

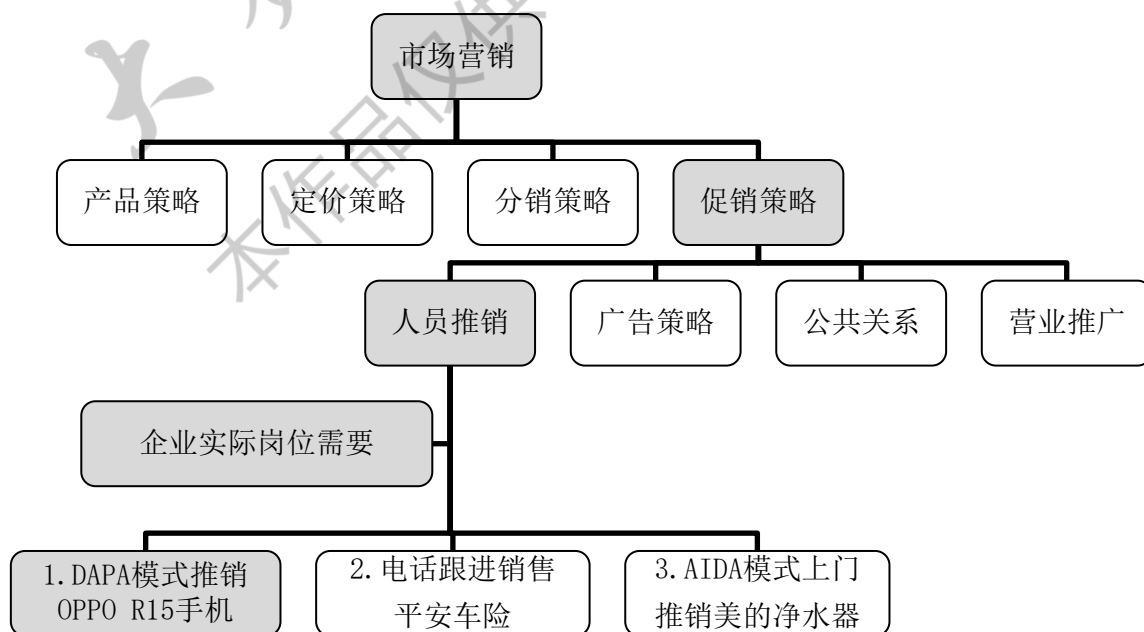
# 第一届全国技工院校教师职业能力大赛教学设计

参赛项目类别	财经商贸类		作品编码	
专业名称	市场营销			
课程名称	市场营销	参赛作品题目	运用 DAPA 模式推销 OPPO R15 手机	
课时	2H	教学对象	2017 级中级工一年级学生	

## 一、选题价值

### （一）课程定位与价值

《市场营销》是市场营销专业的核心课程之一，市场营销策略则是本课程的主要学习内容。我们以满足社会和企业需要的市场销售员这一实际工作岗位需求作为课程开发的出发点，以具体产品的实际营销工作任务为学习载体，根据社会和企业用人“订单”探索和设计任务，确定开展以突出营销实战能力为导向的一体化课程模式。通过融入如何自主学习、寻找获取专业知识信息的途径与方法等内容，不断提高教学内容的针对性和适应性，从而培养现代社会从业人员所必须具有的专业能力、方法能力和社会能力，以适应时代对技能人才发展的要求。



## （二）本次任务的来源

OPPO 手机旗舰店是我院校企合作单位，本次任务源于校企合作开展的实践性教学前的一次模拟教学。

《运用 DAPA 模式推销 OPPO R15 手机》是将人员推销结合企业实际岗位需要制定的三个微学习任务之一；面对面推销作为最常见的推销手段，结合一定的技巧与客户交流，成交率高，这也是营销业务员必须具备的基本功之一，因而具有较强的典型性和实用性。

