

## 《客户关系管理与开发》课程教学大纲

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 课程名称：客户关系管理与开发                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 课程类别（必修/选修）：选修 |
| 课程英文名称：Customer Relationship Management                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                |
| 总学时/周学时/学分：36/2/2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 其中实验/实践学时：18   |
| 先修课程：市场营销学、管理信息系统、员工关系管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |
| 授课时间：每周三下午 5、6 节                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 授课地点：莞城校区 5307 |
| 授课对象：2016 级人力资源管理专业 1-4 班、工商管理专业学生 1-4 班                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |
| 开课学院：经济与管理学院                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |
| 任课教师姓名/职称：帅建华/教授                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |
| 答疑时间、地点与方式：每周三下午 7-8 节/莞城校区 2305/面谈；可微信、邮箱询问并答疑。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |
| 课程考核方式：开卷（）闭卷（）课程论文（√）其它（）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |
| <p><b>使用教材：</b>《客户关系管理》（第二版）/邵兵家主编/清华大学出版社/国家规划教材</p> <p><b>教学参考资料：</b></p> <p>泰瑞·R·贝肯著. 黄嘉宇译. 重点客户管理.上海：上海人民出版社,2001</p> <p>帕特里夏·韦林顿.顾客管理改善策略.何润宁译.北京：经济管理出版社,2003</p> <p>邵兵家，于同奎等编著.客户关系管理 理论与实践.北京：清华大学出版社,2004</p> <p>皮骏主编.客户关系管理教程.上海：复旦大学出版社,2011</p> <p>周洁如编著.现代客户关系管理.上海：上海交通大学出版社,2014</p> <p>郑志丽主编.客户关系管理实务.北京：北京理工大学出版社,2016</p> <p><b>在线免费 CRM 系统：</b></p> <p>zoho(卓虎) <a href="http://www.zoho.com">www.zoho.com</a></p> <p>百会 <a href="http://www.baihui.com">www.baihui.com</a></p> <p>八百客 <a href="http://www.800crm.com/index.htm">http://www.800crm.com/index.htm</a></p> <p>华强 CRM <a href="http://www.hqqsoft.com/">http://www.hqqsoft.com/</a></p> |                |
| <p><b>课程简介：</b>《客户关系管理与开发》课程是管理、服务类专业的一门重要课程，是近年来随着现代电子商务和信用经济的发展而诞生的一门新兴课程。它作为企业实现电子商务最主要的解决方案之一，是现代管理科学与信息技术结合的产物。该课程旨在使学生能系统地掌握组织（企业）客户资源管理理论，理解电子商务时代客户关系管理基本运作模式，具备在网络环境下，利用信息技术与智能技术规划客户关系管理系统的基本技能。通过对本课程的学习，学生能把握新经济时代的商务规律，树立“客户资源已经成为最宝贵财富”的管理思想，系统掌握客户关系管理的理论、方法和应用技术，并具备一定的客户关系管理与开发战略、技巧及项目管控能力。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                |

