

《客户关系管理》教学诊断

本学期承担 2021级工商企业管理 1.2 班/2020级市场营销1234班《客户关系管理》教学，课程周课时是 4 课时，共 14 /11周，已完成课程进度，现对本门课程本学期教学情况进行总结。

一、课程基本情况

1. 课程性质与定位

《客户关系管理》课程是工商企业管理、连锁经营与管理、市场营销等专业的一门专业平台课程。这些专业学生毕业后任职销售、客户服务岗位。本课程基于以上专业学生就业岗位群工作过程所需客户关系管理能力而开设，其功能在于让学生从总体上把握以客户为中心的企业经营理念，以客户关系的建立、客户管理、客户关系的维护和提升为主要教学内容，以培养学生客户管理、客户沟通、客户服务能力为目的，突出客户关系管理与职业要求、岗位能力相结合，使学生明课程对履行岗位职责、提升工作效率和个人职业素养的重要作用，为以后的职业发展奠定基础。

本课程旨在提高学生客户服务意识、客户沟通与管理能力的理论与实践并重的课程，在课程中以客户关系管理工作中客户的识别与开发、客户价值分析与分类管理、客户服务设计与质量管理、客户满意度调查为主要教学与实践内容，通过案例分析和任务情景模拟实训，培养学生“发现——分析——解决”问题的能力，充分调动学生作为学习主体的积极主动性，模拟企业现实的任务，以问题引导带动学生自主学习，逐步提高学习主动性，以增强未来职业可持续发展，为学生未来就业和职业生涯发展服务。课程作为实现专业人才培养目标的重要载体，随着专业培养目标的改变，及时调整内容和组织，使课程内容切合企业需求，满足学生就业岗位要求。随着电子商务的发展，企业对适应“互联网+”环境下的客户关系管理人才需求有较大空缺，课程内容选取与组织应该适应企业岗位能力需要。

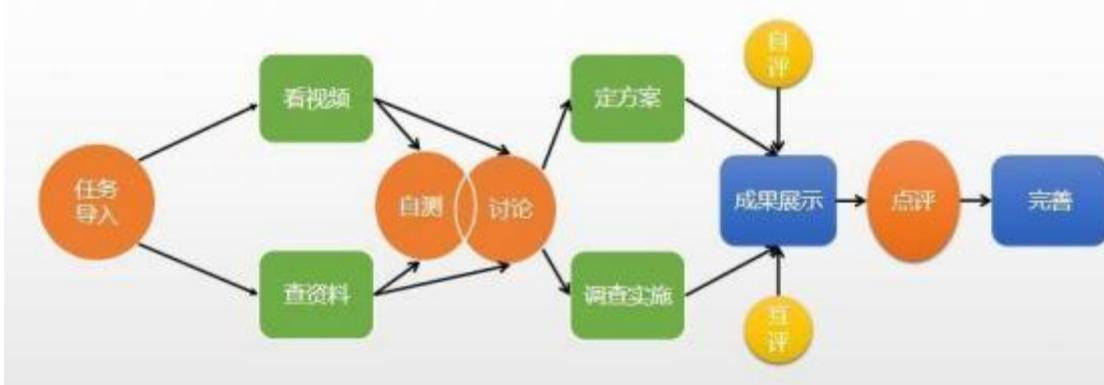
2. 学情分析

本学期开课班级为2021级工商企业管理 1.2 班和2020级市场营销1234班。工企的学生总体上来说基础要比其他专业好 一点，学习态度比较认真，上课纪律较好。相比而言二班要优于一班。本学期两个班合班上课，效果就没有分开上课时好。学生存在“等靠”心理，老师提出的问题不愿意主动回答。课堂讨论参与度不高，始终只是部分同学表现积极。市场营销因为已经到了大三，很多同学忙于专升本，上课的时候也在复习专升本考试，课堂提问，讨论不积极，效果不好。

