

单元/章节名称	5.1 营销沟通与消费者心理分析			学时	4 课时
学期总课次		授课时间	第 周，星期 三、五第 3.4 节		
教学目标	解营销沟通的含义、途径与心理策略 掌握营销人员与消费者的冲突与沟通 掌握拒绝购买态度的形成、类型和转化 正确使用营销沟通的渠道，与消费者顺利进行沟通 能够掌握避免与消费者发生冲突的策略，顺利转化消费者的拒绝购买态度				
教学重点及解决措施	正确使用营销沟通的渠道，与消费者顺利进行沟通 以案例分析、课堂体验、阅读材料等形式提高教学效果				
教学难点及解决措施	正确使用营销沟通的渠道，与消费者顺利进行沟通 以案例分析、课堂体验、阅读材料等形式提高教学效果				
教学反思					
授课内容及教学活动设计					
教学步骤	教学内容	教学方法	教学手段	学生活动	时间分配
内容引入 (问题)	课堂小讨论— 巴克发起社会化营销活动“抬头行动”	讨论提示	情境引入	学生思考	5 分钟
准备 (问题)	星巴克与腾讯微博和新浪提问：销售服务的环节以及消费者心理策略有那些？	讨论提示	展示	分析，提问	10 分钟

告知 (教学 内容、 目的)	销售服务的环节 销售服务的心理分析 销售服务的心理策略	讲授启发	演示课 件	学生思考	5 分钟
--------------------------------	-----------------------------------	------	----------	------	------

项目引入 (任务项目)	某同学计划在学校开一家书吧咖啡馆,为开展营销推广活动,请你为其设计几种营销沟通方式,并简要说明原因。	展示、演示、任务驱动、启发	演示	思考讨论	5分钟
操练(掌握初步或基本能力)	总体方案:教师逐步完善制作,学生明确步骤进行模仿 第一步:学生展示沟通方式 第二步:教师对学生的展示进行总结并引出知识点,学生边看边思考销售服务环节,销售服务心理分析以及心理策略。 第三步:进一步完善作品	任务驱动行动导向	演示	考讨论学生模仿	30分钟
归纳(知识和能力)	知识点1:销售服务与消费心理 知识点2:营销环境与消费心理 能力1:预防和排除冲突	讲授	课件	学生思考进一步熟练操作方法	10分钟
深化与拓展训练(巩固拓展检验)	拓展练习.营销思维训练-胡萝卜、鸡蛋和咖啡豆 问题思考: “请问以上故事对企业营销管理者有何启示??”	启发,引导,个别指导	成品演示	个人操作个别指导同学之间讨论	15分钟
总结	学到了什么,重点要点,注意事项	讲授或提问	课件	师生交互	5分钟
作业	告知学生下节课的主要内容是完成拓展练习项目,课下进行素材的收集。	设计,收集素	课件		5分

后记					
----	--	--	--	--	--