
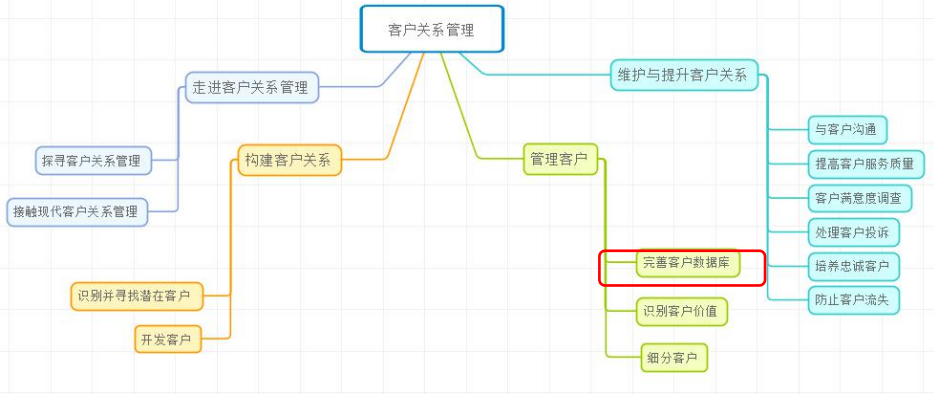


项目三 识别价值客户一

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')	【师生互动活动】 1. 客户开发的步骤 2. 客户开发前要做哪些准备？		
知识定位 (1')			
任务导入 (5')	【任务导入】 1. 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 【学生活动】 分析客户开发中用到了哪些客户信息		
告知 (10')	教师活动	学生活动	
	教学内容：客户信息的类型，信息来源和收集方式 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	接受任务，明确学习目标	
操练 (60')	子任务	【教师讲授】	【学生活动】
	【子任务 1】 收集客户信息	客户信息的定义和作用 收集客户信息的途径和方法	分析所需要的信息如何获得

	【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,		