
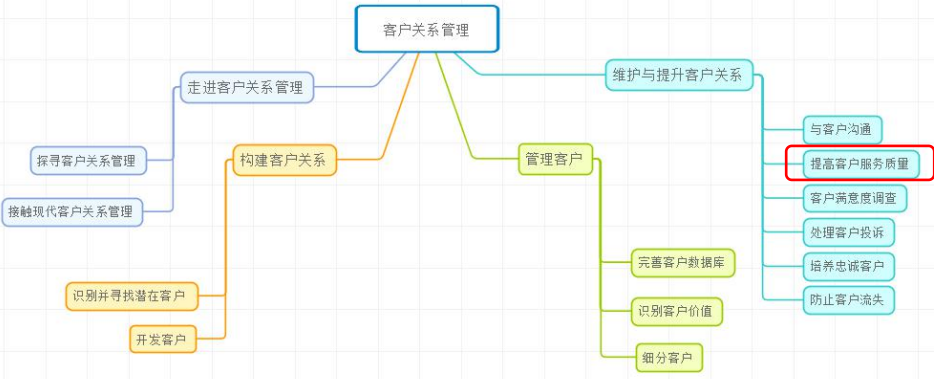


## 项目四 维护与提升客户关系一

## 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><b>【师生互动活动】</b></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><b>【任务导入】</b></p> <p>1、案例：咖啡馆的选择 2、视频：智能机器人上岗</p> <p><b>【学生活动】</b></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>	<p>教师活动</p> <p>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</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><b>【子任务1】</b>客户质量的内涵</p> <p><b>【子任务2】</b>客户感知服务质量</p>	<p><b>【教师讲授】</b></p> <p>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</p> <p>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</p>	<p><b>【学生活动】</b></p> <p>分析提供的客户服务中哪些涉及服务质量的要素</p> <p>客户的服务过程中如何评价服务质量</p>

		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	
<b>深化</b> (10')	<b>【小组展示】</b> 列举公司提供的客户服务,并分析如何保证其质量	<b>【学生活动】</b> 回忆在生活中得到了哪些客户服务,对其质量如何评价	<b>【教师活动】</b> 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
<b>总结</b> (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		
<b>预习任务与课后作业</b> (2')	<b>【课后作业】</b> 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 <b>【预习任务】</b> 客户满意度调查		
<b>教学评价</b>	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。		