教学日志（第12周）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 时间： 2021年 11月 15 日 | 第 9-10 节 | 班级：20工企1班 |
| 课堂总结 | 本节课主要内容：客户让渡价值、客户对企业的价值的含义和客户对企业价值的构成，通过案例讲解客户对企业价值的贡献，学生能较好理解客户价值。 |
| 时间： 2021年 11月 16 日 | 第 3-4 节 | 班级：20工企2班 |
| 课堂总结 | 本节主要内容：客户价值的评估指标和方法，通过案例讲解客户价值指标的选择和计算方法，学生能够很好的理解价值指标的选择但是对客户价值的计算不数量。 |
| 时间： 2021年 11月 18 日 | 第 1-2 节 | 班级：20工企1班 |
| 课堂总结 | 本节主要内容：客户关系生命周期与客户终生价值的关系，对客户价值的理解应该从客户生命周期的角度，计算客户终生价值。 |

教学日志（第13周）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 时间： 2021年 11月 23 日 | 第 3-4 节 | 班级：20工企2班 |
| 课堂总结 | 本节主要内容：客户细分概念、流程介绍，ABC 分类法的操作过程，把客户分成重要客户，普通客户和小客户 |
| 时间： 2021年 11月 25 日 | 第1-2 节 | 班级：20工企1班 |
| 课堂总结 | 本节主要内容：客户细分方法——RFM 法的应用方法，通过分析客户消费过程中的 RFM 三个维度，对客户进行细分，并归纳描述每类客户的特点，提出管理策略 |
| 时间： 2021年 11月 28 日 | 第 1-2 节 | 班级：20工企1班 |
| 课堂总结 | 本节主要内容：客户服务的含义和特征、类型、客户服务质量的构成和影响因素，通过对客户服务类型的分析，总结服务质量与产品质量的差异，并明确服务质量评价的标准 |

教学日志（第14周）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 时间： 2021年 12月 3 日 | 第 9-10 节 | 班级：20工企1班 |
| 课堂总结 | 本节内容：通过绘制客户服务蓝图，明确客户服务中各环节流程及质量标准，提高服务质量 |

教学日志（第15周）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 时间： 2021年 12月 6 日 | 第 9-10 节 | 班级：20工企2班 |
| 课堂总结 | 本节内容：客户满意度调查——掌握客户满意度调查的方案设计、满意度调查的方法、客户满意度问卷设计，并实施，掌握客户满定度计算方法（百分数法、平均法和加权平均法） |

教学日志（第16周）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 时间： 2021年 12月 14 日 | 第 3-4 节 | 班级：20工企2班 |
| 课堂总结 | 节内容：通过分析客户忠诚的表现，确定忠诚客户的类型，并分析影响和衡量忠诚客户的因素，制定保持客户忠诚的措施 |