|                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>课程教学目标</b><br>1. 全面、系统地理解和掌握客户关系管理的基础知识和理论体系；<br>2. 牢固树立客户数据库管理和关系营销的理念，熟练地掌握和运用客户关系管理的模型、软件系统和操作方法；<br>3. 增强学生关于客户资源的分析判断能力、规划能力、决策能力及客户市场的开拓能力。 | 本课程与学生核心能力培养之间的关<br>联(授课对象为理工科专业学生的课程<br>填写此栏)： <div> <input type="checkbox"/>核心能力 1. <input type="checkbox"/>核心能力 2. <input type="checkbox"/>核心能力 3. <input type="checkbox"/>核心能力 4. <input type="checkbox"/>核心能力 5. <input type="checkbox"/>核心能力 6. <input type="checkbox"/>核心能力 7. <input type="checkbox"/>核心能力 8. </div> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 理论教学进程表 |            |      |                                                  |          |                                                                          |      |
|---------|------------|------|--------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------|------|
| 周次      | 教学主题       | 教学时长 |                                                  | 教学的重点与难点 | 教学方式                                                                     | 作业安排 |
| 1       | 客户关系管理概述   | 2    | 客户关系管理的背景、含义；客户关系管理的产生；管理系统的类型；企业客户关系管理状况及作用与意义。 | 讲授       | 1、简述客户对企业的价值；<br>2、如何理解客户关系管理的内涵？<br>3、请通过互联网查询我国企业实施客户关系管理的状况。          |      |
| 2       | 客户关系管理理论基础 | 2    | 关系营销理论、一对一营销理论、数据库营销、客户智能与客户知识、客户关系管理模型。         | 讲授       | 1、企业与客户有有一些什么关系？<br>2、关系营销的本质特征是什么？<br>3、解释数据库营销的内涵。                     |      |
| 3       | 识别客户       | 1    | 客户识别、收集客户信息、整合管理客户信息、客户信息安全。                     | 讲授       | 1、什么是客户生命周期？<br>2、识别客户的作用与意义有哪些？<br>3、在收集客户信息的过程中，企业可以有哪些方法？试比较这些方法的优缺点。 |      |
|         | 客户识别案例     | 1    | 大型企业识别客户的方法、技巧；以及由此带给企业的作用与影响；中小型企业客户识别探讨。       | 小组讨论     | 中国企业有无客户识别的典型案例分析？试加以阐述并说明。                                              |      |
| 4       | 区分客户       | 1    | 区分客户的意义、价值，客户与企业关系的区分，客户区分过程。                    | 讲授       | 1、区分客户的方法有哪些？各自有何优缺点？<br>2、区分客户的方法有哪些？<br>3、区分客户的步骤有哪些？                  |      |
|         | 客户区分案例     | 1    | 企业区分客户的典型案例分析；区分客户的模式、方法与技巧；客户区分与绩效之间的关系。        | 小组讨论     | 1、区分客户的作用与意义何在？<br>2、选择一家你所熟悉的超市或商店，运用本章所学知识，区分该超市或商店的客户，并形成报告。          |      |
| 5       | 客户互动       | 1    | 客户互动的含义、互动的渠道、互动设计、客户投诉。                         | 讲授       | 1、客户互动的渠道和方法有哪些？各自有何优缺点？                                                 |      |

|    |             |   |                                                           |          |                                                                   |
|----|-------------|---|-----------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------|
|    |             |   |                                                           |          | 2、如何理解“有投诉对会有进步”这句话的含义？                                           |
|    | 客户互动案例      | 1 | 成功企业客户互动经验分析与讨论；客户互动不良的典型案例分<br>析；两者之间的比较与分析。             | 小组<br>讨论 | 1、如何改进客户互动不良状况？<br>2、选择一家客户互动成功或客户互动不良的企业，运用本章所学知识加以分析。           |
| 6  | 客户个性化       | 1 | 客户个性化过程、客户需求个性化、定制营销。                                     | 讲授       | 1、客户个性化包括哪些步骤？<br>2、客户需求的特征有哪些？<br>3、什么是定制营销？定制营销的方式有哪些？          |
|    | 客户个性化案例     | 1 | 企业个性化对待客户的成功案例；企业应如何挖掘与提炼客户的个性化；如何开展定制营销。                 | 小组<br>讨论 | 1、是不是客户都可以个性化？<br>2、选择一家你所熟悉的企业，根据实际情况对它进行个性化策划。                  |
| 7  | 专题研讨一       | 2 | 如何提升客户的满意度？                                               | 小组<br>讨论 | 1、什么是客户满意度？<br>2、如何衡量客户的满意度？<br>3、提升客户满意度作用有哪些？                   |
| 8  | 客户关系测评与维护   | 2 | 客户关系测评与维护，客户满意及测度，客户忠诚及影响，客户满意与客户忠诚，客户流失管理。               | 讲授       | 1、什么是客户关系测评？<br>2、测评客户关系的方法有哪些？<br>3、如何挽回流失的客户？                   |
| 10 | 客户仓库与客户关系管理 | 1 | 数据仓库的含义、数据仓库的实施                                           | 讲授       | 1、什么是数据仓库？数据仓库的作用有哪些？<br>2、源数据的来源有哪些途径？                           |
|    |             | 1 | 数据仓库设计示例与使用示例。                                            | 演示及操作    | 1、如何设计、创建面向客户关系的数据仓库？<br>2、在市场上搜集一个客户关系数据仓库，并做好演示准备。              |
| 11 | 专题研讨二       | 2 | 如何培养忠诚客户？                                                 | 小组<br>讨论 | 1、客户忠诚有哪些类型？判断客户忠诚的依据有哪些？<br>2、市场上建立客户忠诚关系最为成功的行业或企业有哪些？试举三例加以说明。 |
| 12 | 数据挖掘与客户关系管理 | 2 | 数据挖掘的内容、任务、方法与实施过程，数据挖掘在客户关系管理中的应用研究，数据挖掘应用案例，数据挖掘软件应用示例。 | 讲授       | 1、什么是数据挖掘？数据挖掘的方法有哪些？<br>2、如何挖掘潜在又有作用的信息？                         |
| 14 | 客户关系管理能力    | 2 | 客户关系管理能力的界定、评价指标体系，客户关系能力对企业绩效的影响，提升企业客户关系管理能力的措施。        | 讲授       | 1、客户关系管理能力是如何划分的？<br>2、影响客户关系管理能力的因素有哪些？                          |
| 15 | 专题研讨        | 2 | 如何创新客户关系管理能力？                                             | 小组       | 1、如何培养创造和传递客户价值的能力？                                               |

