

《客户关系管理》课程 学习指导

一、课程基本信息

课程代码	270111	课程性质	必修
学习对象	20 2 1 级工商企业管理、2020级市场营销	开设学期	第三、五学期
学 分	3.5	总 学 时	60/44
实施场所	多媒体教室	授课方式	讲授

二、课程概述

《客户关系管理》是工商企业管理专业的一门专业平台课。本课程基于就业岗位群工作过程所需客户关系管理能力而开设,其功能在于从总体上把握以客户为中心的企业经营理念,以客户关系的建立、客户管理、客户关系的维护和提升为主要教学内容,以培养客户管理、客户沟通、客户服务能力为目的,突出客户关系管理与职业要求、岗位能力相结合,明确课程对履行岗位职责、提升工作效率和个人职业素养的重要作用,为以后的职业发展奠定基础。

三、课程内容

课程以客户关系管理工作岗位需要的知识能力为基础,以客户关系管理工作过程为主线,设计五个学习项目。



四、课程安排

序号	周次	学时	任务标题	学习内容	可展示结果和考核标准
1	1	3/1	探寻客户关系管理	1、客户关系的含义与类型 2、客户关系的产生发展 3、客户关系管理的目标	
2	2	2	接触现代客户关系管理	1、客户关系管理的含义 2、客户关系管理的工作内容 3、客户关系管理的相关理论	设计客户关系管理岗位说明
3	2-3	4/2	识别与寻找潜在客户	1、客户识别及潜在客户 2、识别客户需求 3、识别客户购买动机 4、识别客户需求的方法 5、寻找潜在客户的方法	客户分析报告和潜在客户名单
3	3-4	4/2	开发客户	1、客户开发流程 2、制定客户开发计划	客户开发计划书, 进行客户开发
4	4-5	4	建立完善客户信息	1、客户信息的来源 2、客户信息的主要类型 3、客户档案的类型	客户信息档案
5	5-6	4	分析客户价值构成	1、客户价值的含义和内容 2、客户价值的计算	客户价值评价体系
6	6-7	4	估算客户终身价值	1、客户关系生命周期 2、客户终身价值计算	计算客户终身价值
7	7-8	4/2	细分客户	1、客户细分方法 核心客户管理	根据需要进行客户细分
8	8	4/2	评估客户信用	1、客户信用分析 2、客户信用管理的内容	筛选信用销售的客户, 并分析其信用风险
9	9	2	制定客户信用政策*	1、客户信用政策的制定 2、客户信用政策的调整	根据情况调整信用政策根据情况调整信用政策
10	9	2	客户沟通	1、有效沟通障碍 2、客户沟通能力	沟通演练
11	10	4	客户服务管理	1、客户服务的概念 2、客户服务质量 3、客户服务质量影响因素和评价指标	

12	11-1 2	8/4	客户满意度调查	1、客户满意的含义 2、客户满意度调查问卷 3、客户满意度调查报告	满意度调查问卷
13	13	4/2	客户投诉处理	1、客户投诉原因分析 2、客户投诉处理流程 3、客户投诉处理方法	
14	14	4/2	培养忠诚客户	1、客户忠诚的类型 2、影响客户忠诚的因素 3、客户忠诚计划	
15	15	4/2	客户流失	1. 客户流失原因 2. 客户流失类型 3. 流失客户对策	

五、课程学习

1. 在线课程平台



网址1：超星<https://mooc1.chaoxing.com/course/211414610.html>

网址2：http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=401

2. 学习流程

课程学习



3. 学情分析

学情分析	学情特点	对策
知识结构	管理学、市场营销、经济学等课程的学习为本课程的学习打下基础	课堂案例导入结合小组分工，理论讲授与实践操作相结合，针对学生特点，通过模拟真实企业工作任务情景，帮助、引导学生思考
兴趣点	喜欢社交、热情，热衷新媒体，对企业经营实践感兴趣	
思维特点	学生合作能力强，但思考过程需要引导，自主思考能力较弱	
认知特点	不喜欢讲授，希望通过实践、动手掌握知识与技能 喜欢遇到问题，才会想起用什么知识，	

4. 学习方法

讨论：就发现或提出的问题小组或与老师进行讨论

案例学习：收集学习内容相关的企业实践案例，并做出分析与评论

实践：分析任务并设计实施方案，或进行情景模拟

六、课程考核

序号	评价项目	评价内容	评价标准
1	学习态度	上课出勤（5分）	平台扫码签到 每缺少一次扫码扣1分，三次以上缺勤此项不得分
		参与讨论（5分）	参与课前讨论 参与课堂讨论 参与老师或同学发布的讨论每参与一次加1分
2	学习进展	课前学习进度（10分）	教案、视频、课前、课后测试 及时查看教案，观看视频，完成课前、课后测试，平台数据前10%得分30；
		任务完成（25分）	1.课堂作业完成情况 2.小组展示 参与任务的计划的制定方案和实施过程，对团队工作有贡献 按时提交项目成果，格式规范，提出对问题解决有意义的方案
		课后作业（5分）	课后拓展训练任务
3	期末考核	期末考试（50）	理论知识考核 掌握必须、必要的理论知识