务承接力与品牌影响力，进而推动整个保险行业在全球市场中的资源整合能力与话语权提升，成为助推行业国际竞争力持续进阶的关键支撑与核心动力。

（三）服务国家金融开放战略实施的重要保障

金融开放战略的深入实施要求保险行业充分发挥风险保障、资金融通与社会管理功能，积极融入全球金融市场体系，而专业人才的能力适配度是行业响应国家战略需求的核心前提。专业人才外语能力提升机制的构建，能够定向培育一批既精通保险专业业务，又具备娴熟国际语言沟通能力的高素质人才，为保险行业深度参与国际金融合作、主动承接跨境保险业务、高效对接全球金融资源提供稳定且优质的人才支撑。这种精准的人才供给能够显著强化保险行业在金融开放中的服务效能，加速推动保险领域的跨境产品创新、服务模式升级与监管规则互认，深化中外保险机构的务实合作与经验共享，使保险行业更好地契合国家金融开放战略的实施方向与目标要求，成为保障战略平稳落地、提升国家金融体系国际包容性的重要力量。

二、国际化保险市场需求下专业人才外语能力提升机制构建策略

（一）构建校企协同的外语人才培养体系

构建校企协同的外语人才培养体系，需整合高校语言教学资源与保险企业实践资源，以市场需求为导向明确培养目标。高校

侧重夯实语言基础与专业语境适配训练，企业提供真实业务场景与岗位标准输入，形成教学 - 实践 - 反馈闭环，实现人才外语能力与行业需求的精准衔接，为机制落地筑牢源头支撑^[2]。

具体来说，在资源整合层面，可推动高校与保险企业联合组建课程开发委员会，企业梳理跨国业务中高频语言应用场景，如再保险分保谈判、跨境理赔文件审核、国际保险产品推介等，提供场景化语言需求清单与真实业务中的外语沟通范例，包括邮件往来模板、会议发言纪要、条款协商实录等；高校结合清单与范例优化课程模块，将保险专业术语、业务流程表述等融入外语教学大纲，重构专业词汇强化 + 场景对话模拟 + 业务文本解读的课程内容体系，纳入高校专业必修课模块。在培养实施层面，采用基础教学 + 场景实训的分段模式。基础阶段由高校主导，通过专业外语精读、听力训练等课程夯实语言功底；实训阶段由企业承接，开放线上模拟业务系统，设置虚拟跨国保险业务案例，学习者可通过系统完成外语版保单条款解读、客户咨询应答、理赔材料初审等实操任务，企业同步配备资深业务人员担任线上导师，实时点评操作中的语言表达问题。同时建立定期轮岗实训机制，组织学习者进入企业国际业务部门参与非核心环节辅助工作，如整理外语版客户资料、列席跨境业务沟通会议等，积累实战经验。在闭环反馈层面，搭建校企共用的能力评估与反馈平台。企业每季度结合业务实际更新语言能力评估标准，涵盖专业词汇准确率、业务表述流畅度、跨文化沟通适配性等维度；高校依托平台组织阶段性测试，测试题目由企业提供真实业务改编素材，测试结果同步反馈至双方。针对评估中暴露的共性问题，课程开发委员会及时调整教学内容与实训方案，例如若发现跨境理赔表述存在短板，便增加理赔场景专项训练模块，形成需求输入 - 培养实施 - 评估反馈 - 优化迭代的完整运转流程。

构建校企协同的外语人才培养体系能够有效整合高校和企业的优势资源，从源头提升专业人才的外语能力，使其更好地适应国际化保险市场的需求。

（二）打造岗位适配的外语能力培训模块

打造岗位适配的外语能力培训模块，需系统梳理各岗位在实际工作中涉及的外语应用场景与能力维度，形成差异化培训框架。模块内容需兼顾专业语言精准性与业务实操适配性，针对不同岗位的核心工作环节设计专项训练内容，实现语言能力培养与岗位业务需求的深度绑定，为不同岗位人才提供靶向性能力提升路径^[3]。

