

## 项目二 构建客户关一

## 任务一 识别潜在客户

主题名称	识别潜在客户			
学情分析	通过项目一的学习,学生已经掌握了客户关系管理的基本内涵、内容和其在企业中的作用有了一定了解。本节课将从企业与客户关系的建立开始,完成客户关系管理的具体任务。			
教学目标	知识目标	能力目标	素质目标	
	1. 掌握识别客户的内容和方法 2. 了解潜在客户的特征和条件	能够识别潜在客户特征,能够用不同的方法寻找到符合特征的潜在客户	培养分析问题的能力,随机应变的能力	
本单元任务	情境描述			任务
	如何寻找客户是构建客户关系的第一步,张数面临的第一个问题是要确定,谁会是自己的客户			任务 1 识别潜在客户
教学重点	重点: 识别潜在客户的方法;			
教学难点	难点: 确定潜在客户特征并根据其特点进行资格审核			
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、别让无效客户分流广告费 2、电影教你识别潜在客户		
	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		
<b>教学内容与过程</b>				
环节	教学内容			
复习 (2')	<b>【师生互动活动】</b> 1. 企业为什么要进行客户关系管理			
				

<b>知识定位</b> (1')	 <p>客户关系管理思维导图结构：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>客户关系管理           <ul style="list-style-type: none"> <li>走进客户关系管理               <ul style="list-style-type: none"> <li>探寻客户关系管理</li> <li>接触现代客户关系管理</li> </ul> </li> <li>构建客户关系               <ul style="list-style-type: none"> <li>识别并寻找潜在客户 (红色框)</li> <li>开发客户</li> </ul> </li> <li>管理客户               <ul style="list-style-type: none"> <li>完善客户数据库</li> <li>识别客户价值</li> <li>细分客户</li> </ul> </li> <li>维护与提升客户关系               <ul style="list-style-type: none"> <li>与客户沟通</li> <li>提高客户服务质量</li> <li>客户满意度调查</li> <li>处理客户投诉</li> <li>培养忠诚客户</li> <li>防止客户流失</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>		
<b>任务导入</b> (5')	<p><b>【任务导入】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>动画视频：【案例 1】</li> <li>案例：电影教你识别潜在客户</li> <li>案例：一个葡萄酒商的自白</li> </ol> <p><b>【学生活动】</b></p> <p>案例中提到了哪些比较有效的寻找客户的方法和途径</p>		
<b>告知</b> (5')	<p style="text-align: center;">教师活动</p> <p>教学内容：识别潜在客户 教学目标：能够识别潜在客户特征</p>	<p style="text-align: center;">学生活动</p> <p>明确学习目标，接受任务</p>	
<b>操练</b> (55')	<p style="text-align: center;"><b>【子任务】</b></p> <p><b>【子任务 1】</b> 识别客户</p> <p><b>【子任务 2】</b> 识别潜在客户</p>	<p style="text-align: center;"><b>【教师讲授】</b></p> <p>识别客户的内涵与重要性 客户识别的步骤</p> <p>潜在客户的识别 识别潜在客户的步骤 潜在客户</p>	<p style="text-align: center;"><b>【学生活动】</b></p> <p>明确客户识别的步骤和意义</p> <p>对潜在客户画像，分析并审核潜在客户资格</p>
<b>深化</b> (10)	<p><b>【小组展示】</b></p> <p>小组讨论，明确潜在客户的类型、特点，对潜在客户画像</p>	<p><b>【学生活动】</b></p> <p>根据自身企业、产品的特点、定位，确定可能的目标客户，并梳理，客户的共同点</p>	<p><b>【教师活动】</b></p> <p>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</p>
<b>总结</b> (3')	<p>通过本节课，各小组进一步明确了企业产品特点，从而确定了潜在客户的类型和特点，为选择目标客户的选择、开发做好准备。</p>		
<b>预习任务与课</b>	<p><b>【课后作业】</b></p> <p>通过查找资料或工作实践思考现在有哪些寻找潜在客户方法？</p>		

<b>后作业</b> (2')	<b>【预习任务】</b> 如何找到符合资格的潜在客户？
<b>教学评价</b>	本节任务《识别与寻找潜在客户》，通过本节课学习，学生理解客户识别的意义，了解潜在客户的含义，为下一步寻找潜在客户，进行客户开发做好准备。