

教学环节设计

根据学生的特点，结合现代企业实际，利用高职教育的现代方法，有创新性的进行教学环节设计。

结合市场营销专业的实训实习基地建设，我们选定广州天马摩托车有限公司做为教学能力项目和贯穿项目的载体来进行，以该公司的客户关系管理理念、战略和策略以及现时存在的一些问题，引导学生深入实际，理论联系现实进行训练和掌握，对天马摩托公司的客户关系管理的、内容、流程以及一些独到的策略进行剖析、掌握，以此为依托，进一步挖掘客户关系管理的内涵与先进方法，拓展客户关系管理的领域与方法，并立足于天马摩托车公司为其现有的客户关系管理现状进行诊断，找出不太科学和有效率的地方与领域和方法，进行深入地科学分析，并且找出相应解决策略，从而促进企业市场的扩大与深耕细作，增加销量与赢利。

广州天马摩托车有限公司客户关系管理的资料：

广州天马集团天马摩托车有限公司

广州天马集团有限公司是一家以摩托车生产销售为龙头，广涉工业、饮食娱乐、教育、多元化发展的民营企业集团。公司总部位于广州市从化，成立于1995年，注册资本1亿元人民币，现有职工3000多人。

 目录 1 天马简介

- 2 企业精神
- 3 企业宗旨
- 4 企业经营理念
- 5 成长历程
- 6 相关联接

广州天马集团天马摩托车有限公司- 天马简介

广州天马集团下属有广州天马摩托车有限公司，广州贝速特摩托车销售有限公司，广州天马电动车有限公司，广州从化凯旋宫饮食娱乐有限公司，凯旋宫出租车有限公司，广州大学城建技术学院、广州大学纺织服装学院（北院），广州科学城企业家创业服务中心（广州翡翠皇冠假日酒店）以及与摩托车生产相配套的发动机厂、车架厂、配件厂、减震器厂、仪表厂、油漆厂、压铸厂等十多个企业。

集团属下的核心企业广州天马摩托车有限公司，有 8 条摩托车装配生产线，6 条发动机装配生产线，拥有年产 80 万辆摩托车和 100 万台发动机的能力。新增的生产厂区占地面积 10 万平方米，布局合理、宽敞明亮，拥有全套现代化的新产品开发、生产检测设备，为天马实现再次腾飞奠定了坚实的基础。在全国建立了 3000



广州天马集团天马摩托车有限公司

多个销售和服务网点，产品畅销全国和出口到东南亚、非洲、欧洲、南美等地。公司已通过了 ISO9001 国际质量体系认证，并首批获中国质量认证中心颁发的“CCC”强制性产品认证证书及纳入摩托车行业准入“公告”管理。

天马集团不断向多元化发展，现已投资建成的从化凯旋宫饮食娱乐有限公司，为一家集饮食、娱乐、茶艺、旅业、商务于一体的综合性、多功能的现代化品牌企业，是从化地区内唯一的一家具五星级标准的大型综合酒店。新落成的俱乐部更是从化乃至广州周边地区装饰最豪华、功能最齐全、效果最优良、服务最满意的休闲场所，大厅配有大型表演台及音乐舞池，围绕大厅厅房配有观赏表演包厢，整体布局非常高雅，让人置身于美丽境界中。天马集团积极参与发展地方的高等教育事业，在政府各级部门的支持下，创建了广州大学纺织服装学院（北院）和城市建设学院。该学院目前已成为华南地区主要的一所培养高级专业人才的基地，并以优异的办学业绩进入全国著名专业院校之列。

广州天马集团公司在总裁刘维嘉先生的悉心经营下，与时俱进,不断发展壮大。集团公司正以天马行空的气势，向着企业现代化、市场国际化、产业规模化的方向阔步前进！

广州天马集团天马摩托车有限公司-企业精神

:团结务实爱国爱厂

广州天马集团天马摩托车有限公司-企业宗旨

:以人为本诚信经营
科学管理精益求精

广州天马集团天马摩托车有限公司-企业经营理念:

