

《客户关系管理》课程 学习方案

一、学习对象

2020-2019 秋季学期参加跟岗实习，选修了《客户关系管理》网络课程的所有学生。

二、学习方法

本课程学习采用线上观看视频+平台完成作业的方式，以周为单位观看相应视频，并在学校教学平台完成相应任务或作业，具体学习过程可参考如下流程：

1. 查看辅教老师在课程学习群（群号：767110951）下发的本周学习任务
2. 在推荐的网络课程里观看与任务相关的视频（网址：

<https://next.xuetangx.com/course/SZIIT63031001024/1511933>）

如何加入课程学习：点击以上网址链接到课程学习网站，选择 **2020秋季学期**，选择**报名免费学习**（网络课程开课时间为9月1日）



课程服务

免费学习 免费

📅 2020-09-01 至 2020-12-31

📅 60 天回顾学习时长

🕒 60 小节

已报名，即将开课

认证学习 299¥239.2

📅 2020-09-01 至 2020-12-31

📅 可永久回顾学习

🕒 60 小节

- ★ 课程视频和学习记录永久可看可查
- ★ 作业可批改与讨论交流
- ★ 通过考核后颁发权威防伪认证证书
- 🛒 花呗分期付款 (每月最低约19.93元)

升级服务

3. 完成本周任务作业

4. 登录学校在线学习平台

(http://course.rzpt.cn/front/kc.js.php?course_id=2082)，提交本周任务作业

三、学习安排

每周在 QQ 群和教学平台发布

四、学习安排

周次	学习目标	知识点	作业
准备 (8.24-8.30)	学习准备阶段，请同学们加入课程学习 QQ 群（学习任务发布），通过提供的课程链接加入网络课程（通过此平台观看课程视频），加入课程的学校在线平台（通过此平台提交任务作业），等待课程开课		
第一周 (8.31-9.6)	理解客户关系管理的产生背景与发展动力；理解客户关系管理与传统营销的差异；掌握客户关系管理的含义，理解实施客户关系管理对企业的作用	客户关系管理产生发展的条件 关系营销、一对一营销 客户关系管理的概念 客户关系管理的作用	比较客户关系管理与传统营销的差别有哪些，通过案例，说明企业实施客户关系管理有哪些作用

第二周	分析企业目标客户特征，给客户画像；确定寻找客户的渠道和方法	潜在客户和目标客户 潜在客户的特征 寻找客户的渠道和方法	分析企业如何识别潜在客户的特点，在潜在客户中确定目标客户，并明确寻找目标客户的渠道和方法
第三周	建立客户关系 将潜在的目标客户转化为企业的现实客户，掌握客户开发的基本流程，了解客户开发的常用方法和工具	客户开发的流程 客户开发的方法	制定客户开发计划
第四周	建立客户信息库 理解不同类型客户信息的作用和特点，掌握客户信息收集的渠道、方法	客户信息的类型和特点 收集客户信息的渠道、方法	分析企业为进行客户管理收集了哪些客户信息，并说明这些信息是通过哪些渠道收集的，企业如何应用
第五周	客户价值管理 了解客户相关理论，分析不同客户对企业价值	客户让渡价值 客户关系生命周期 客户终身价值	按照给出的客户数据对客户价值进行分类
第六周	客户细分 了解客户细分的步骤，掌握客户细分的方法，学会应用适当的方法进行客户细分	客户细分方法 ABC 法 RFM 法 CLV 法	
第七周	客户满意管理 学会对客户满意度进行调查分析，并通过分析调查结果制定提高客户满意度的策略	客户满意、客户满意度的含义 影响客户满意度的因素	分析企业的客户满意状态，提出提高客户满意水平的建议
第八周		提高客户满意度的方法	
第九周	客户忠诚管理 学会识别哪些是忠诚客户，分析忠诚客户有什么特点，并制定建立忠诚客户的策略	客户忠诚的定义与内涵 建立客户忠诚的思路	分析企业有哪些忠诚客户，企业为了建立客户忠诚采取了哪些措施
第十周		建立忠诚客户的途径	
第十一周	流失客户 如何对待流失客户	流失客户的管理	分析企业如何应对客户流失
第十二周	CRM 系统 了解 CRM 系统的构成和类型、功能	CRM 系统的类型 CRM 系统的功能	分析企业应用的 CRM 系统属于那种类型，有哪些功能

五、考核方式

考核内容	考核方式	比例
网站课程学习	观看视频截图：每周完成要求的视频学习，截图上传平台，截图上标注：专业班级+姓名	30%
平台提交作业	每周完成老师布置的任务作业	70%