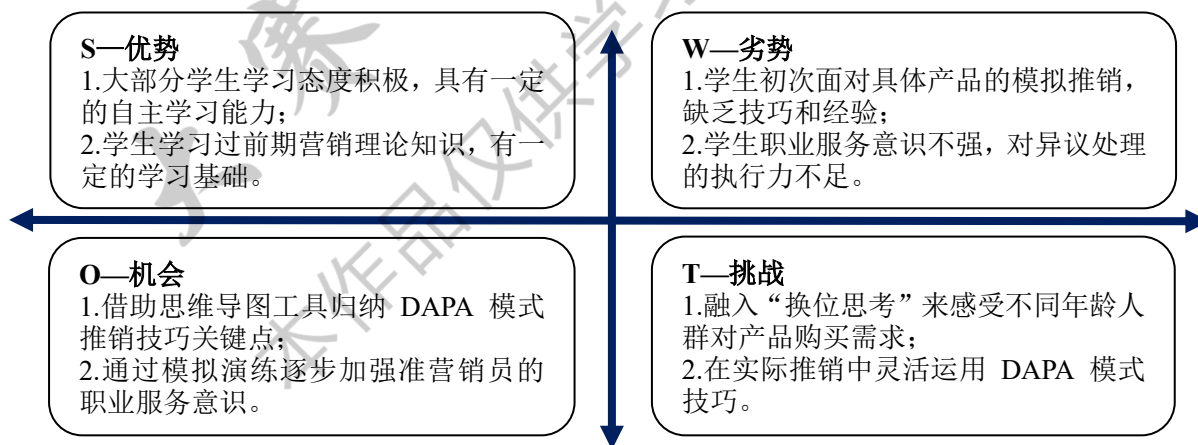
通过一体化课堂的模拟情境，将“人员推销”技巧之一的 DAPA 模式中“倾听——感受——需求——请求”四个组成，对应“开口推销——介绍产品——满足消费者——处理异议”实际推销过程；模拟面对面不同情境的推销过程，增强了课堂的趣味性，也有利于提升学生信息捕捉、人际交往和处理矛盾的能力，从而提高实际营销岗位环境中综合销售和职业服务的能力。

## 二、学情分析

### （一）教学对象：

该班为 2017 级市场营销中级工一年级的学生，初中起点，本学期是学生在学校的第 2 学期，共 19 人（5 女 14 男）。根据学生前置任务书中沟通测评得分，按照能力平均的原则将全体学生分成 3 组。

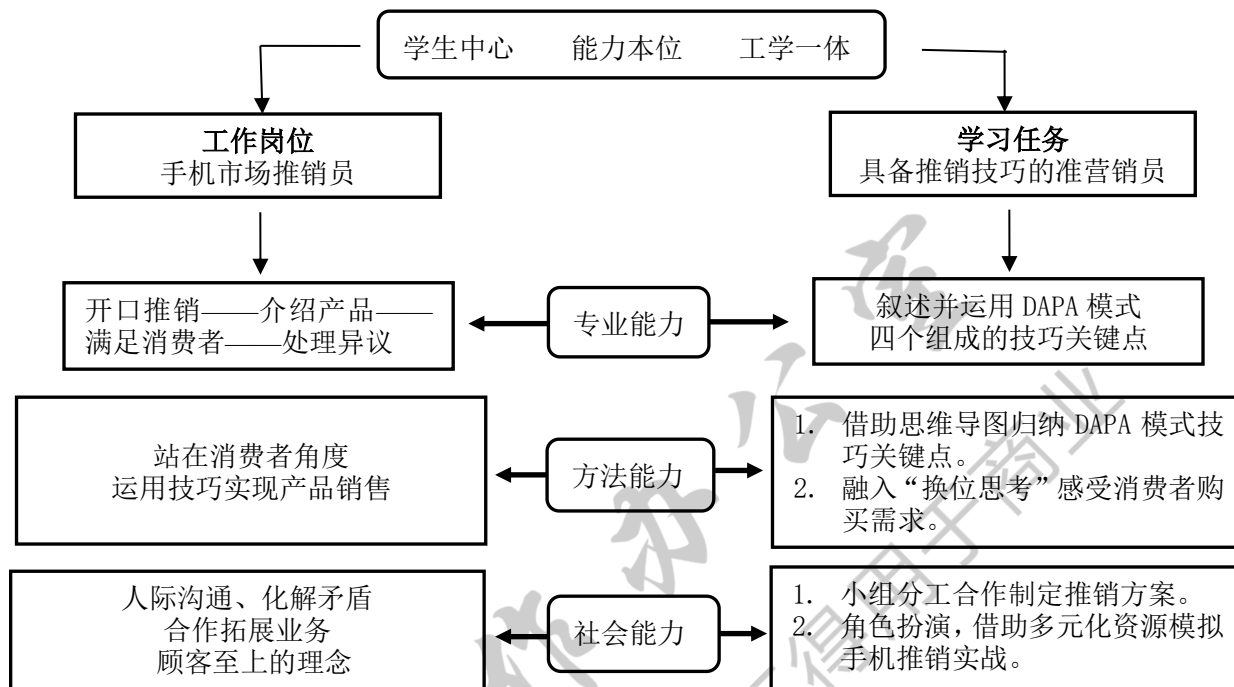
### （二）学生基础分析（采用 SWOT 分析法）：



### （三）分析结果及对策：

应用 SWOT 法，根据学生自身优势和劣势分析确立本次教学环节及重难点，例如考虑到学生具备一定自主学习的能力，由此设计前置学习任务。将换位思考融入推销技巧——DAPA 模式的模拟实战中，通过创设情境、思维导图等方法 and 手段，提高学生销售和职业服务的综合能力与素质。

