
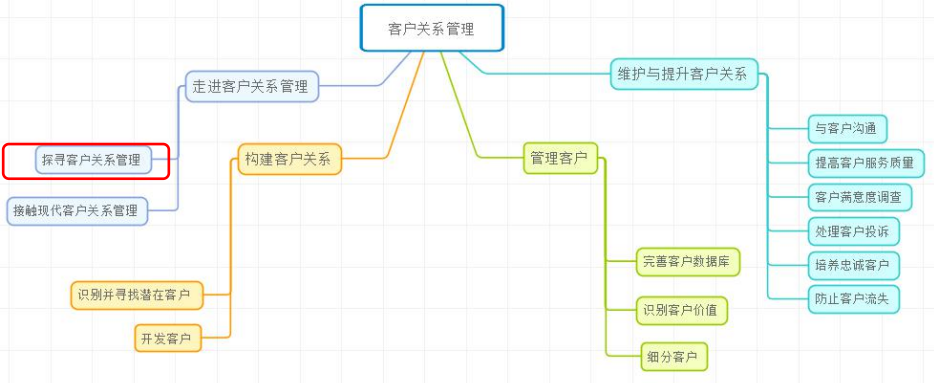


## 项目一 走进客户关系管理一

## 任务一 探寻客户关系管理

主题名称	探寻客户关系管理		
学情分析	通过第一次课对于客户关系管理的感性认识及课程的体系及评价标准的阐述，同学们已经对客户关系管理的概念、发展现状、有了初步的理解，并且对于课程的教学安排与进度、考核要求有了清晰的认知，在此基础上开始进行操作。		
教学目标	知识目标	能力目标	素质目标
	1.了解客户、客户关系的含义与类型 2.了解客户关系的产生发展 3.理解客户关系管理的目标	树立以客户为中心的现代管理理念，能剖析企业建立的客户关系类型和企业实施客户关系管理达到的目标	1.树立以客户为中心的管理理念 2.培养客户服务意识 3.能养成对一二手资料调查分析能力
思政目标	社会主义核心价值观爱国、敬业、友善、诚信，强化家国情怀、世界胸怀		国家倡导“一带一路”，成为中国企业最大的推销员；“新冠”期间各行各业（医疗、物流等行业）为国内外抗击疫情做出的卓越努力，中国抗击新冠疫情为世界做出的贡献融入爱国情怀，世界胸怀；百年老字号“内联升”，台塑大王王永庆运用客户关系管理思维（注重质量、洞悉客户、细致服务）的故事，融入敬业、诚信、友善等思政元素
本单元任务	情境描述		任务
	以小组为单位，成立公司，招揽客户		分析公司与客户的关系特点，了解客户管理的目标
教学重点	重点：客户关系管理的产生发展		
教学难点	难点：客户关系的含义和类型，客户关系管理的目标		
教法与学法	教学方法	案例教学法、讲授法	
	学习方法	探究学习，小组讨论，头脑风暴	
教学资源	教材讲义	《客户关系管理》汤兵勇主编及自制讲义	
	课件	见《客户关系管理》课程资源库课件文件包	
	案例	1、泰国东方饭店的客户服务 2、王永庆卖米 3、内联升 4、视频：深航“甩客”VS 一个人的飞机	
	工作岗位	客户关系管理	工作部门 业务/市场销售部
	必备材料	教材、任务单、课	补充材料

		件、教案	
	参考资料	电子教材、网站资源	
<b>教学内容与过程</b>			
<b>环节</b>	<b>教学内容</b>		
复习 (2')	<p><b>【师生互动活动】</b></p> 		
知识定位 (1')			
任务导入 (5')	<p><b>【任务导入】</b></p> <p>“我们的老板只有一个，那就是我们的顾客；是他付给我们每月的薪水，只有他有权解雇上至董事长的每一个人，做法很简单，只要他改变购物习惯，换到别家商店买东西就是了。”</p> <p style="text-align: right;">沃尔玛创始人 山姆·沃尔顿</p> <p><b>【学生活动】</b> 利用网络，搜索那些成功的公司是如何看待客户的？</p> <p><b>【小组活动】</b></p> <p>从今天开始，我们就要开始进行企业客户管理，但是首先我们以小组为单位成立公司。</p> <p>成立公司，设计公司名称与 LOGO，形成公司的组织结构，完成客户管理岗位设计</p>		
告知 (10')	<p><b>【教师活动】</b></p> <p>教学目标： 树立以客户为中心的现代管理理念，能剖析企业建立的客户关系类型和</p>	<p><b>【学生活动】</b></p> <p>接受任务，明确学习目标</p>	

	企业实施客户关系管理达到的目标		
操 练 (50')	<b>【子任务】</b>	<b>【教师讲授】</b>	<b>【学生活动】</b>
	<b>【子任务1】</b> 分析公司客户的类型?	客户的含义 客户的类型	课堂练习——判断客户类型 分析建立公司的客户的类型
	<b>【子任务2】</b> 分析企业与客户应建立何种类型的关系	客户关系的含义 客户关系的类型 客户关系选择依据	<b>【思考】</b> 哪种类型的客户关系最好? 公司如何选择客户关系类型
	<b>【子任务3】</b> 分析客户关系管理目标	客户关系管理的产生 客户关系管理的目标	<b>【思考】</b> 客户关系管理产生发展的原因 分析企业实施客户关系管理的目标
深 化 (20')	<b>【小组展示】</b> 各小组展示各自公司的设计	<b>【学生活动】</b> 1. 各小组角色扮演 2. 同学们讨论 <b>管理客户</b> 的想法。	<b>【教师活动】</b> 对于学生的设计给予点评, 对学生的观点进行梳理与分类归纳
总 结 (3')	这节课我们首先了解了消费者、客户、用户等的概念和类型, 企业与客户之间应建立何种关系类型, 企业进行客户管理的目标, 下面的课程我们将分析, 要完成这些目标, 企业应设立哪些客户管理部门以及客户管理要做哪些工作。		
预 习 任 务 与 课 后 作 业 (2')	<b>【课后作业】</b> 通过网络查找资料并分析: 企业进行客户管理对企业有何种影响? <b>【预习任务】</b> 通过网络查找资料 (1) 企业客户管理的部门有哪些 (2) 客户管理的主要工作任务有哪些		
教 学 评 价	本节课任务《探寻客户关系管理》是项目《走进客户关系管理》中一个第一个任务。通过本节课的学习, 让学生了解客户关系管理的产生发展的背景和条件, 了解企业进行客户管理要达到的目标, 为学生树立客户为中心的管理理念, 培养为客户服务的意识奠定基础。下节课将继续下一个环节: 接触现代客户关系管理。		