
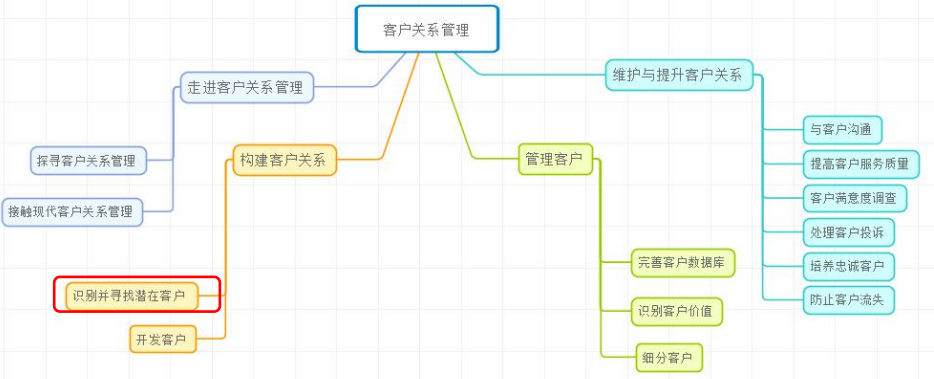


## 项目二 构建客户关一

## 任务 寻找潜在客户

主题名称	寻找潜在客户			
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.了解寻找潜在客户的方法和渠道 2.掌握寻找潜在客户各种方法和渠道的特点	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	
思政目标	弘扬以改革创新为核心的时代精神		抖音直播“龙字科”招生德云社创新营销方式讨论,弘扬以创新为核心的时代精神	
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,如何寻找潜在客户		任务 寻找潜在客户	
教学重点	重点:识别潜在客户的方法;寻找潜在客户的方法和渠道			
教学难点	难点:确定潜在客户特征;各种方法的合理应用			
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、直播平台的兴起 2、		
	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			

<p>复习 (2')</p>	<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> 		
<p>知识定位 (1')</p>			
<p>任务导入 (5')</p>	<p><b>【任务导入】</b></p> <p>1. 动画视频:【案例1】</p> <p>2. 案例: 电影教你识别潜在客户</p> <p>3. 案例: 一个葡萄酒商的自白</p> <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>		
<p>告知 (5')</p>	<p><b>教师活动</b></p> <p>教学内容: 识别潜在客户, 寻找潜在客户</p> <p>教学目标: 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</p>	<p><b>学生活动</b></p> <p>明确学习目标, 接受任务</p>	
<p>操练 (55')</p>	<p><b>【子任务】</b></p> <p><b>【子任务1】</b> 识别潜在客户</p>	<p><b>【教师讲授】</b></p> <p>识别客户的内涵与重要性</p> <p>客户识别的步骤</p> <p>潜在客户的识别</p>	<p><b>【学生活动】</b></p> <p>按照步骤, 分析公司及产品特点, 说明潜在客户的特点</p>

		识别潜在客户的步骤	
	<b>【子任务 2】寻找潜在客户</b>	寻找潜在客户的方法	根据定义的潜在客户的特点,选择寻找潜在客户的方法
<b>深化 (10)</b>	<b>【小组展示】</b> 小组讨论,明确潜在客户的类型、特点,以及从何种渠道、采用何种方法寻找到合适的潜在客户。 各小组展示各自公司的设计	<b>【学生活动】</b> 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	<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
<b>总结 (3')</b>	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。		
<b>预习任务与课后作业 (2')</b>	<b>【课后作业】</b> 通过查找资料或工作实践思考现在有哪些寻找潜在客户的新方法? <b>【预习任务】</b> 如何把潜在客户转化为客户? 在客户开发过程中需要注意些什么?		
<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,认识寻找潜在客户的方法,为下一步客户开发做好准备。		