### 三、学习目标



#### （一）前置目标

- 1.通过网络等资源自主学习，会解释“换位思考”的含义。
- 2.搜集 OPPO R15 手机功能特征参数，写出推销该产品的设想。

#### （二）课中目标

- 1.借助思维导图填写 DAPA 模式的组成。
- 2.采用头脑风暴法，融入“换位思考”来观察、回忆和感受并写出不同年龄人群购买手机的需求，进而制定向青年人群推销 OPPO R15 手机的方案。
- 3.师生共同归纳总结 DAPA 模式技巧运用的关键点，学生能叙述并运用在模拟实战中。

#### （三）课后目标（下次课前置目标）

运用 DAPA 模式向不同年龄人群推销健身会员卡。

#### 四、学习资源（见附表教学现场布置）

- （一）学习资料：前置任务书，一体化工作页，PPT 课件。
- （二）学习环境：家校翻转、网络资源、QQ 师生交流群、一体化教室。
- （三）企业资源：OPPO R15 手机的产品宣传册、促销广告宣传板，产品说明书。
- （四）其他资源：双面黑板 4 块、不同种颜色卡纸、大白纸，靶盘及附属工具等。

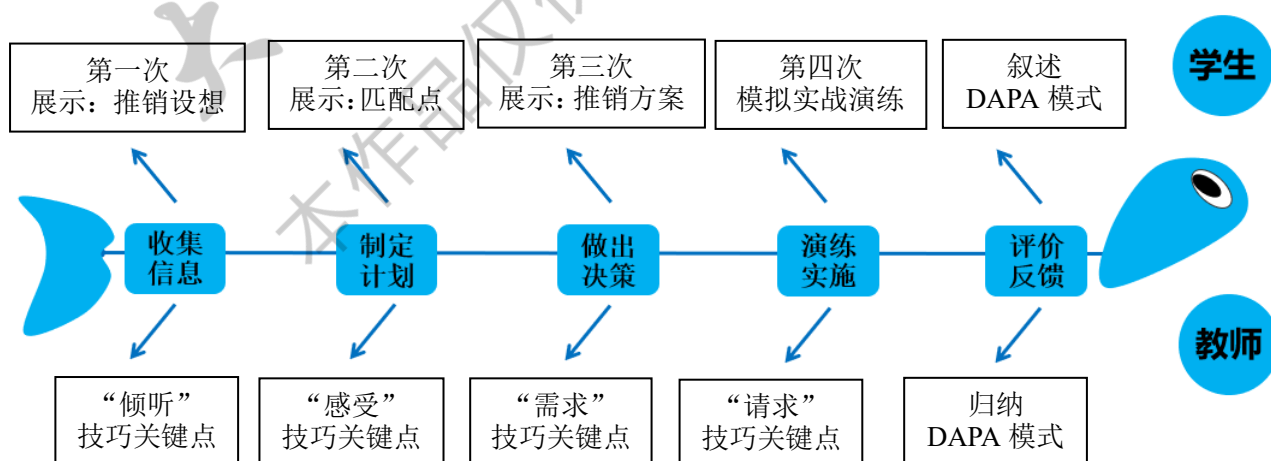
#### 五、学习内容

（一）本学习任务中，学生将学习：运用一种技巧（DAPA 模式）推销手机

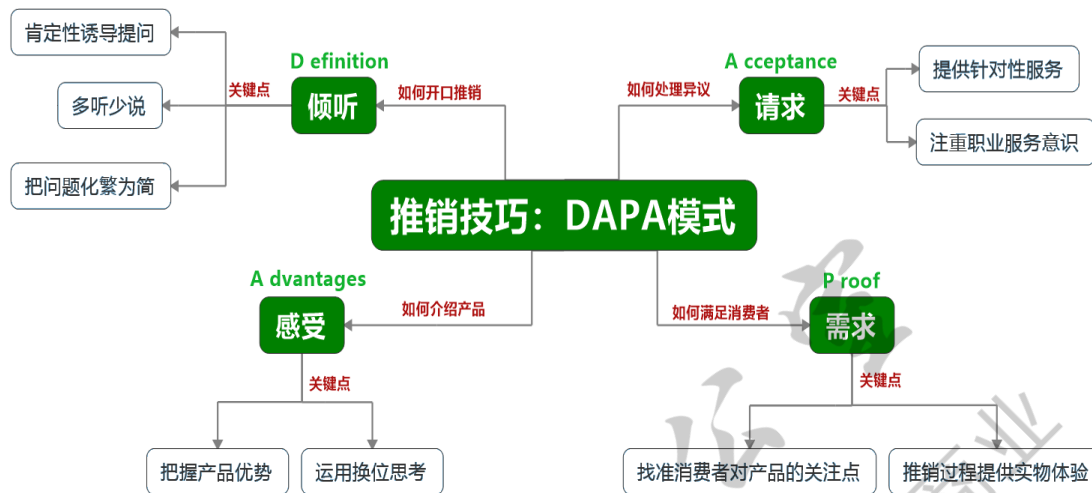
1. 前置任务：采用课上课下网络资源，学生自主学习“换位思考”含义和设计推销手机设想。
2. 课中学习一：通过学生四次展示逐步学习 DAPA 模式（倾听、感受、需求、请求）四个组成及技巧关键点。
3. 课中学习二：融入“换位思考”感受消费者需求，进而制定向青年人推销 OPPO R15 手机的方案。
4. 课中学习三：利用企业资源，模拟实战检验学生运用 DAPA 模式推销手机的效果。
5. 课后迁移：运用 DAPA 模式向不同人群推销健身会员卡。

（二）教学重点：DAPA 模式的组成及技巧运用的关键点

突破方法：1.情境教学（学生四次展示）



## 2.思维导图



### （三）教学难点：换位思考在推销过程中的运用

突破方法：1.头脑风暴法：观察、回忆和感受不同年龄人群对手机的需求点。