以质量求生存

以信誉求发展
以管理求效益

广州天马集团天马摩托车有限公司-成长历程

1995年7月16日建厂
1997年9月公司注册“KTM”商标，注册号：1102901；“KTM”是“广州天马摩托”英文“KwangchowTianmaMotorcycle”的英文字母缩写
1997年冬天马集团公司成立
1997年12月公司跨省区兼并杭州江南交通机械厂和南昌洪洲机械厂两个摩托车目录企业
1998年4月公司被纳入机械部、公安部全国摩托车行业目录管理，产销“精通天马”和“贝速特”两个品牌摩托车
1998年9月公司聘请香港艺人刘德华为企业产品形象代言人
1999年2月公司通过ISO9000国际质量体系认证
1999年6月公司获得出口产品质量许可证
2000年4月公司生产的精通天马贝速特牌摩托车\摩托车发动机系列被评为广东省消费者委员会推荐商品
2001年10月集团公司投资的广州大学纺织服装学院(北院)奠基典礼

2002年4月农业部授予集团公司董事长刘维嘉“第四届全国乡镇企业家”称号
2002年6月集团公司下属从化凯旋宫饮食娱乐公司开业
2002年7月广州市委市政府授予集团公司“纳税大户”和“私营先进企业”荣誉称号
2003年2月公司两个品牌“精通天马”、“贝速特”摩托及发动机第一批通过中国强制认证，取得“CCC”证书
2003年8月集团公司投资的广州翡翠皇冠假日酒店奠基。



广州天马集团天马摩托车有限公司

2003年12月天马摩托商标“KTM”荣获广州市著名商标称号
2003年12月通过国家发改委摩托生产准入“公告”管理
2004年6月集团公司名称由原来的“广东精通集团”更名为“广州天马集团”
2004年7月集团公司荣获广东省人民政府授予的“02-03年度广东民营百强企业”称号
2004年9月天马摩托被广东省质量技术监督局评为“广东省名牌产品”
2004年11月集团公司被联合国采购司授予“联合国供应商”
2005年3月集团公司刘维嘉董事长被中共广州市委授予“广州市优秀中国特色社会主义事

业建设者”荣誉称号

2005年5月集团公司被广东省企业协会授予“广东省企业100强”

2005年7月建厂十周年志庆活动隆重举行

2006年1月集团公司被广东省人民政府授予“广东省优秀民营企业”荣誉称号

2006年1月天马摩托商标“KTM”荣获广东省著名商标称号

2006年5月集团公司荣获广东省人民政府授予的“04-05年度广东民营百强企业”称号

2006年5月公司产品中文商标由“精通天马”牌更换为“天马”牌

2006年5月“全新天马”战略全面实施

2007年3月评定为“广东省省级企业技术中心”（广东省经贸委）



广州天马集团天马摩托车有限公司

2007年3月启动“1116”服务提升工程

2007年4月启动“共建和谐新农村，天马摩托送电影”全国大型公益活动

2007年4月和睦生产基地通过从化环保局环评验收

2007年4月通过ISO14000环境管理体系认证

2007年4月获中国机电产品进出口商会颁发“推荐出口品牌”称号

2007年6月获“**广东省企业100强**”称号（**广东省企业联合会**）

2007年6月协办中国摩托车商会一届二次理事会

2007年7月天马十二周年厂庆

2007年8月天马质量月活动

2007年9月KTM牌摩托车获“广东省名牌产品”称号（复评）

2007年6月通过三级计量体系确认

2007年10月协办中国汽车行业协会摩托车分会、中国汽车工程学会摩托车分会特别理事会

2007年11月评定为“广州市摩托车工程技术研究开发中心”（广州市科技局）现在的位置:天马摩托>>天马荣誉

2个品牌：天马、贝速特

74款车型

天马 TM125	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-4	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-5	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-26	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-26(帕格赛二代)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM110-2 (风雅)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-4D (刀神电喷)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM150-6	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-2(CG)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-5(CG 王)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-4(一代)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-4(新二代)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-4(五代)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-4(七代)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-4(刀神)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-5(一代)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-5(二代)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-6	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM150	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM150-16	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM150GY-2	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-26A 翼虎(豪华款)电喷	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-26 翼虎(休闲款)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-26 翼虎(普及款)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-26 帕格赛(豪华款)电喷	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-26 帕格赛(休闲款)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-26 帕格赛(普及款)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM50QT-3	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM50QT-11	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM100T-2	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM100T-18	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM100T-16	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125T	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125T-2 单灯	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-6 警车	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-5 电喷	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-A(电喷)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125 (07 款电喷)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM125-4 (07 款电喷)	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价
天马 TM110-14 风驰	指导价：0.0 元	参数配置	各地车市报价

