

## 课程教学进度计划表

## 一、基本信息

课程名称	客户关系管理				
课程代码	2060098	课程序号	0194	课程学分/学时	2/32
授课教师	常健聪	教师工号	11002	专/兼职	专职
上课班级	会计学 B22-12	班级人数	39	上课教室	二教 402
答疑安排	周二 7-8 节, 周四 7-8 节				
课程号/课程网站	<a href="https://mooc1.chaoxing.com/mooc-ans/course/219652246.html">https://mooc1.chaoxing.com/mooc-ans/course/219652246.html</a>				
选用教材	客户关系管理 (第三版), 邬金涛, 严鸣, 薛婧, 中国人民大学出版社, 2022-07				
参考教材与资料	<p>客户关系管理——客户关系的建立与维护 (第 4 版), 苏朝晖 著, 清华大学出版社, 2018-05-01</p> <p>常青: 如何持久吸引客户 (谷歌、星巴克等 500 强都在用的客户留存指南), 诺亚·弗雷明 (Noah Fleming) 著, 吴威 译, 中国友谊出版公司, 2017-12-01</p> <p>客户关系管理 (工商管理经典译丛·市场营销系列), 乌尔瓦希·毛卡尔 等著, 马宝龙, 姚卿 译, 中国人民大学出版社, 2014-06-01</p> <p>实时的客户关系管理, (美) 格林伯格, 王敏, 刘祥亚译, 机械工业出版社, 2012. 1</p> <p>客户关系管理成功案例, 杨德宏, 李玲, 机械工业出版社, 2012. 1</p> <p>一对一营销——客户关系管理的核心战略, 唐瓔璋, 孙黎, 中国经济出版社, 2013. 2</p> <p>客户关系管理的中国之路, 田同生, 机械工业出版社, 2013. 8</p> <p>客户关系管理, 董金祥等, 浙江大学出版社, 2013. 12</p>				

## 二、课程教学进度安排

课次	课时	教学内容	教学方式	作业
1	2	第 1 单元 课程介绍及客户关系管理概述	课程教授、互动	每位学生记笔记。布置本学期自主学习笔记、案例分析 (小

				组)、综合性分析报告的撰写要求。
2	2	第1单元 课程介绍及客户关系管理概述	课程教授、案例分析、讨论、互动	每位学生记笔记。准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。
3	2	第2单元 客户关系管理流程	课程教授、案例分析、讨论、互动	每位学生记笔记。准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。
4	2	第2单元 客户关系管理流程	课程教授、案例分析、讨论、互动	每位学生记笔记。准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。
5	2	第3单元 客户组合分析	课程教授、案例分析、讨论、互动	每位学生记笔记。准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。
6	2	第3单元 客户组合分析	课程教授、案例分析、讨论、互动	每位学生记笔记。准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。
7	2	第4单元 构建客户信息库	讲课、案例分析、互动、学生展示	准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。
8	2	第4单元 构建客户信息库	课程教授、案例分析、讨论、互动	准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。
9	2	第5单元 设计客户价值	讲课、案例分析、互动、学生展示	准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。
10	2	第5单元 设计客户价值	讲课、案例分析、互动、学生展示	准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。
11	2	第6单元 传递客户价值	讲课、案例分析、互动、学生展示	准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。
12	2	第6单元 传递客户价值	讲课、案例分析、互动、学生展示	准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。
13	2	第7单元 客户周期管理	讲课、案例分析、互动、学生展示	准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。
14	2	第7单元 客户周期管理	讲课、案例分析、互动、学生展示	准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。

15	2	第8单元 客户满意度及客户经理管理	讲课、案例分析、学生展示	准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。
16	2	第8单元 客户满意度及客户经理管理	讲课、案例分析、学生展示	准备自主学习笔记、案例分析(小组)、综合性分析报告。

### 三、考核方式

总评构成	占比	考核方式
X1	20%	课堂表现
X2	20%	自主学习笔记
X3	20%	小组综合性研讨报告
X4	40%	案例分析报告+小组讲演



任课教师:



系主任审核:

日期: 2025. 2. 18