
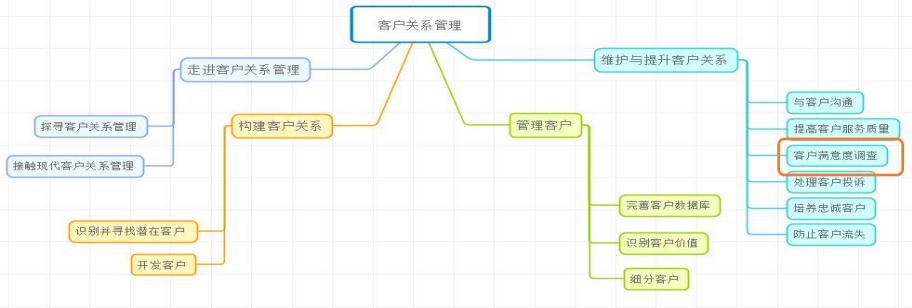


项目四 维护与提升客户关系一

任务二 客户满意度调查

主题名称	项目四 维护与提升客户关系一 任务二 客户满意度调查 子任务 认识客户满意			
学情分析	学生已掌握了一定的客户关系管理的理论,形成了基本的管理技能,那么如何检验客户管理工作的成效呢?			
教学目标	知识目标	能力目标	素质目标	
	1. 理解客户满意的概念和形成过程 2. 熟悉客户满意的影响因素 3. 理解客户满意的特点	能从实际情况出发,分析影响客户满意的因素	提高搜集资料、有针对性获取资料的能力 培养细致、严谨的工作态度	
本单元任务	情境描述		任务	
	公司实施了一段时间的客户关系管理战略,对产品和服务进行了优化,究竟成效如何呢?如何对此项工作进行评价?		制定客户关系满意度评价方案并实施	
教学重点	重点: 客户满意的概念和特点			
教学难点	难点: 客户满意的影响因素			
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: 运用诚信, 走向双赢 2、视频: 中国顾客满意度调查结果发布		
	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. 良好的客户在客户管理中有何作用?</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：运用诚信，走向双赢</p> <p>2、视频：中国顾客满意度调查结果发布</p> <p>【学生活动】</p> <p>讨论：客户关系管理的目标？如何衡量目标是否达成？</p>		
<p>告知</p>	<p>教师活动</p> <p>教学内容：认识客户满意</p> <p>教学目标：能从实际情况出发，分析影响客户满意的因素</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】客户满意的含义</p> <p>【子任务2】影响客户满意的因素</p>	<p>【教师讲授】</p> <p>客户满意的概念</p> <p>客户满意形成过程</p> <p>客户满意的特点</p> <p>客户预期</p> <p>客户实际感受</p>	<p>【学生活动】</p> <p>理解客户满意的概念和形成过程</p> <p>从实际情况出发，分析影响客户满意的因素</p>
<p>深化 (10')</p>	<p>【小组展示】</p> <p>各小组展示，哪些因素影响客户满意</p>	<p>【学生活动】</p> <p>各小组展示，客户关系管理的目标？如何衡量目标是否达成？</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>
<p>总结</p>	<p>通过本节课，各小组对客户满意的概念有了了解，并且进一步理解了满意</p>		

(3')	的形成过程和客户满意的影响因素
预习任务与课后作业(2')	【课后作业】 结合企业实际情况，分析哪些因素对客户满意的影响程度更大 【预习任务】 如何获得客户的满意程度如何
教学评价	本节任务《认识客户满意》，通过本节课学习，学生理解客户满意的含义和影响因素，为下一步进行满意度调查做好准备。