|    |            |   |                              |      |                                               |
|----|------------|---|------------------------------|------|-----------------------------------------------|
|    | 三          |   |                              | 讨论   | 2、如何使客户价值最大化？                                 |
| 16 | 客户关系管理项目实施 | 2 | 客户关系管理项目实施的内容，客户关系管理项目实施案例分析 | 讲授   | 1、客户关系管理项目的实施流程与步骤有哪些？<br>2、客户关系管理项目成功的因素有哪些？ |
| 18 | 复习总结       | 1 | 问题讨论                         | 小组讨论 |                                               |
|    |            | 1 | 全书复习总结                       | 讲授   |                                               |

备注：

合计： 30

### 实践教学进程表

| 周次  | 实验项目名称          | 学时 | 重点与难点                                                  | 项目类型（验证/综合/设计） | 教学方式      |
|-----|-----------------|----|--------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| 9   | 客户关系管理软件系统演示与操作 | 2  | 客户关系管理软件系统的一般模型、系统的组成、功能模块、发展趋势。                       | 综合             | 讲解、演示与操作。 |
| 13  | 数据挖掘与客户关系管理方法   | 2  | 预测模式发现、数据总结、聚类、关联规则发现、序列模型发现；统计方法、机器学习方法、神经网络方法和数据库方法。 | 综合             | 讲解、演示与操作。 |
| 17  | WiseCRM 系统应用示范  | 2  | 企业客户关系管理软件简介，客户与联系人管理，业务活动管理，销售分析与报表设计。                | 综合             | 讲解、演示与操作。 |
| 合计： |                 | 6  |                                                        |                |           |

### 成绩评定方法及标准

| 考核形式 |        | 评价标准                                                                                                                                                                                                                                               | 权重% |    |
|------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|
| 平时成绩 | 考勤     | (1) 缺勤达到本门课程的近 1/4 课时（4 次），考勤成绩为 0；<br>(2) 缺勤达到本门课程的 1/3 课时（6 次），平时成绩为 0。                                                                                                                                                                          | 50  | 30 |
|      | 课堂回答问题 | (1) 在本门课程的学习过程中，每位同学至少有 5 次回答问题的机会；<br>(2) 每次回答问题会根据问题的难易程度给予 1-5 分的评分；<br>(3) 每位同学应至少得到 15 分才算及格。                                                                                                                                                 | 50  |    |
| 专题讨论 |        | (1) 在全过程学习中，每位同学须参与 3 次专题讨论；<br>(2) 专题讨论的问题及方向会在第 2-4 周上课时公布；<br>(3) 同学们可以自行选择讨论方向。但每个方向最多只能允许 5 位同学选择，根据报名的先后顺序确定名额；<br>(4) 同学们选定方向后应认真准备，做好 3-4 分钟的发言准备，并用 PPT 演示；<br>(5) 每次讨论由同学们推选 5 位同学担任评委，对同学们的讨论进行评分；<br>(6) 评分将根据观点、表述、PPT 及时间控制四个维度进行评定。 | 30  |    |
| 课程论文 |        | (1) 在第 2-4 周上课时，会公布若干课程论文选题供大家选择，每位同学须选择一个题作为课程论文选题；课程论文是本门课程的学习主要考察依                                                                                                                                                                              | 40  |    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                     |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>据。同学们也可以自己拟题向老师申报，获得通过的同学，可以申报通过的题目为题进行写作，并可获得加分。</p> <p>(2) 课程论文要求：</p> <p>a.字数在 5000 字以上；</p> <p>b.观点明确、逻辑严密、语句通顺；</p> <p>c.字体标准、格式规范、版面整洁。</p> <p>(3) 在第 17 周星期三上课时提交课程论文；课程论文要求提交纸质版和电子版（由老师提供课程论文格式版本）。</p> |  |
| <p>大纲编写时间：2019 年 2 月 25 日——2019 年 3 月 5 日</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <p>系（部）审查意见：</p> <p><b>同意遵照培养方案的学时、学分及考核方式等要求编写</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>系（部）主任签名：</p>  </div> <div style="text-align: right;"> <p>日期：2019 年 3 月 18 日</p> </div> </div> |                                                                                                                                                                                                                     |  |