针对这些问题，我及时调整教学策略，课堂提问时尽量把问题设计的贴近生活实际让学生能从生活中自身的角度去思考问题，再从学生的回答进行引申、总结。用雨课堂、教学平台等信息化手段提高学生课堂环节参与程度。建立了课程学习 QQ 群，加强学生与老师课下环节的及时互动。本学期因为疫情原因，多次采用线上上课方式，通过建立的学习群，腾讯会议，学习通课程平台授课，互动，借助信息化授课的能力得到提升。

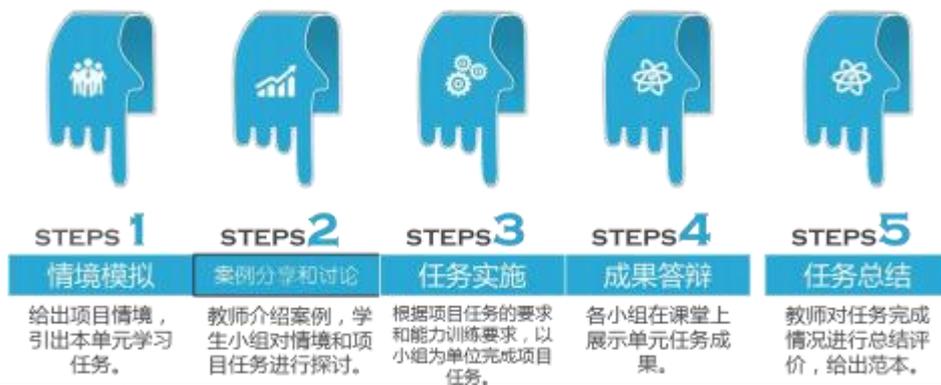
二、教学实施过程

课程采用线上线下混合式教学模式，课前线上学习，学生自主观看教师提供的学习资源 和网



络学习资源，课上教师解决教学中的重点难点，学生积极参与完成工作任务，通过自评 互评、教师点评等等方式评价学习效果；线下通过拓展任务进一步巩固能力。

本课程采用项目导向和任务驱动教学方式，采用企业项目组织教学，设计工作情景，提出学习任务，由学生作为学习的主体，在教师指导下逐步完成、完善任务，在完成过程 中完成知识的重构和能力的提升，培养学生的职业能力和职业素养。教学过程体现真实性和 开放性。



环节	课上任务
情景导入 任务分析	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>情景导入</p> <p>公司发展良好，业务规模不断扩大，客户也越来越多，各个部门领导在感到欣喜的同时也感到出现了一些问题：销售部门发现一些原本合作的老客户因为资料比较陈旧，影响了后续的跟踪和进一步开发；客服部门要花很长时间才能找到老客户的购买记录和产品维护记录，没有办法对客户反映的问题做出及时反应，引</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>任务分析</p> <p>接到任务后小帅意识到，公司对客户信息的管理已经无法满足业务发展的需要，现在急需对客户信息进行整理。面对报表、订单、电话记录、客户花名册等各式原始资料，小帅思索良久，决定从现有相关资料中找出有价值的客户信息，将信息资料分类后录入客户关系管理系统。</p> </div> </div>

任务实施				
总结评价	考核	过程性考核 (占 40%)		
	方式	任务考核 (20)	学习态度 (10)	课堂表现 (10)