2.角色扮演法：分别以消费者和推销者身份进行模拟实战。

## 六、教学实施过程

课前

课中教学环节

课后

推销步骤

如何开口推销——如何介绍产品——如何满足消费者——如何处理异议

前置任务	收集信息	制定计划	做出决策	演练实施	评价反馈	反思迁移
推销 OPPO R15 手机	DAPA 模式之“倾听”	DAPA 模式之“感受”	DAPA 模式之“需求”	DAPA 模式之“请求”	运用 DAPA 模式向青年人群推销手机	运用 DAPA 模式向不同年龄人群推销健身会员卡
翻转课堂	10 分钟	20 分钟	15 分钟	30 分钟	15 分钟	在线分享
教学学习任务						

课前学习					
教学环节	学习内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
前置任务	OPPO R15p 手机推销设想	搜集 OPPO R15 手机功能特征参数，写出初步推销设想。	互动引导学生多渠道获取 OPPO R15 手机功能特征参数。	前置任务书	家校翻转 （学生利用网络资源=自主学习，完成前置任务书）
	名词解释“换位思考”	自主学习，解释“换位思考”的含义。	随机抽查学生前置任务书完成情况。	师生 QQ 交流群	
	沟通能力问卷测评	如实填写测评问卷，提交结果至群。	根据测评结果合理（同组异质，异组同质）分组，反馈至群。	在线分组	
课中学习					
教学环节	学习内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
收集信息 10 分钟	创设推销情境引出 DAPA 模式之“倾听”技巧	1.展示前置任务书推销 OPPO R15 手机的设想。 2.学会在面对面推销时，倾听客户的需求，尝试开口推销。 3.查找资料，在工作页上填写 DAPA 模式的组成。	1.抽查前置任务书。 2.引导学生运用“倾听”的技巧，即用开放性问题开口推销。 3.PPT 教学展示 DAPA 模式的组成，巡视指导学生完成工作页。	第一次展示  PPT 教学 网络资源 一体化工作页	情境创设法 引导教学法

