

教学项目及典型工作任务设计

根据本科目要学习和培养能力的需要，结合天马摩托公司经营管理实际，我们对社会上企业实际工作岗位设计了如下典型项目和工作任务：



公司简介

- **广州天马集团天马摩托车有限公司是专业生产摩托车的民营企业集团。**
- **主要经营“天马”和“贝速特”两个摩托车品牌，公司位于广州市北郊从化。**

项目

一、通过学习与实训，对应天马摩托公司客户信息管理员工作岗位的工作内容与流程，能够根据企业实际需要，收集和建立客户信息的数据库。

请课程组计算机专业教师讲授数据库建立的相应知识，结合指定企业（天马摩托公司）实际在 CRM 实训室多次训练，达到学生能够建立有效的客户信息数据库，大量而且有联系地将企业客户信息存储在计算机中，方便共享使用和能够利用有关软件进行应用的效果；

公司简介

- **自1995年成立以来，公司从一个生产摩托车配件的小型工厂，发展成为现年产80万辆摩托车和100万台发动机能力的“完全”型摩托车制造企业。**



项目二、对天马摩托公司现有的客户信息数据库，能够进行客户信息的数据挖掘。对应客户经理岗位。通过对天马摩托公司客户信息数据的深入挖掘，发现其中蕴含的规律，进而应用到企业管理和市场营销的决策中，促进产品销售。应用几种简单而且常用的数据挖掘方法对指定的企业客户信息数据进行数据挖掘。设定项目，由学生利用所讲方法进行客户信息的数据挖掘，达到促进企业销量增加的目标；

项目三、能够对客户让渡价值进行设计。对应客户经理岗位。能够根据指定企业的产品和企业形象现实情况，分析现实客户的需求，设计客户让渡价值的项目，并能组织人员进行实施，从而达到让客户满意和实现客户对企业及其品牌忠诚的目的；



- **产品美观大方，经济耐用，深受国内外广大消费者的喜爱，国内销售网络遍及全国。**
- **在全国各地拥有1000多家销售商组成的销售维修网络及摩托车零部件配套体系。**

项目四、能够对客户进行分类管理。对应岗位是客户经理和销售客服人员。能够理解并应用 20/80 原理对客户价值进行分析，并能按照客户价值大小进行客户分类，实施客户分类管理，以使企业有限的资源用在能为企业创造更多利润的客户身上，实现重点客户分配更多的企业资源去维护，加强客户的满意并促成其忠诚，想方设法延长其生命周期。

项目五、能够运用现代营销方式解决企业客户需求为中心的市场问题。

以客户为中心，如何充分利用客户信息数据库进行数据库营销、如何合理满足特殊客户的特殊需要，如何在充分了解客户的基础上建立良性的客户关系从而实现关系营销，如何整合企业资源实施整合营销、如何多为客户着想开展顾问式营销，如何利用现代科技，满足网民一族的需要开展网络营销，如何合理组合，进行立体营销。

项目六、立足于天马摩托公司现有的客户关系管理现状，对其存在的问题与低效率的情况进行分析诊断，并提出相应可行的方案加以解决和改善。