34 个加盟经销商

吉林省-吉林市-磐石市	VIP 吉林省磐石市朝阳摩配商行	2007-9-8	天马
黑龙江省-齐齐哈尔市	VIP 齐齐哈尔蛟龙摩托车有限公司	2007-9-6	天马, 五羊-本田, 嘉陵, 豪江
黑龙江省-齐齐哈尔市-龙江县	VIP 齐齐哈尔市龙江县九洲摩托车销售有限责任公司	2007-9-8	天马, 轻骑铃木
江苏省-南京市	VIP 南京华航汽摩销售有限公司	2007-9-12	天马, 嘉陵, 光阳, 轻骑铃木
江苏省-泰州市-靖江市	VIP 华联汽车摩托车销售有限公司	2007-8-9	天马, 五羊-本田, 新大洲本田, 雅马哈, 轻骑铃木
浙江省-金华市-山龙区	VIP 金华市新天翼车业有限公司	2007-9-18	天马, 豪爵铃木, 豪爵, 雅马哈
浙江省-丽水市-景宁區	VIP 景宁万达公司	2007-9-10	天马, 雅马哈
浙江省-嘉兴市-平湖	VIP 平湖市国良摩托车行	2007-9-25	五羊, 天马, 嘉陵, 新大洲本田, 雅马哈, 光阳, 轻骑铃木
浙江省-金华市-武义區	VIP 武义象龙摩托车销售有限公司	2007-9-26	天马, 新大洲本田, 雅马哈, 济南轻骑, 轻骑铃木
安徽省-全椒县	VIP 全椒新天地车业有限公司	2007. 9	天马, 五羊-本田, 嘉陵, 新大洲本田, 雅马哈, 金城铃木
安徽省-蚌埠市-怀远县	VIP 怀远诚信摩托车销售有限责任公司	2007. 10. 9	天马, 济南轻骑
福建省-三明市	VIP 三明市华阳贸易有限公司 (利明车行)	2007-9-5	天马, 五羊-本田, 豪爵铃木, 豪爵, 三阳
山东省-新泰市	VIP 新泰市源丰商贸有限公司	2007-9-18	天马, 雅马哈, 济南轻骑, 三铃, 轻骑铃木
山东省-蓬莱市	VIP 蓬莱登州鑫源摩托商场	2007-9-27	天马, 五羊-本田, 建设摩托, 轻骑铃木
湖南省-株洲市-茶陵县	VIP 茶陵万事达摩托车购销责任有限公司	2007-10-5	天马, 雅马哈, 三雅
广东省-茂名市-高州區	VIP 高州市万里实业发展有限公司	2007-9-10	天马, 豪爵铃木, 豪爵, 嘉陵, 新大洲本田, 雅马哈, 银河, 珠江
广东省-肇庆市-怀集县	VIP 怀集雷达摩托车销售有限公司	2007-9-10	天马, 火鸟, 五羊-本田, 新大洲本田, 雅马哈, 豪进, 峰光
广东省-佛山市-顺德区	VIP 佛山市顺德区第二商业有限公司	2007-9-10	天马, 五羊-本田, 豪爵铃木, 豪爵, 嘉陵, 豪剑, 麦科特
广东省-佛山市-顺德区	VIP 佛山市顺德区陈村镇富通摩托车贸易行	2007-9-10	天马, 豪爵铃木, 豪爵, 新大洲本田