制定计划 20 分钟	运用 DAPA 模式之“感受”的技巧 归纳 OPPO R15 手机与不同消费人群的匹配点	<p>1.推选小组组长并把名字写在黑板上。</p> <p>2.通过三步法小组讨论</p> <p>（1）罗列 OPPO R15 手机的特征；</p> <p>（2）观察、回忆、感受后写出不同年龄人群对手机的需求点；</p> <p>（3）将 OPPO R15 手机与不同消费人群的匹配点展示在黑板上。</p> <p>3.师生共同归纳各人群匹配点。</p> <p>4.以小组为单位着手制定向青年人群推销手机的方案。</p>	<p>1.要求各小组把推选的小组长名字写在黑板上。</p> <p>2.发布任务，同时</p> <p>（1）参与互动讨论，启发学生换位思考；</p> <p>（2）归纳 DAPA 模式中“感受”技巧；</p> <p>（3）记录各组 OPPO R15 手机与不同消费人群的匹配点。</p> <p>3.将归纳后的匹配点写在卡片上，张贴在主黑板上。</p> <p>4.选择青年人群作为本款手机的营销对象。</p>	第二次展示          双面黑白板 卡片张贴 一体化工作页	自主探究法 头脑风暴法 小组讨论法 引导启发法 张贴展示法
做出决策 15 分钟	运用 DAPA 模式之“需求”的技巧 展示推销手机的方案	<p>1.各组结合 OPPO R15 手机特征与青年人群需求的“证据点”，制定方案。</p> <p>2.代表依次上台展示各组制定的方案。</p>	<p>1.总结 DAPA 模式中“需求”的技巧。</p> <p>2.对比各组方案，选择两组交替进行模拟实战，第三组为观察组。</p>	第三次展示   大白纸 成果展示 决策选择	“说一说” “晒一晒” “评一评”

<p>演练 实施 30 分钟</p>	<p>通过推销手机模拟实战 探寻 DAPA 模式之“请求”的技巧</p>	<p>1.模拟实战：  （1）以消费者和营销者身份演练实际手机推销；  （2）双方互换身份，再次进行模拟实战；  2.过程评价：  （1）消费者对营销者推销后的产品购买意愿进行评分；  （2）营销组组长对本组营销者的推销表现进行评分；  （3）观察组对每组模拟实战中的表现进行点评。  3.探寻处理消费者请求的方法，进而回顾总结 DAPA 模式的技巧运用的关键点。  4.观察组分工角色扮演，结合产品宣传展板运用 DAPA 模式，再次模拟推销实战。</p>	<p>1.观察现场，记录要点。  2. 每组演练结束后进行靶盘评分。对比两组实战营销结果，引导学生探寻 DAPA 模式中“请求”的技巧。  3.共同归纳 DAPA 模式在人员推销中的技巧运用的关键点。  4.辅助观察组上台运用 DAPA 模式技巧进行手机推销演练。</p>	<p>第四次 展示</p> <p>借助企业提供的产品宣传展品布置营销场景</p> <p>试错机制 靶盘评分 （评价说明见学业评价）</p>	<p>角色扮演法 模拟实战法 现场对比法</p>
----------------------------	--	--	--	---	----------------------------------



评价 反馈 15 分钟	总结 DAPA 模式在人员推销中的技巧关键点	1.叙述 DAPA 模式在人员推销中技巧关键点。 2.个人完成主观自评，组长对组员进行评价。	1.抽查部分学生叙述 DAPA 模式在人员推销中技巧关键点。 2.评价整个教学过程。	主观自评 客观量化	叙述检查法 自评互评法
-------------------	------------------------	---	---	--------------	----------------

#### 课后学习

教学环节	学习内容	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
反思 迁移	运用 DAPA 模式向不同人群推销健身会员卡	以小组为单位，制定向不同年龄人群推销会员卡方案并分享至群。	1.反思教学不足 2.在群里对各组制定的方案给予评价。	在线评价	举一反三 评价分享

#### 七、学业评价

本次微学习任务设有过程评价和结果评价两种方式：

（一）过程评价：模拟实战采用靶盘评分法（如图 1 所示）直观反映营销组推销效果及综合学习能力。

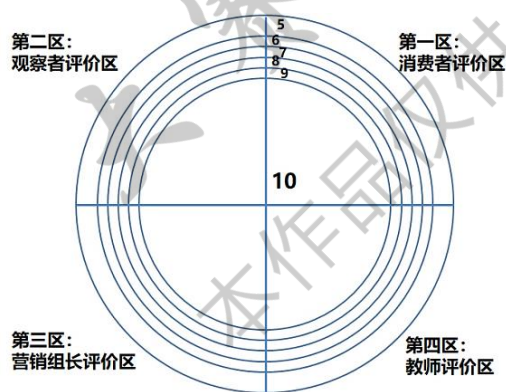


图 1：靶盘评分法

评价说明：

- 1.消费者（观察者）评价区：消费者代表在第一区，观察组代表在第二区根据营销者推销水平进行产品购买意向评分。其中 10 分为愿意购买，6—9 分有意向购买，5 分则不会购买。
- 2.营销组长评价区：营销组组长在第三区对所在小组营销者代表的实战表现进行综合评分。其中 10 分为满分。
- 3.教师评价区：教师在第四区对模拟实战中整体推销情况进行评分。对过程中的有效技巧运用给予“笑脸”、对违规行为给予“红脸”。

