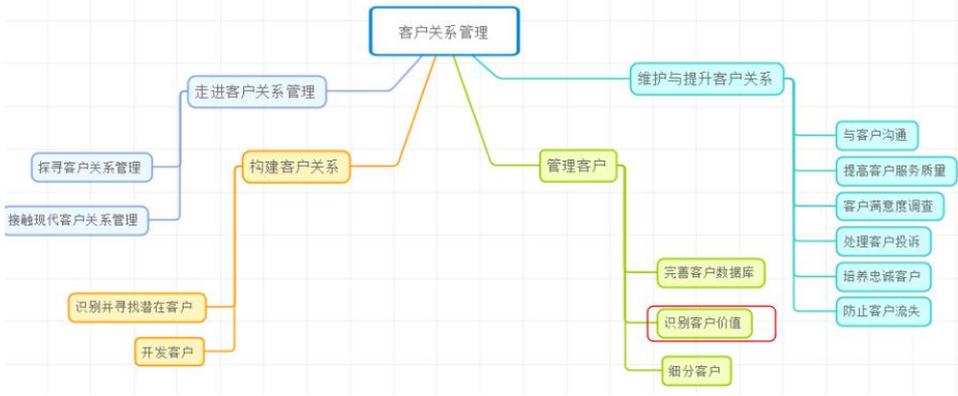


项目四 维护与提升客户关系一

任务二 提高客户服务质量

| | | | | |
|---------|--|-----------------------------|-------------------|----------|
| 主题名称 | 项目四 维护与提升客户关系一 | | | |
| | 任务二 提高客户服务质量 | | | |
| | 子任务1 认识客户服务 | | | |
| 学情分析 | 前面的任务中学生了解了客户关系开发过程,和如何对价值客户进行分析识别,那么,怎么使得高价值客户的价值得以体现呢? | | | |
| 教学目标 | 知识目标 | 能力目标 | 素质目标 | |
| | 1.了解客户服务的含义、特点 2.理解客户服务内容和类型 3.理解客户服务的目标 | 能分析企业提供的客户服务的特点和类型 | 培养细致、严谨的工作态度 | |
| 本单元任务 | 情境描述 | | 任务 | |
| | 公司在发展中遇到瓶颈,客户很难区分公司与竞争对手,公司决定通过服务策略提升竞争力,公提供了哪些服务? | | 分析企业和行业特点,确定提供的服务 | |
| 教学重点 | 重点:客户服务的含义和特点 | | | |
| 教学难点 | 难点:客户服务的内容 | | | |
| 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 | 《客户关系管理项目式教程》王瑶主编及自制讲义 | | |
| | 课件 | 见《客户关系管理》课程资源库课件文件包 | | |
| | 案例 | 1、案例:咖啡馆的选择 2、视频:智能机器人上岗 | | |
| | 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】</p> <p>1. 与客户沟通的目的有哪些?</p>  | | |
| <p>知识定位 (1')</p> |  <pre> graph TD CRM[客户关系管理] --- WJ[走进客户关系管理] CRM --- GL[管理客户] CRM --- WH[维护与提升客户关系] WJ --- TK[探寻客户关系管理] WJ --- JX[接触现代客户关系管理] WJ --- GJ[构建客户关系] GJ --- IJ[识别并寻找潜在客户] GJ --- KF[开发客户] GL --- WSKD[完善客户数据库] GL --- SKJZ[识别客户价值] GL --- XF[细分客户] WH --- KH[与客户沟通] WH --- TKS[提高客户服务质量] WH --- KY[客户满意度调查] WH --- CX[处理客户投诉] WH --- YC[培养忠诚客户] WH --- FZ[防止客户流失] </pre> | | |
| <p>任务导入 (5')</p> | <p>【任务导入】</p> <p>1、案例：咖啡馆的选择 2、视频：智能机器人上岗</p> <p>【学生活动】</p> <p>分析案例中提供了哪些服务？</p> | | |
| <p>告知</p> | <p>教师活动</p> <p>教学内容：认识客户服务 教学目标：能分析企业提供的客户服务的特点和类型</p> | <p>学生活动</p> <p>接受任务，明确学习目标</p> | |
| <p>操练 (60')</p> | <p>子任务</p> <p>【子任务1】客户服务的含义及其类型</p> | <p>【教师讲授】</p> <p>客户服务的含义 客户服务的特点 客户服务的分类 客户服务的内容</p> | <p>【学生活动】</p> <p>比较产品与服务，总结客户服务的特点</p> |
| <p>深化 (10')</p> | <p>【小组展示】</p> <p>列举公司提供的客户服务，并进行分类，分析这些客户服务都属于哪些</p> | <p>【学生活动】</p> <p>分析公司提供给客户的服属于那种类型</p> | <p>【教师活动】</p> <p>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</p> |

| | 类型 | | |
|---------------------------|---|--|--|
| 总结 (3') | 通过本节课，各小组对客户服务有了更好的认识，为进一步规划、设计提供给客户的服务做好准备 | | |
| 预习任务与课后作业 (2') | 【课后作业】 结合企业实际情况，设计一项给客户服务 【预习任务】 客户服务包括的要素 | | |
| 教学评价 | 本节任务《分析客户服务》，通过本节课学习，学生理解客户服务的含义和特点、类型，为下一步提供客户服务做好准备。 | | |