广西壮族自治区-百色市-宾阳县	VIP 宾阳县燕兴商贸有限公司	2007-9-15	天马, 建设摩托, 雅马哈, 轻骑铃木
广西壮族自治区-百色市-田东县	VIP 田东县燕兴摩托车销售销售有限公司	2007-9-09	天马, 雅马哈, 轻骑铃木, 飞肯
广西壮族自治区-来宾市-象州县	VIP 象州县安源车行	2007-9-09	天马, 宗申, 五羊-本田, 豪爵, 济南轻骑
广西壮族自治区-崇左市-大新县	VIP 大新燕兴商贸有限公司	2007-9-09	天马, 豪爵, 雅马哈, 轻骑铃木
四川省-江油市-北大街	VIP 江油市鹏程商贸有限公司	2007-09-10	天马, 嘉陵, 建设摩托, 雅马哈
云南省-宾川县-牛井镇	VIP 云南省大理州宾川县宾川建国摩托工贸有限公司	2007-09-10	天马, 五羊-本田, 嘉陵, 力帆, 豪进, 金城铃木, 豪江
陕西省-西安市-蓝田县	VIP 陕西省西安市蓝田县华胥西军摩托车行	2007-12-28	天马, 宗申, 豪爵铃木
甘肃省-酒泉市	VIP 酒泉天马摩托车销售有限责任公司	2007-9-11	天马, 豪爵, 济南轻骑
甘肃省-白银市-平川区路	VIP 白银市平川区平江摩托车销售有限公司	2007-9-11	天马, 五羊-本田, 力帆, 轻骑铃木
甘肃省-敦煌市	VIP 敦煌市永富贸易有限责任公司	2007-9-11	天马, 豪爵, 雅马哈, 三铃
河北省-张家口-宣化市	VIP 宣化瑞通摩托超市	2007-09-12	天马, 嘉陵, 济南轻骑, 钱江, 轻骑铃木
辽宁省-抚顺市	VIP 抚顺市飞利达摩托车销售有限公司	2007-9-2	天马, 力帆, 轻骑铃木
辽宁省-葫芦岛市-兴城市	VIP 兴城市鹏华摩托车销售有限公司	2007-9-2	天马, 三铃, 力帆, 轻骑铃木
辽宁省-丹东市-宽甸县	VIP 宽甸南潮摩托车有限公司	2007-10-9	天马, 宗申, 五羊-本田, 豪爵铃木, 豪爵
辽宁省-沈阳市-辽中县	VIP 辽中县虹桥商贸有限公司	2007-10-6	天马, 五羊-本田, 豪爵铃木, 豪爵, 嘉陵, 新大洲本田, 力帆

年产量：50 多万辆 正常情况下出口占总产量的一半左右 今年 1 至 10 月份出口 14.60 万辆。

主要教学环节设计：

一、认知和诊断广州天马摩托车有限公司客户信息情况及收集方法。

1、广州天马摩托车有限公司现时的客户信息情况。结合所讲与所学收集的方法客户信息内容判断其客户信息诊断广州天马摩托车有限公司客户信息占有及构建数据库的情况，找出其存在的不足，并提出整改措施；

2、根据对天马摩托车有限公司客户信息的分析，判断出其客户信息的真实有用程度，并对存在的问题进行分析，找出不当之处加以深入分析，是什么原因导致的，同时对其信息的收集方法进行诊断，并提出相应的对策加以完善。

二、广州天马摩托车有限公司在了解客户信息的基础上为使客户满意都设计了哪些客户让渡价值，是如何传递的？效果如何？有多少忠诚客户？他们是如何设计客户忠诚计划的？

三、广州天马摩托车有限公司是如何判断其客户的商业价值的，在此基础上他们如何进行的客户分类管理，有何成效，有何不足之处？

四、结合广州天马集团摩托车有限公司现时客户信息管理情况，对应其是否实施了高效的管理设备，诊断其客户信息的数据库建立情况。

1、是否建立了 CRM 的客户信息数据库？

2、客户信息数据库的设计是否有利于企业了解客户，是否有利于企业管理客户？

3、客户信息数据库是否经常更新？

4、是否做到了客户信息的共享？

5、是否配置了相应的客户信息数据挖掘软件？是否经常对客户信息进行数据挖掘？有哪些具体应用，有什么效果？

五、广州天马集团摩托车公司业务流程是否能立足于 CRM 促进企业市场营销的高效展开。

1、客户关系管理下，企业的业务流程是否通畅，是否适合 CRM 的展开与高效开展？

2、能否做到市场营销自动化？

3、能否实现了销售和售后服务的自动化？天

4、企业从 CRM 的应用中得到了什么益处和提高？

六、广州天马集团摩托车公司基于 CRM，结合现代市场营销实际，采取了哪些市场营销新策略，有何效果？

七、结合广州天马集团摩托车公司客户关系管理的历史和现状，对其 CRM 中存在的问题进行深入分析，并寻求相应的解决之道。