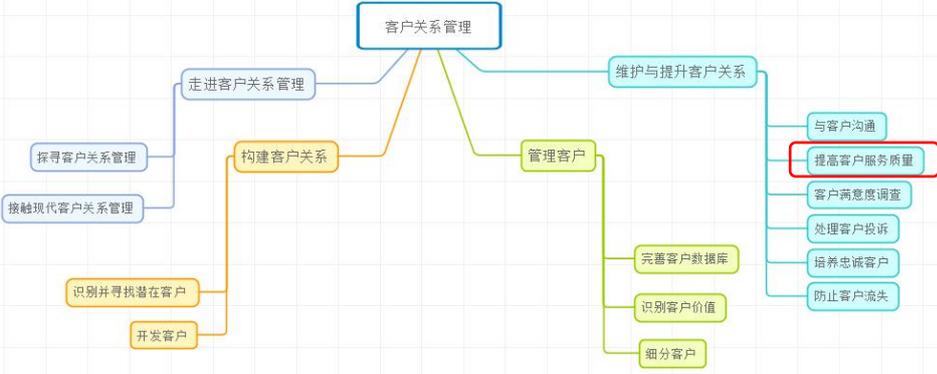


项目四 维护与提升客户关系一

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2 客户服务质量			
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.了解质量和客户服务的含义、特点 2.掌握客户服务的构成要素	能够对客户服务质量进行控制	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:客户服务的评估			
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 2、视频：智能机器人上岗</p> <p>【学生活动】</p> <p>回忆在生活中得到了哪些客户服务，对其质量如何评价</p>									
<p>告知</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">教师活动</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">学生活动</td> </tr> <tr> <td> 教学内容：客户服务质量 教学目标：能够对客户服务质量进行控制 </td> <td>接受任务，明确学习目标</td> </tr> </table>	教师活动	学生活动	教学内容：客户服务质量 教学目标：能够对客户服务质量进行控制	接受任务，明确学习目标					
教师活动	学生活动									
教学内容：客户服务质量 教学目标：能够对客户服务质量进行控制	接受任务，明确学习目标									
<p>操练 (60')</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">子任务</th> <th style="width: 33%;">【教师讲授】</th> <th style="width: 33%;">【学生活动】</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> 【子任务1】客户质量的内涵 </td> <td> 质量的定义 质量观点 服务质量的定义 服务质量的特点 服务质量的构成要素 </td> <td> 分析提供的客户服务中哪些涉及服务质量的要素 </td> </tr> <tr> <td> 【子任务2】客户感知服务质量 </td> <td> 由于客户服务的特性，对服务质量的评价带有很强的主观性，即对服务质量的评价是主要顾客对 </td> <td> 客户的服务过程中如何评价服务质量 </td> </tr> </tbody> </table>	子任务	【教师讲授】	【学生活动】	【子任务1】 客户质量的内涵	质量的定义 质量观点 服务质量的定义 服务质量的特点 服务质量的构成要素	分析提供的客户服务中哪些涉及服务质量的要素	【子任务2】 客户感知服务质量	由于客户服务的特性，对服务质量的评价带有很强的主观性，即对服务质量的评价是主要顾客对	客户的服务过程中如何评价服务质量
子任务	【教师讲授】	【学生活动】								
【子任务1】 客户质量的内涵	质量的定义 质量观点 服务质量的定义 服务质量的特点 服务质量的构成要素	分析提供的客户服务中哪些涉及服务质量的要素								
【子任务2】 客户感知服务质量	由于客户服务的特性，对服务质量的评价带有很强的主观性，即对服务质量的评价是主要顾客对	客户的服务过程中如何评价服务质量								

		服务企业提供的服务实际感知的水平,客户通常从可靠性、回应性、保证性、关怀性、有形性等方面对服务质量进行主观评价	
深化 (10')	【小组展示】 列举公司提供的客户服务,并分析如何保证其质量	【学生活动】 回忆在生活中得到了哪些客户服务,对其质量如何评价	【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')	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,对设计的客户服务进行优化,指出提高服务质量的措施 【预习任务】 客户满意度调查		
教学评价	本节任务《提高客户服务质量》,通过本节课学习,学生理解客户服务质量的含义和特点,为下一步提供客户服务做好准备。		