
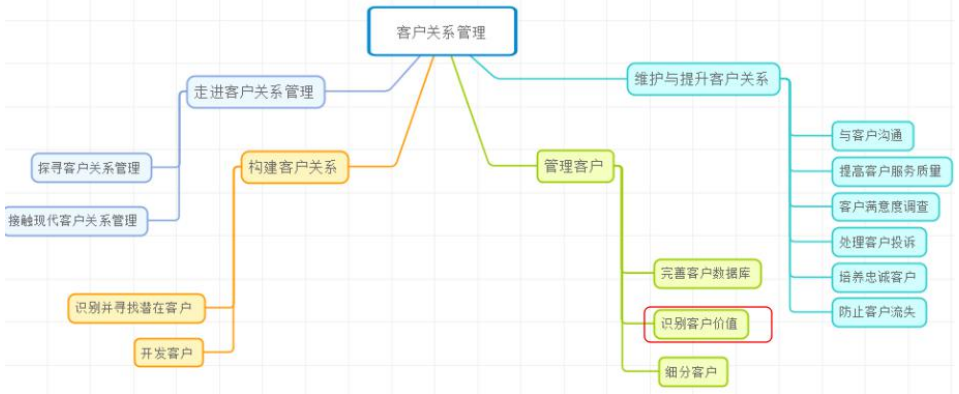


项目四 维护与提升客户关系一

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>			
<p>任务导入 (5')</p>	<p>【任务导入】</p> <p>1、案例：咖啡馆的选择</p> <p>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。		