具体来说，可先按保险跨国业务链条划分核心岗位类型，再针对性设计模块内容与实施路径。针对国际业务拓展岗，需聚焦商务洽谈 + 方案推介核心能力，模块可包含三个子单元：一是商务礼仪与谈判用语单元，梳理跨国洽谈中开场白、需求探询、异议处理等场景的标准表达范式，配套语调语气适配训练；二是产品方案解读单元，围绕不同国家保险监管要求，构建条款核心内容 + 合规表述要点的双语解读框架；三是应急沟通单元，针对洽谈中突发的政策问询、价格争议等场景，设计快速应答话术库与逻辑组织训练。针对跨境理赔岗，模块需侧重文件审核 + 沟通协调能力，设置四个专项模块：首先是理赔文件精读单元，选取

不同国家常见的医疗凭证、财产损失证明等文件样本，训练专业技术语识别与关键信息提取能力；其次是理赔结论表述单元，规范拒赔理由、赔付金额核算等核心内容的书面与口头表达模板；再者是跨方协调单元，针对与境外客户、合作机构的沟通场景，设计安抚性表达、进展同步、问题澄清等训练场景；最后是争议处理单元，围绕常见理赔纠纷类型，构建有理有据的解释性表达体系。针对国际再保险岗，模块需强化数据解读+协议磋商能力，打造专项训练体系：一是再保险数据报告解读单元，聚焦分保比例、风险敞口、赔付率等核心数据的外语表述与逻辑分析训练；二是再保险协议条款磋商单元，梳理共保条款、除外责任、摊赔方式等关键条款的谈判用语与表述技巧；三是风险评估沟通单元，针对再保险业务中的风险识别、等级判定等内容，设计专业且通俗的沟通表达训练。

打造岗位适配的外语能力培训模块，能够让不同岗位的保险专业人才有针对性地提升外语能力，使其在实际工作中能更熟练、精准地运用外语进行业务操作和沟通，进而提高保险业务在国际市场上的开展效率和质量。

（三）搭建跨文化交流的外语实践平台

构建跨文化交流的外语实践平台，应坚持以语言运用与文化适配为导向，紧密对接保险业务实际需求，深度融合多元文化语境，重点提升跨文化沟通中的语言表达适配能力与文化认知协调水平，通过打造多层次实践载体，为人才创设沉浸式语言应用环境，促使其在实践中掌握不同文化背景下的沟通规律与表达规范^[4]。

具体来说，在线上虚拟场景层面，可开发保险跨文化沟通数字孪生平台，按大洲划分文化区域模块，每个模块嵌入对应区域的保险业务典型场景。场景中设置文化适配变量，如在东亚区域模块的客户需求访谈场景中，预设注重礼节性开场白、委婉表达异议的沟通逻辑；在欧美区域模块的产品条款磋商场景中，设置直入核心诉求、强调数据支撑的对话模式。平台配备智能反馈系统，可实时标注语言表达中的文化不适配问题，如称呼不当、表述委婉度偏差等，并提供优化建议。在线下实景模拟层面，可打造跨文化保险业务体验馆，还原不同文化背景下的业务场景布局与沟通氛围。馆内设置跨国保单签约、跨境理赔调解等主题场景，配备多语种环境音效与文化符号装饰，如中东区域场景放置合规宗教元素标识，北欧区域场景突出简洁高效的沟通氛围。可定期组织场景化演练，提前设定角色脚本，融入文化冲突细节，如针对赔付时效异议场景，设计东南亚客户注重情感安抚、北美客户侧重规则解释的应对训练，演练后由跨文化业务专家从语言精准度与文化适配性双维度复盘。在跨域资源联动层面，可建立保险跨文化交流资源池，整合国际保险行业协会、跨境中介机构等资源。每月开展全球保险文化云沙龙，围绕特定主题如不同法系下保险条款的语言表述差异，邀请境外行业人士进行线上分享，设置互动问答环节，训练即时跨文化沟通能力。同时搭建跨文化案例库，收录真实业务中的文化适配案例，标注关键沟通节点的语言策略与文化考量，配套音频解读与模拟训练题库，实现理论认知与实践应用的深度衔接。以此通过线上线下场景互补与

