
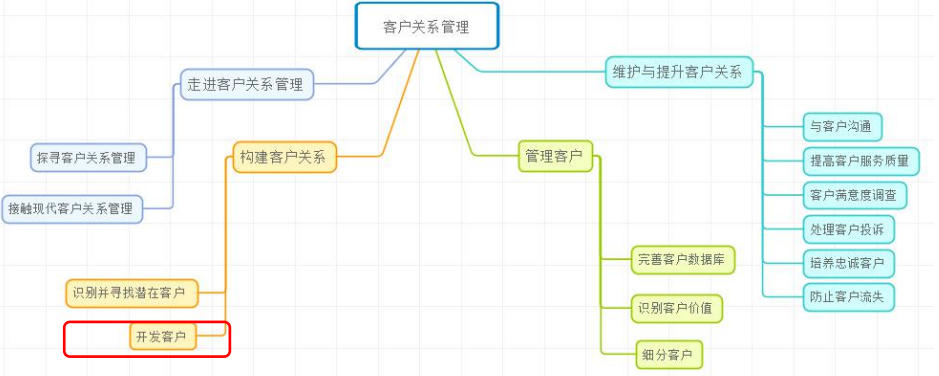


项目二 构建客户关一

任务一 开发客户

主题名称	开发客户			
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. 理解客户开发的一般流程; 2. 了解常用的客户开发工具; 3. 掌握客户开发计划的一般内容	能够制定出有针对性的潜在客户开发方案,并成功实施	资源的合理分配; 组织实施; 团队合作	
思政目标	深化职业理想和职业道德教育		通过乔吉拉德、原一平等销售案例教育引导拉德开发客户的案例,教育引导学 生深刻理解并自觉实践各行业的职业精神和职业规范,培养遵纪守法,诚信经营、爱岗敬业、积极进取的职业品格和行为习惯。	
本单元任务	情境描述		任务	
	张数经过对潜在客户的认真比较与分析,挑选出了几个有潜力的客户,作为要开发的对象		制定计划,将选择的优质潜在客户转化为现实客户	
教学重点	重点: 客户开发计划的制定和实施			
教学难点	难点: 客户开发计划的制定和实施			
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、《谈判官》——如何开发客户 2.案例: 海尔的“快乐王子 007”		
	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>【师生互动活动】 1. 用那些方法寻找潜在客户？</p> 	
<p>知识定位 (1')</p>		
<p>任务导入 (5')</p>	<p>【任务导入】 1. 案例：看《谈判官》——如何开发客户</p> <p>【学生活动】 分析视频中如何进行客户开发</p>	
<p>告知 (10')</p>	<p>教师活动 学习内容：客户开发的过程和客户开发计划 教学目标：能够制定出有针对性的潜在客户开发方案，并成功实施</p>	<p>【学生活动】 明确学习目标，接受任务</p>
<p>操练 (120')</p>	<p>子任务</p> <p>【子任务 1】 制定客户开发计划</p> <p>【子任务 2】 实施客户开发</p>	<p>【教师讲授】</p> <p>客户开发计划的内容与构成</p> <p>客户开发步骤 客户开发方法 客户开发工具 客户开发准备工作</p> <p>【学生活动】</p> <p>制定客户开发计划</p> <p>根据制定客户开计划和客户开发流程, 实施客户开发</p>

		FAB 客户异议处理	
深化 (10')	【小组展示】 小组讨论,选择一个潜在客户,制定客户开发计划,完成潜在客户转化	【学生活动】 根据潜在客户特点,完成潜在客户转化	【教师活动】 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')	通过制定客户开发计划,模拟客户开发过程,学生更加了解客户开发的过程和具体策略,		
预习任务与课后作业 (2')	【课后作业】 录制视频或从网上下载视频,如何进行客户开发 【预习任务】 与客户接触过程中产生哪些信息,收集的客户信息能有哪些用途?		
教学评价	本节任务《开发客户》,通过本节课学习,学生了解客户开发的一般流程,掌握客户开发的方法和工具,建立良好的客户关系迈出第一步。		