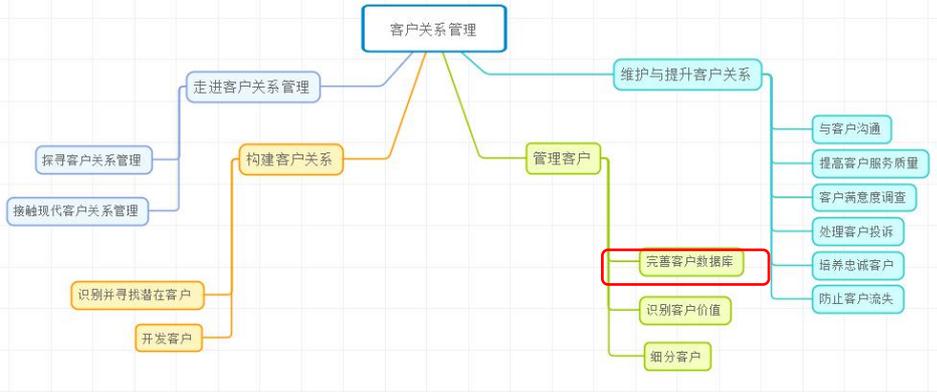


项目三 识别价值客户一

任务一 客户信息管理

主题名称	完善客户信息库			
学情分析	通过项目二的学习,学生已经掌握了客户开发的相关知识,完成了建立客户关系的任务。本节课任务是建立客户信息库,实现对客户的更细致的管理。			
教学目标	知识目标	能力目标	素质目标	
	1. 客户信息的来源、信息类型和内容、档案库的管理	能运用各种信息收集的基本方法收集客户信息,能根据需要对客户信息进行分析利用	培养细致、严谨的工作态度	
思政目标	牢固树立法治观念,依法经营,合法利用客户信息		通过阿里巴巴、美团被处罚,物流公司、银行等客户信息泄露引起强烈反应等案例,教育引导学生学习感悟习近平全面依法治国新理念新思想新战略,牢固树立法治观念,学会运用法律武器开展实际工作	
本单元任务	情境描述		任务	
	公司在发展中不断壮大,积累了越来越多的客户,公司高度重视客户资产的积累和客户资源的深度挖掘,着手建立公司客户信息档案,形成公司客户数据库,现在公司把这项工作交给张数去做。		为企业收集客户信息,并对信息进行整理,建立客户信息资料库	
教学重点	重点:客户信息的类型、收集方法			
教学难点	难点:对客户信息的利用			
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》丁建石主编及自制讲义		
	课件	见《客户关系管理》课程资源库课件文件包		
	案例	1. 阿里巴巴、美团被处罚 2. 国家立法禁止“大数据杀熟” 3. 今日集团依靠信息调整营销策略		
	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>【师生互动活动】</p> <p>1. 客户开发的步骤</p> <p>2. 客户开发前要做哪些准备?</p>	
知识定位 (1')		
任务导入 (5')	<p>【任务导入】</p> <p>1. 1. 阿里巴巴、美团被处罚</p> <p>2. 国家立法禁止“大数据杀熟”</p> <p>3. 今日集团依靠信息调整营销策略</p> <p>【学生活动】</p> <p>分析客户开发中用到了哪些客户信息</p>	
告知 (10')	<p>教师活动</p> <p>教学内容: 客户信息的类型, 信息来源和收集方式</p> <p>教学目标: 能运用各种信息收集的基本方法收集客户信息, 能根据需要对客户信息进行分析利用</p>	<p>学生活动</p> <p>接受任务, 明确学习目标</p>
	<p>子任务</p> <p>【子任务1】收集客户信息</p>	<p>【教师讲授】</p> <p>客户信息的定义和作用</p> <p>收集客户信息的途径和方法</p>
<p>操练 (60')</p>		

	【子任务2】 建立客户资料库	客户信息的类型及其特点 客户资料库的类型	对收集到的信息进行分 析、分类
	【子任务3】 客户信息的整理分析	客户信息的分析利用	分析客户信息的使用(案 例)
深化 (10')	【小组展示】 小组讨论,设计客户信息库构成	【学生活动】 收集客户信息,并对客户信息进行分类	【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')	客户信息是企业决策的基础,是对客户进行分级管理的基础,是客户沟通的基础,收集和分析客户信息是客户关系管理的重要步骤。		
预习任务与课后作业 (2')	【课后作业】 分析企业客户管理需求,编制客户信息档案表 【预习任务】 对收集的客户信息进行分析,从而对客户进行分类		
教学评价	本节任务《完善客户信息库》,通过本节课学习,学生熟悉了客户信息的内容及收集客户信息的渠道和方法,		