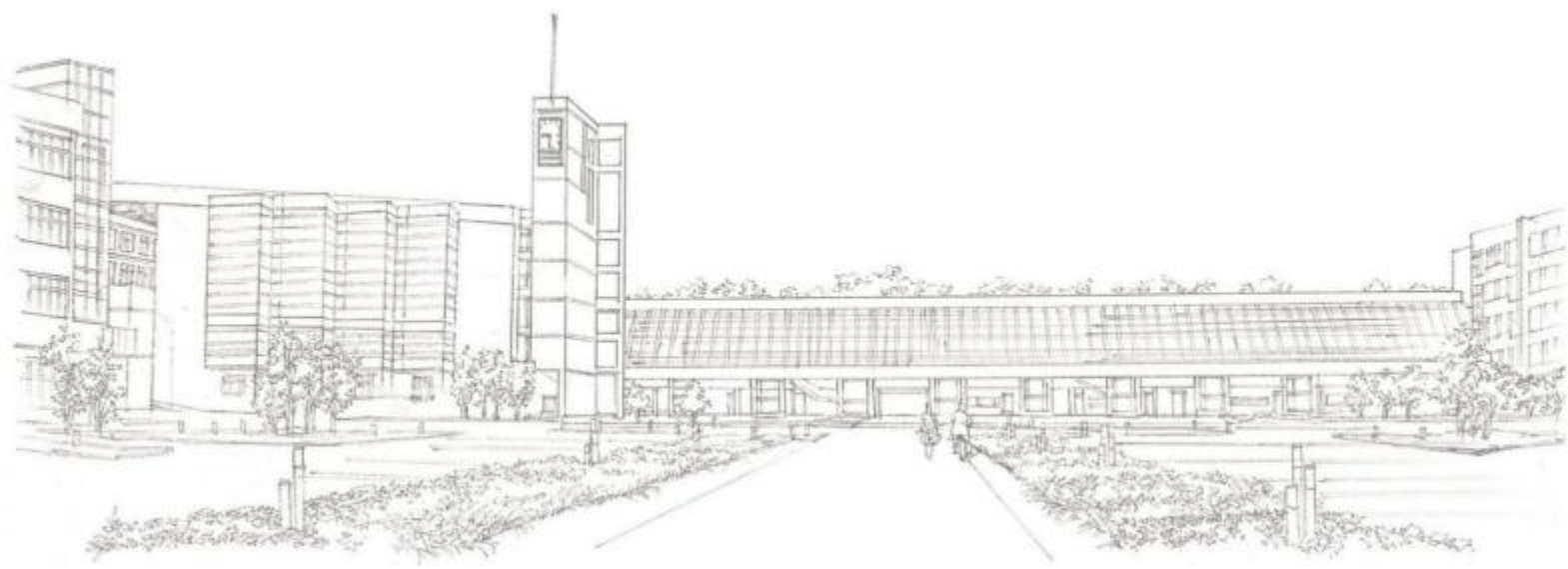




日照职业技术学院
RIZHAO POLYTECHNIC

《电子商务实务》单元设计

商学系



单元设计

(2023 ~ 2024学年第2学期)

课程名称: 电子商务实务

教研室: 电子商务

制定人: 封林慧

制定时间: 2024-2-1

《电子商务实务》课程单元教学设计

单元标题：客户关系管理		单元教学学时	6
		在整体设计中的位置	第44次
授课班级		上课地点	地滋楼
教学 目标	能力目标	知识目标	素质目标
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够运用客户关系管理的理念和技术解决企业管理问题。 2. 能够分析企业客户关系管理的应用情况，能为企业的客户关系管理提出合理化建议。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握客户关系管理的概念和内涵。 2. 了解客户关系管理系统的组成。 3. 重点掌握电子商务客户关系管理的内容与企业应用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有较好的自我学习能力。 2. 具有较强的系统分析问题、解决问题能力及逻辑思维能力。
能力训练任务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解客户关系管理概述 2. 了解电子商务客户关系管理 3. 了解客户关系管理技术及应用 		
案例和教学材料	<p style="text-align: center;">(指教材或讲义、课件、参考资料、仪器、设备等)</p> <p>案例 1. 客户关系管理系统的模块</p> <p>案例 2. 客户关系管理的主要应用</p> <p>课件 客户关系管理概述</p> <p>课件 电子商务客户关系管理</p> <p>课件 客户关系管理技术及应用</p> <p>多媒体教室、投影仪</p>		

单元教学进度

步骤	教学内容及能力/知识目标	教师活动	学生活动	时间(分钟)
1	客户关系管理概述	讲解客户关系管理简介、客户关系管理解决的主要问题	理解并实践沃尔玛的客户关系管理	90
2	电子商务客户关系管理	讲解电子商务客户满意与忠诚管理、电子商务客户信息管理、电子商务客户服务管理	理解并参与体验客户关系管理	90
3	客户关系管理技术及应用	讲解客户关系管理系统、客户数据管理和数据挖掘技术、呼叫中心、客户关系管理系统的主要应用		90
作业	思考题：1. 在电子商务时代，客户关系管理为什么能得到迅速发展？			
课后体会				