注明： 学生评价



教师评价



（二）结果评价：评价反馈中采用综合评价表（如表 1 所示），分别为个人评价要素（学生主观自评可以反思学习过程，也便于教师关注个别学生的知识需求），小组评价要素（反映学生对 DAPA 模式技巧的叙述完成情况和在组内的具体行为表现），教师评价要素（关注学生综合推销能力和个人突出表现）。

综合评价表					
姓名：_____ 组长：_____ 任课教师：_____ 得分：_____					
个人评价要素					
本堂课最大收获					
不足及改善措施					
小组评价要素					
	评价项目	不会购买 5分	有购买意向 6—9分	会购买 10分	靶盘平均分
实战评价	有效推销OPPO R15手机				
	评价项目	一般 5分	良好 6—9分	优秀 10分	组长评价
组长评价	叙述DAPA模式的运用技巧	不会叙述	需要提示叙述	独立能叙述	
	工作页完成情况	未完成	未按时完成	按时按要求完成	
	小组讨论发言是否踊跃	没有见解	有见解 没有行动	有见解 付诸行动	
	是否听从组长安排	有违背	应付式	积极配合	
教师评价要素					
	评价项目	一般 5分	良好 6—9分	优秀 10分	教师评价
评价小组	小组方案展示完成情况	未完成	基本完成 展示不完整	展示完整	
	服务礼仪	有欠缺	基本符合	具备职业服务意识	
	语言表达	有卡顿	基本清楚	流利简洁清楚	
	团队合作	缺乏合作	能与人合作，但不接受意见	善于与人合作，接受意见	
	突出贡献	没有贡献	有创新想法	有突出行动	