资源联动，构建全方位的跨文化外语实践生态。

搭建跨文化交流的外语实践平台，能够为保险专业人才提供丰富且真实的跨文化交流场景，使其在实践中不断提升外语能力和跨文化沟通技巧。

（四）建立科学系统的外语能力考评机制

构建科学完备的外语能力考评体系，必须紧密结合跨国保险业务语言应用实际需求，将岗位核心能力要求细化为可操作性强的量化考评指标，有效克服单一维度评估的局限性，统筹考量语言表达、业务适配与文化沟通等关键要素，建立健全动态调整机制，以科学评估为导向，切实提升能力培养与市场需求的契合度^[5]。

具体来说，具体来说，可从指标体系搭建、考评方式组合、结果应用闭环三方面推进，在指标体系搭建上，按基础层-应用层-适配层分级设计，基础层涵盖词汇准确率、语法规范度等指标，词汇准确率聚焦保险专业术语，设定跨国业务高频词汇库，按识别、运用两个子项各占50%权重计分；应用层围绕业务场景设置保单条款解读、理赔沟通等指标，以完成时效与内容精准度为核心评分维度；适配层纳入文化表达适配性指标，针对不同区域沟通习惯设置礼仪规范、表达委婉度等评分细则，各层级权重按岗位需求动态分配，如国际业务岗应用层占比40%，适配层占30%。在考评方式组合上，采用线上机考+线下实操+日常观测三维模式，线上机考依托专属系统，随机抽取业务素材考查基础层与应用层能力，系统自动比对标准答案评分；线下实操设置模拟场景，如跨境保险纠纷调解，考评人员按指标体系现场打分，同步录制过程供复核；日常观测建立业务沟通档案，记录跨国邮件、会议中的语言表现，每月由部门汇总评分，三类考评结果按3:4:3比例核算总分。在结果应用闭环上，搭建考评-反馈-优化机制，对考评结果分级，85分以上为优秀，60分以下为待提升，针对不同等级制定差异化方案：优秀者纳入人才储备库，待提升者推送个性化训练任务。每季度结合业务变化调整指标，如新增跨境数字保险业务场景指标，同时收集考评对象与业务部门反馈，优化评分细则与考评方式，形成科学有效的考评结果应用闭环。

建立科学系统的外语能力考评机制，可以筛选出真正具备国际化业务能力的专业人才，为保险行业在国际市场的拓展提供坚实的人才保障。

（五）完善长效激励的外语提升保障制度

以激发人才外语学习内生动力为导向，将能力提升目标与职业发展通道深度绑定，构建兼具激励性与保障性的制度体系，融入资源供给、激励规则与权益保障等核心板块，通过梯度化激励设计衔接外语能力等级与发展机遇，配套稳定的学习支持机制，为能力持续提升提供制度支撑，保障整体机制长效运转^[6]。

具体来说，在激励规则设计上，可建立外语能力等级与职业发展的刚性衔接机制。划分基础应用级、业务精通级、专业研判级三个梯度等级，明确各等级对应的外语能力标准，如基础应用级需熟练处理英文保单条款解读、日常跨境沟通等任务，业务精通级须具备英文保险产品方案设计、国际再保险谈判能力，专业

研判级需能撰写英文行业研究报告、参与国际保险规则制定研讨。将等级认证结果与岗位晋升、项目分配、薪酬调整直接挂钩，例如达到业务精通级可优先获得国际化项目负责人资格，薪酬上浮比例不低于15%；达到专业研判级可纳入核心人才储备库，享受专项职业发展基金支持。在资源供给方面，实施差异化学习资源配置。依据不同能力等级需求搭建分层资源体系，基础级配套标准化线上课程包，包含保险专业词汇库、日常沟通情景模拟模块，每月更新行业最新术语解析；进阶级提供直播互动课程，邀请外籍保险专家讲解国际业务流程，每季度组织线上案例研讨；高级别配置一对一导师指导，结合个人职业方向定制学习计划，优先开放国际行业会议参会名额。同时建立资源使用反馈机制，每季度收集学习效果数据，动态优化资源内容与形式。在权益保障层面，建立学习权益与时间保障制度，明确人才每年可享受不低于40小时的带薪外语学习时间，学习时长可根据能力等级提升适当增加；设立外语学习专项补贴，通过等级认证者可凭学习凭证报销50%~80%的培训费用；建立学习成果认可机制，将外语能力提升纳入个人职业档案，作为岗位调整、评优评先的重要依据；搭建跨部门交流平台，为不同等级人才提供外语实践场景，确保学习成果有效转化。

