


## 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<br>任务二 客户满意度调查<br>子任务 客户满意度调查   |                              |                           |          |
| 学情分析    | 在前面的任务中学生已经了解了客户的开发流程,并完成了客户的获取任务,这只是客户关系管理的第一步,如果企业不能有效维持与客户的关系,获取的客户依然会流失。学生能够从感性上认识这一问题,但对于如何了解真实的客户关系现状以及如何采取措施维护客户关系仍有疑问。 |                              |                           |          |
| 教学目标    | 知识目标   | 能力目标                         | 素质目标                      |          |
|         | 1. 了解客户满意度调查的方法<br>2. 掌握客户满意度调查问卷的设计<br>3. 理解客户满意度分析过程   | 能够设计一份科学有效的客户满意度问卷对客户满意度进行调查 | 树立客户为中心的服务理念<br>培养实事求是的精神 |          |
| 本单元任务   | 情境描述   |                              | 任务                        |          |
|         | **超市是本地一家连锁超市,经营状况一直不错。但近年来受到外来大型连锁超市和网上购物的冲击,业绩持续下滑。公司为了发现自身不足,更好服务顾客,决定进行一次客户满意度调查。  |                              | 进行满意度调查                   |          |
| 教学重点    | 客户满意度调查问卷设计  |                              |                           |          |
| 教学难点    | 客户满意度分析  |                              |                           |          |
| 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》汤兵勇主编及自制讲义           |                           |          |
|         | 课件   | 见《客户关系管理》课程资源库课件文件包          |                           |          |
|         | 案例   | 1、中国客户满意度指数发布                |                           |          |
|         | 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<br/>(2')</p>   | <p><b>【师生互动活动】</b><br/>1. 客户满意的影响因素</p>                      |   |   |
| <p>知识定位<br/>(1')</p> |   |   |   |
| <p>任务导入<br/>(5')</p> | <p><b>【任务导入】</b><br/>现在很多的企业都开始利用客户满意度测量顾客对自身的评判情况，通过找到客户满意和不满意的关键的因素，从而帮助自身不断的改进不足的地方。</p> <p><b>【小组活动】</b><br/>寻找身边进行客户满意度调查的企业，分析其如何实施的</p> |   |   |
| <p>告知</p>            | <p><b>教师活动</b></p> <p>教学内容：客户满意度，客户满意度调查及评估</p> <p>教学目标：能够设计评估客户满意度的方案和对客户满意度进行评估</p>  | <p><b>学生活动</b></p> <p>接受任务，明确学习目标</p>   |   |
| <p>操练<br/>(60')</p>  | <p><b>子任务</b></p> <p><b>【子任务1】</b>客户满意度调查的流程</p>   | <p><b>【教师讲授】</b></p>  | <p><b>【学生活动】</b></p> <p><b>【思考问题】</b>现在开始进行任务实施，如何将任务进行分解，分步操作？</p> |

|                          |  |   |                                      |
|--------------------------|--|---|--------------------------------------|
|                          | 【子任务2】客户满意度调查对象  |                   | 确定调查目标、对象与范围                         |
|                          | 【子任务3】客户满意度调查的方法   |                   | 选择满意度调查的方法、方式的选择                     |
|                          | 【子任务4】客户满意度调查问卷设计  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、客户满意度指标体系</li> <li>2、调查问卷的结构</li> <li>3、调查问卷的设计</li> </ol> | 熟悉客户满意度指标体系, 根据指标体系确定调查问卷的内容, 制作调查问卷 |
|                          | 【子任务5】客户满意度调查实施与数据分析   | 满意度计算方法   | 实施客户满意度调查, 并对调查数据进行分析                |
|                          | 【子任务6】客户满意度调查报告撰写  |                  | 撰写调查报告                               |
| <b>总结</b><br>(3')        | 这节课我们主要学习了客户满意度调查的流程, 学习了客户满意度调查的方法, 了解典型客户满意度测评指标体系, 重点是根据企业特点修正测评体系, 设计满意度调查问卷。希望大家能够根据调查目的, 完成客户满意度调查并通过所得到调查数据为企业改善产品和服务提供建议。  |   |                                      |
| <b>预习任务与课后作业</b><br>(2') | <b>【实训任务】</b> (课后作业)<br>根据本节课学习的客户满意度调查的流程, 各小组为自己的网上创业平台开设的店铺做一次客户满意度调查。  |   |                                      |
| <b>教学评价</b>              | 本节课任务《客户满意度调查》是项目《维护与提升客户关系》中三个任务, 通过对客户满意度进行调查与评估评价企业与客户关系的状况, 可作为评估企业绩效的一个重要指标。通过客户满意度调查可以找出那些与客户满意或不满直接相关的关键因素, 根据客户对这些因素的看法得到统计数据, 可以提高产品、服务的满意度, 为维护与提升客户关系, 为企业决策提供依据。 |   |                                      |