表 1：综合评价表

## 八、教学反思

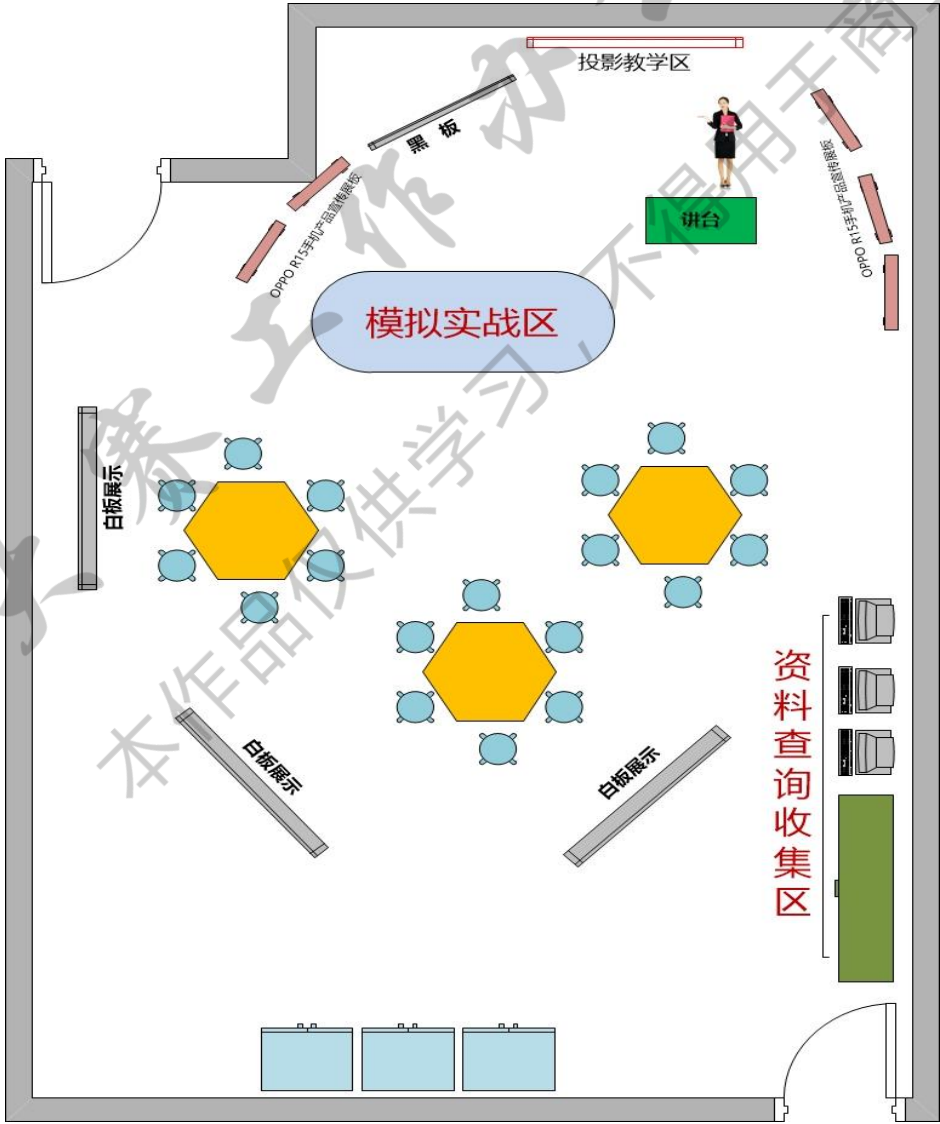
### （一）特色：

- 1.在教学设计上：采用翻转课堂，实现线上线下灵活开放的教学过程；
- 2.在教学环节上：创设情境教学，提供内容丰富的展示环节，大大提高学生的参与性与互动性；
- 3.在评价体系上：采用靶盘评分过程评价，有效实施知识与能力并重的“全过程考核评价”体系，直观反映学生综合学习能力及效果；
- 4.在学生素质培养上：利用思维导图和换位思考，进一步培养学生产品销售和业务拓展的能力。

### （二）反思：

- 1.通过学生自评结果发现缺少对个别学生的个性化关注；  
应对措施：在今后教学环节中积极给予学生发挥的空间。
- 2.现场布置的广告宣传展板没能充分发挥作用；  
应对措施：引导学生在各个环节都能结合企业宣传展板进行展示。
- 3.学生可以叙述 DAPA 模式，也在模拟推销过程中得以运用，但是还不够熟练；  
应对措施：可以进行多次模拟实战，更好地将 DAPA 模式灵活运用。

附表 1：教学现场布置



附表 2:综合评价表

综合评价表					
姓名: _____ 组长: _____ 任课教师: _____ 得分: _____					
个人评价要素					
本堂课最大收获					
不足及改善措施					
小组评价要素					
评价项目		不会购买 5分	有购买意向 6—9分	会购买 10分	靶盘平均分
实战评价	有效推销OPPO R15手机				
评价项目		一般 5分	良好 6—9分	优秀 10分	组长评价
组长评价	叙述DAPA模式的运用技巧	不会叙述	需要提示叙述	独立能叙述	
	工作页完成情况	未完成	未按时完成	按时按要求完成	
	小组讨论发言是否踊跃	没有见解	有见解 没有行动	有见解 付诸行动	
	是否听从组长安排	有违背	应付式	积极配合	
教师评价要素					
评价项目		一般 5分	良好 6—9分	优秀 10分	教师评价
评价小组	小组方案展示完成情况	未完成	基本完成 展示不完整	展示完整	
	服务礼仪	有欠缺	基本符合	具备职业服务意识	
	语言表达	有卡顿	基本清楚	流利简洁清楚	
	团队合作	缺乏合作	能与人合作, 但不接受意见	善于与人合作, 接受意见	
	突出贡献	没有贡献	有创新想法	有突出行动	

