
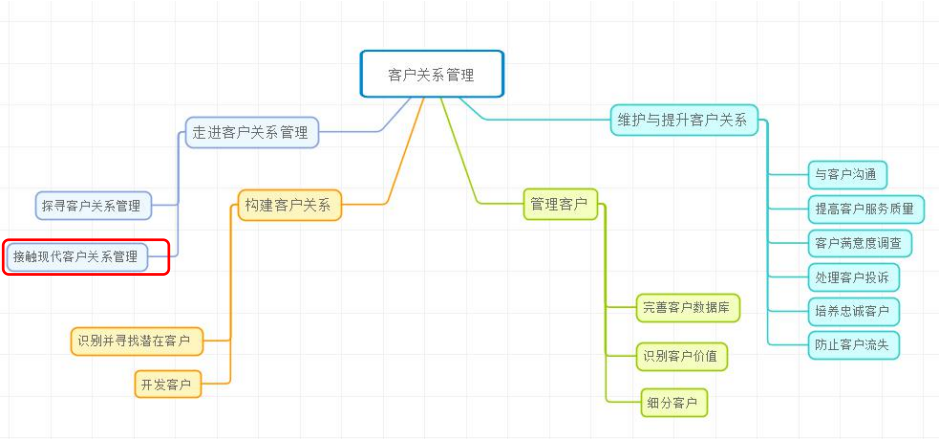



## 项目一 探索客户关系管理一

## 任务二 接触现代客户关系管理

主题名称	探寻客户关系管理			
学情分析	通过任务一的学习,学生已经掌握了客户的概念,企业与客户关系的类型,以及企业要选择客户关系时的依据,但对客户关系管理究竟要做什么还不是很了解,本节课通过文献查阅、小组讨论、案例分析等方法让学生了解客户关系管理含义、工作内容和与之相关的理论			
教学目标	知识目标	能力目标	素质目标	
	1. 理解客户关系管理的含义 2. 掌握客户关系管理的工作内容 3. 理解客户关系管理的相关理论	全面理解客户管理的内涵,能掌握客户管理的内容	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 4. 培养学生努力学习、勤奋、踏实工作的基本素养	
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		设置客户管理的岗位,描述岗位职责,制定客户管理策略	
教学重点	重点: 客户关系管理含义			
教学难点	难点: 客户关系管理的内容			
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	《客户关系管理项目式教程》王瑶主编及自制讲义		
	课件	见《客户关系管理》课程资源库课件文件包		
	案例	1、视频: 什么是 CRM_标清.flv		
	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、课件、教案	补充材料	案例集
	参考资料	电子教材、网站资源		

教学内容与过程	
环节	教学内容
复习 (2')	<p><b>【师生互动活动】</b></p> <p>1. 企业为什么要进行客户关系管理</p> 
知识定位 (1')	
任务导入 (5')	<p><b>【任务导入】</b></p>  <p><b>集团客户服务部-客户管理专员</b> 北京-朝阳区 大公国际信用评级集团有限公司</p> <p><b>职位信息</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>负责客户管理部的日常管理工作，制定部门的工作计划，考核工作进度，检查并指导各项工作的开展，控制日常工作，提交部门工作报表，对运营总监负责</li> <li>负责解决客户园所在新开园阶段、园所运营阶段遇到的所有问题，提高客户满意度</li> <li>负责平台客户资源的合作对接，整合内外部资源，将资源效果最大化</li> <li>关注客户数据，协助客户提高园所运营效率</li> <li>监督客户园所服务标准及售后处理，执行客户奖惩制度</li> </ol>

	<p><b>客户管理部经理</b> 北京-朝阳区</p> <p>北京东方悦力教育科技有限公司</p> <p>民营企业   教育/培训/院校</p>		
	<p>岗位职责</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.根据公司发展规划,协助落实集团客服部门的规划和发展,落实公司的客户营销战略规划,协助完成公司客户发展的短、中、长期的客户发展营销目标;</li> <li>2.根据集团公司的战略规划,协助明确部门的工作职责和内容,制定制度、规范和流程;</li> <li>3.协助制定各类客户服务质量标准,以及操作模式,保证客户服务工作的流程化和标准化,并进行管理监督;</li> <li>4.根据客服标准和流程量化各类指标,协助对各指标开展考核,不断提升客服质量;</li> <li>5.协助客户服务质量跟踪、整理数据,并支持客服部门负责人开展日常部门工作;</li> <li>6.协助与其它部门沟通、交流工作,确保客服工作开展的顺畅;</li> <li>7.辅助公司客服体系的建设,搭建完善的客服体系;</li> </ol> <p><b>【学生活动】</b></p> <p>利用网络,搜索公司设置哪些客户管理的岗位?你的公司设置的客户管理岗位有哪些?岗位职责是什么?</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,完成客户管理岗位设计</p>		
告知 (5')	教师活动		学生活动
	<p>教学内容:客户关系管理的含义、内容</p> <p>教学目标:能准确理解客户关系管理的含义,了解客户关系管理的内容</p>		接受任务,明确学习目标
操练 (55')	<b>【子任务】</b>	<b>【教师讲授】</b>	<b>【学生活动】</b>
	<b>【子任务1】</b> 对客户关系管理进行定义	关系营销、一对一营销、数据库营销的理论 客户关管理的含义和内涵	通过网络等途径查找资料,总结客户关系管理的概念并分析其内涵
	<b>【子任务2】</b> 客户关系管理的内容	客户关系管理的内容	利用网络搜索客户关系管理的岗位及其岗位职责
	<b>【子任务】</b> 试试设计 CRM 软件 (APP)	客户关系管理系统的功能	利用网络查找常用的 CRM 软件或者 APP,并观察、分析软件有哪些功能,完成哪些工作
深化	<b>【小组展示】</b>	<b>【学生活动】</b>	<b>【教师活动】</b>

(10')	各小组展示各自公司的设计	1. 按照岗位分工描述自己的客户管理岗位职责 2. 设计一个简单客户关系管理的 app, 并简述其功能	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与客户关系管理相关的一些理论, 通过查找网络查找并提炼出对客户关系管理的定义, 分析了客户关系管理的内容和客户关系管理软件的功能, 初步了解了在企业实践中客户关系管理工作内容。		
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: 企业的客户关系管理工作发生在哪些部门, 如何应用 CRM 软件实现对客户的管理 <b>【预习任务】</b> 通过网络查找资料 (1) 企业怎样定义自己的客户 (2) 如何寻找潜在客户		
教学评价	本节任务《接触现代客户关系管理》, 通过本节课学习, 学生理解客户关系管理的内涵, 了解客户关系管理的主要工作内容和企业实践中 CRM 软件的应用功能, 使学生进一步认识客户关系管理并且对将来可能从事此项工作的学生需要的能力给予指导。下一节课将从: 识别和寻找潜在客户开始管理客户。		