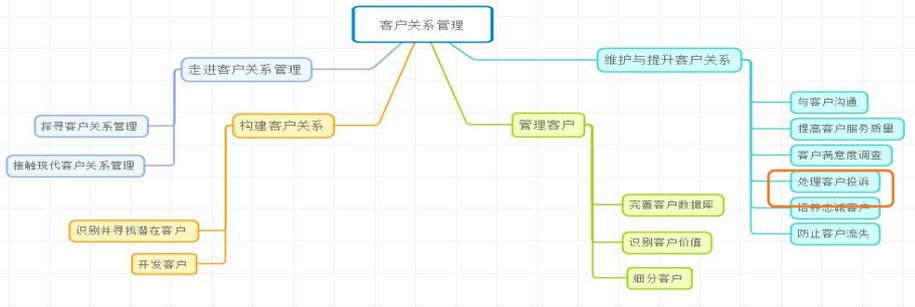


## 项目四 维护与提升客户关系一

## 任务六 客户投诉处理

主题名称	项目四 维护与提升客户关系一 任务六 客户投诉处理			
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. 了解投诉的定义及价值； 2. 熟悉客户抱怨及投诉产生的原因； 3. 处理客户投诉的过程； 4. 客户投诉时的心理特征。	能分析投诉时的心理特征；说出正确的处理方法。	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
	客户不满意向公司提出投诉			处理客户投诉
教学重点	重点：1. 简单地分析投诉时的心理特征；2. 说出正确的处理方法。			
教学难点	难点：1. 简单地分析投诉时的心理特征；2. 说出正确的处理方法。			
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》丁建肖主编及自制讲义		
	课件	见《客户关系管理》课程资源库课件文件包		
	案例	1、案例：宝马漏油事件 2、视频：投诉引发的风波		
	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. 客户不满意会有什么表现？不满意的客户会给企业带来何种影响？</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：宝马漏油事件 2. 视频：投诉引发的风波</p> <p><b>【学生活动】</b></p> <p>讨论：如何正确看待客户投诉</p>		
<p>告知</p>	<p>教师活动</p> <p>教学内容：客户投诉原因、处理流程和技巧</p> <p>教学目标：能分析投诉时的心理特征；说出正确的处理方法</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>【教师讲授】</b></p>	<p><b>【学生活动】</b></p>
<p><b>【子任务 1】</b>认识客户投诉</p>		<p>客户投诉的含义 客户投诉的价值</p>	<p>理解客户投诉的概念和价值</p>
<p><b>【子任务 2】</b>分析客户投诉产生的原因</p>		<p>客户投诉的原因</p>	<p>从实际情况出发，分析影响客户满意的因素</p>
<p><b>【子任务 3】</b>设计客户投诉产生的流程</p>		<p>客户投诉流程</p>	<p>设计客户投诉流程</p>

<b>深化</b> (10')	<b>【小组展示】</b> 各小组展示, 客户投诉的原因并该处处理意见	<b>【学生活动】</b> 各小组展示, 客户投诉的原因并该处处理意见	<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, 各小组对正确处理客户投诉有了初步了解, 为将来从事客户服务工作奠定基础。		
<b>预习任务与课后作业</b> (2')	<b>【预习任务】</b> 是不是所有不满意的客户都会向企业投诉?		
<b>教学评价</b>	本节任务《处理客户投诉》, 通过本节课学习, 学生对正确处理客户投诉有了初步了解, 为将来从事客户服务工作奠定基础。		