运用 DAPA 模式推销

OPPO R15

前置任务书

专业：\_\_\_\_\_

姓名：\_\_\_\_\_

学号：\_\_\_\_\_

请各位同学课前完成前置任务书：

1. 自主学习，名词解释。

换位思考

含义：\_\_\_\_\_

2. OPPO 品牌新推出一款 R15 手机，请你结合搜集的产品信息，设计推销设想。

3. 测一测，你的沟通能力怎么样？

以下 15 个问题，请按照第一反应（每一个题目不要超过 2~3 秒钟的时间）来选择：

1. 在任何场合下，你认为都应该不隐瞒自己的观点吗？

Yes No

2. 和自己兴趣爱好不相同的人相处在一起时，你也不会感到兴味索然，无话可谈吗？

Yes No

3.当别人在融洽地交谈时，你会贸然地打断他们吗？

Yes No

4.你善于和老年人谈他们关心的问题吗？

Yes No

5.当你处于一个新的集体中时，你会觉得交新朋友是一件容易的事吗？

Yes No

6.当有人与你交谈或对你讲解一些事情时，你是否时常觉得很难聚精会神地听下去？

Yes No

7.你年轻时候是否时而会做出一些言而无信的事？

Yes No

8.当你住在楼上时，你会往楼下倒水或丢纸屑吗？

Yes No

9.告诉别人一件事情时，你是否试图把事情的细节都交代得很清楚？

Yes No



10.你是否注意赴约前不吃大葱、大蒜，以及防止身带酒气？

Yes No

11.你关心报纸、电视等信息渠道中的社会新闻吗？

Yes No

12.你经常指出别人的不足，要求他们去改进吗？

Yes No

13.当你的同事或朋友取得进步或成功时，你是否真的为他们高兴？

Yes No

14.遇到不顺心的事，你会精神沮丧，意志消沉，或把气出在家里人、朋友、同事身上吗？

Yes No

15.你向别人吐露自己的抱负、挫折以及个人的种种事情吗？

Yes No

结果统计 Yes \_\_\_\_\_个

No \_\_\_\_\_个

请将统计结果及时上传至群，便于教师汇总分组，感谢配合。

# 运用 DAPA 模式推销 OPPO R15

## 一体化工作页

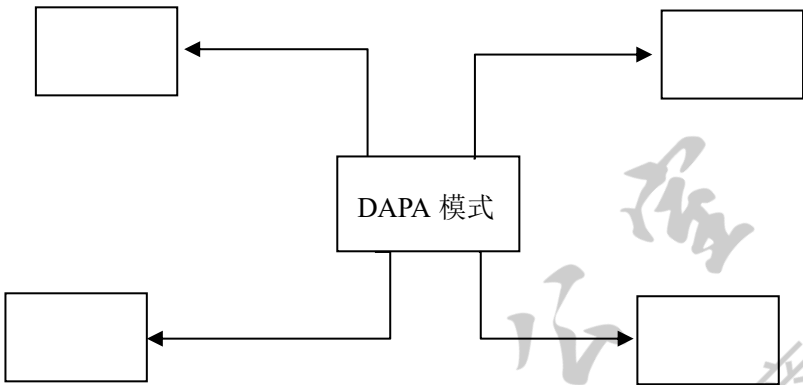
专业：\_\_\_\_\_

姓名：\_\_\_\_\_

学号：\_\_\_\_\_

教学环节一：收集信息

再现人员推销技巧——DAPA 模式组成



教学环节二：制定计划

1. 所在组：\_\_\_\_\_ 所在小组组长：\_\_\_\_\_

2. 小组讨论，依次完成以下内容：

(1) 请罗列出 OPPO R15 手机的相关信息：

功能特征参数	OPPO R15 手机
外观（颜色、尺寸）	
配置（处理器、内存）	
摄像功能	
电池性能	
其他	

(2) 融入换位思考，回忆感受不同年龄层次的人群对手机的需求点。

青年：

中年：

老年：

(3) 请分别填写不同年龄人群对 OPPO R15 手机的五个需求匹配点。

年龄人群	需求点	与 OPPO R15 手机的匹配点
青年		
中年		
老年		

### 教学环节三：做出决策

1. 方案：向 \_\_\_\_\_ 推销 OPPO R15 手机

2. 角色分工：

小组分工	
信息员	
营销员	
辅助营销员	
协调员	

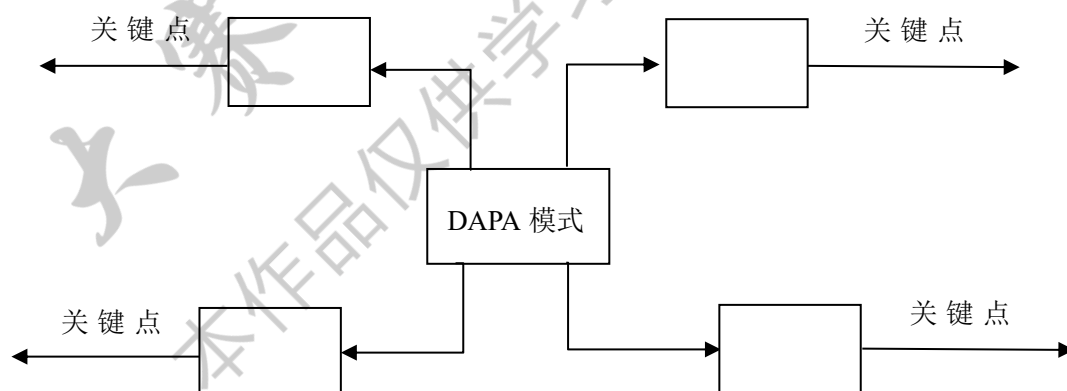
3. OPPO R15 手机主要卖点：

#### 4. 推销步骤：

实际推销过程	DAPA 模式组成	如何运用
开口推销		
介绍产品		
满足消费者		
处理异议		

#### 教学环节四：演练实施

DAPA 模式的组成和技巧关键点



#### 教学环节五：评价反馈（见综合评价表）