激励规则、资源供给与权益保障的协同发力，可形成环环相扣的制度闭环，强化学习动力的持续激发，夯实能力提升的支撑条件，为国际化保险人才外语能力的长效提升提供稳定可靠的制度保障。

（六）融合数字技术的外语教学创新路径

数字技术在外语教学创新中承担着资源整合与模式重构的双重职能，可打破传统教学的时空限制与内容固化问题，其能衔接保险专业外语的学习需求与业务场景，通过动态资源更新、个性化学习路径生成与实时能力反馈，推动教学从单向传输转向互动适配，强化语言学习与业务实践的内在关联，为高效培养适配国际化需求的外语能力提供技术支撑^[7]。

具体来说，可从智能教学系统搭建、动态资源供给、个性化学习赋能三个维度推进，在智能教学系统搭建上，可开发融合多模态交互技术的保险外语教学平台，内置语音识别、语义分析功能，能实时纠正发音偏差与表达逻辑问题，同步生成个性化能力画像，精准定位词汇、听力、表达等短板。在动态资源供给层面，接入全球保险行业实时资讯接口，平台可自动抓取国际保险新规、市场动态等外文素材，按业务领域分类形成专题资源包，每两周更新一次，同时搭建用户贡献机制，鼓励上传业务实操中的外语沟通案例，经审核后纳入资源库并标注应用场景。在个性化学习赋能方面，系统可基于能力画像与岗位需求，自动生成定制化学习路径。针对词汇短板推送场景化记忆任务，结合保单条款、理赔报告等素材设计填空、匹配练习；针对表达薄弱设置“AI模拟对话”，模拟跨国客户咨询、国际会议发言等场景，用户完成应答后，系统从语言准确性、业务相关性维度打分并提供优化建议。此外，还可搭建学习社群模块，支持用户组队完成跨境业务模拟项目，系统全程追踪协作过程，生成团队与个人能力提升报告，实现技术赋能下的精准化、高效化外语教学。

融合数字技术的外语教学创新路径可充分发挥数字技术的优势，为保险专业人才的外语能力提升带来新的活力和动力，助力保险行业在国际市场上取得更好的发展。

三、结束语

综上所述，回应国际化保险市场对专业人才外语能力的需求，可通过多维度策略的协同联动构建系统提升机制，以校企协同整合供需源头资源，以岗位适配模块强化靶向训练，以跨文化平台搭建实践载体，依托科学考评明晰能力短板，借长效制度激发内生动力，靠数字技术赋能教学效能。各环节紧密衔接、动态适配，形成培养—实践—评估—激励—赋能的完整运转体系，切实夯实人才外语能力基础，支撑行业国际化发展需求。

参考文献

- [1] 刘光卓. 让保险资金为科技创新“保驾护航”——基于国际镜鉴与中国路径的研究[J]. 银行家, 2025, (08): 30-33.
- [2] 许闲, 杨宁宁, 黄琛淞. 面向国际竞争的中国航运保险发展路径: 多维挑战与策略研究[J]. 保险研究, 2025, (06): 64-78.
- [3] 李林烨. 长期护理保险的国际比较与中国探索[J]. 国际金融, 2025, (04): 53-59.
- [4] 朱少杰. 深入推进上海再保险“国际板”建设的问题分析与对策建议[J]. 上海保险, 2025, (01): 51-54.
- [5] 曾梦宁. 上海国际再保险中心建设提速迈向全球保险市场新高度[J]. 中国金融家, 2024, (11): 100-101.
- [6] 周华林, 郭金龙. 我国保险资金国际化配置状况及风险分析[J]. 海南金融, 2024, (06): 53-72.
- [7] 陆峰. 东盟保险市场国别特征研究之越南: 高度国际化的发展策略[J]. 沿海企业与科技, 2023, (02): 3-12.