

《客户关系管理实训项目设计》

教学班级：11 工商管理 1、2、3 班 11 营销与策划班、11 房地产经营管理班

单元一：客户满意度调查

一、教学目标：

1、知识目标：通过本单元训练，学生能够掌握客户满意度的内容、客户满意度调查问卷的设计格式与规范、调查过程应注意的问题、调查报告的格式、调查报告的内容。

2、能力目标：本项目训练后，学生能够独立或成团队建制地完成一项对于客户信息的调查、分析与撰写调查报告：

- 1) 调查问卷的设计
- 2) 调查的实施
- 3) 调查结果的分析及撰写调查报告。

二、实训教学课时数：6 课时

三、实训教学过程设计

1、向学生深入的讲解本项目在课程教学和职业能力培养与训练中的重要意义、实训总体安排、分组； 1 课时

2、指导学生了解市场调查问卷的设计内容、设计步骤； 1 课时

2.1 引导学生结合实际的市场调查方法了解常用的问卷调查法；

2.2 引导学生深入分析问卷调查法的步骤；

2.3 以真实的案例解说问卷的内容，以及如何设计好一份有目的的调查问卷；

2.4 解答学生的问题

3、布置任务：由学生自选一个物流公司对其客户进行定义，然后对其客户满意度进行调查，设置调查目的，确定调查主题，按步骤围绕调查目的进行问卷设计；1 课时

4、依据调查问卷，根据调查的要求进行实地调查，以收集信息、分析信息；1 课时

4.1 选定调查对象；

4.2 与调查对象沟通寻求配合，实施调查；

4.3 整理、分析调查问卷。

5、讲解调查报告的撰写要求并根据调查得到的信息，撰写调查报告
1 课时

三、做为考核依据，大家将调查问卷、调查报告写成作业上交，作为实训项目教学形成性成绩考核，占综合评分的 20 分。

四、分组实施共分 8 组，安排组长负责，协调辅导员帮助注意安全。

实训单元二：客户信息数据库建立与管理

实训教学目标：

一、**知识目标：**通过本单元实训，学生掌握客户信息数据库的简章设计与应用，数据库的本质与作用、设计客户信息数据库的基础知识、

数据库的内容。

二、能力目标：根据所学知识，应用数据库的基础知识、联系专业能够实际设计制作客户信息数据。

1、数据库的内容条目、表格；

2、数据库的结构与应用

二、教学课时安排：4 课时

三、实训教学过程

1、实训动员、教学安排：数据库建立实训的意义、实训课的时间安排，实训内容；0.5 课时

2、数据库知识：数据库的构成、数据库的软件应用、数据库的表格、条目字段；1 课时

3、客户信息数据库的设计、制作。1.5 课时

四、实训成果：学生书面设计一份某物流公司的客户信息数据库作为实训作业。