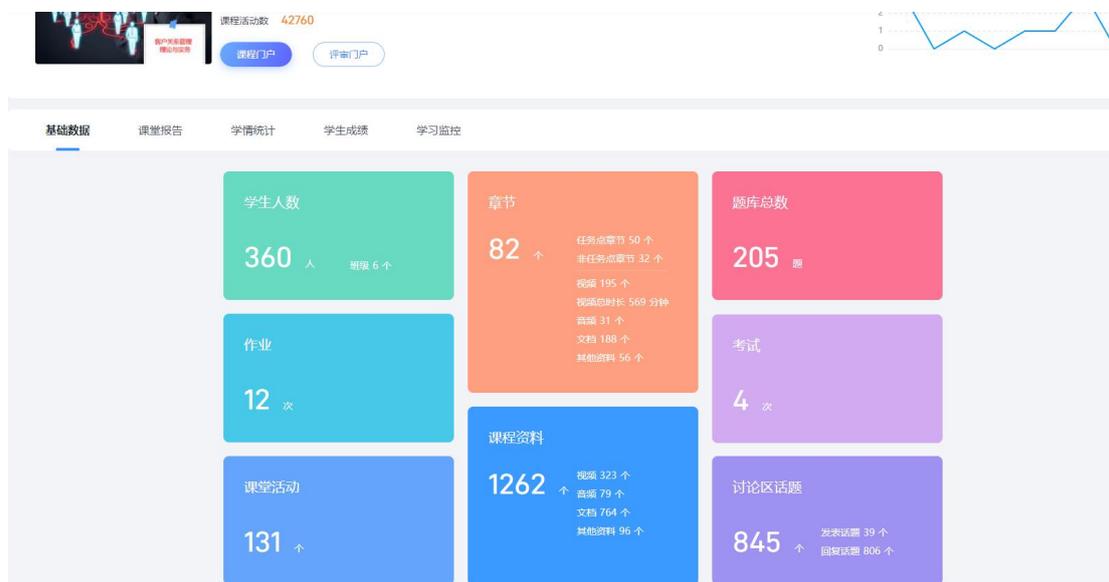
三、课程考核

课程依托信息化手段建立在线教学平台，采用线上线下混合式教学，实施翻转教学模式，教学过程分为课前自学、课中实施、课后巩固三个环节，教学评价渗透学习的每一个环节，综合评价学生知识和技能，考核体系涵盖学习的全过程，考核方式展现多元化。

序号	评价项目		评价内容	评价标准
过程考核 (50%)	学习态度 (15%)	上课出勤 (10%)	平台扫码签到或课堂点名	每缺少一次扫码扣1分，三次以上缺勤此项不得分
		参与讨论 (5%)	参与课前讨论 参与课堂讨论	参与老师或同学发布的讨论 每参与一次加1分
	学习进展 (85%)	课前学习进度 (10%)	教案、视频、课前、课后测试	及时查看教案，观看视频，完成课前、课后测试，平台数据前10%得满分；
任务 (作业) 完成 (75%)		1.课堂作业完成情况 2.展示	共5项任务 (作业) 每项占15%	
期末考核 (50%)	期末考试		理论知识考核	掌握必须、必要的理论知识

四、课程平台使用情况

本学期课程在线教学平台使用的是学习通平台，本学期继续完善与补充教学资源。上课班级所有学生纳入在线教学平台，要求学生充分利用在线教学平台，课前接受任务，完成视频观看、资料查找，并在此基础上完成课前自测，检查基本知识的掌握情况。课上借助教学平台进行考勤，通过平台的作业与讨论功能展开课下与课上的讨论。并将在线活动情况记入学生平时考评，以完善过程性考核的评价体系。



五、存在的问题及改进措施

1. 课堂教学设计与实施

本学期疫情等原因，课程进度稍有混乱，课程内容连续性交叉，多次是刚上了1次或2次课，课程就中断，因为不在计划内，准备不足，使得后面的几个任务实施情况较差。

2 课程资源与平台建设使用

从课程建设情况看，存在着课程资源内容不够丰富、新颖，表现形式比较单一，数量不多、质量不高，课程平台应用不充分等问题。

针对于以上问题，在以后的教学过程中，课程设计应更具有灵活性，充分利用好在线教学平台的资源，为学生提供更加方便、通常的学习渠道，充分调动学生学习自觉性、主动性。根据学生学习特点和兴趣，组织实施课堂教学，使课堂集知识性与趣味性于一体，让课堂真正动起来。需要进一步开拓，内容表现形式需要更加多样化，资源内容质量水平需要不断提高，资源内容需要不断更新、资源数量不断增加，应加强信息化应用水平，充分利用建设的课程平台，真正实现线上线下混合式教学。同时借助信息化手段，真正实现全过程、多元化考核。