# 项目一采集客户信息并建立客户档案

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目编号：KHGL-1 | | | 学时：2学时 | |
| 指导老师： | | | 日期： | |
| 班级 | 组别 | 学号 | | 姓名 |
| 班  第组 | 组长 |  | |  |
| 组员 |  | |  |
| 组员 |  | |  |
| 组员 |  | |  |
| 组员 |  | |  |
| **项目简介**  客户是企业重要的资源，客户信息管理是企业客户关系管理的第一步，应在了解客户基本信息的基础上，掌握分析客户信息的方法，并能灵活运用CRM工具拟定维护和开放客户计划，同时能按计划对客户进行有效的管理。  根据客户信息管理员的工作内容和工作流程，我们将该项目划分为采集客户信息并建立客户信息档案、分析客户资料、操作CRM软件3个子项目 | | | | |
| 项目目标  1、知识目标   * 了解客户信息包含的具体内容 * 掌握建立客户信息档案的过程和步骤，更好地管理客户 * 掌握人工建立客户信息档案的基本要求   2、技能目标  通过本项目学习，你应该：   * 会建立客户来源渠道，从而更好地从中选择和培养自己的客户群 * 熟悉用计算机建立客户信息档案的一般操作 * 能通过对客户资料的收集和整理，对客户资料进行进一步分析，从而针对不同的客户采取不同的管理方式。   3、态度目标   * 具有思考、探究问题的自觉性、主动性和创新性； * 具备良好的沟通、表达能力； * 具备良好的团队合作精神。 | | | | |
| **项目内容**  任务一采集客户信息并建立客户信息档案  任务二大数据客户分析  任务三操作CRM软件 | | | | |
| **教学（组织）形式**  1、班级授课、分组教学、个别指导相结合，以学生小组团队自主研究性学习为主；  2、教学场所安排在校内外生产性实训基地。 | | | | |
| **（项目）考核标准**  1、采用过程考核与项目作业评价相结合的方式，注重课程提问、业务操作、项目报告、汇报交流等环节的评价，注重理实一体化的评价方式；  2、提高学生创新能力的考核权重，重视学生在项目作业中的想象力、创造力；  3、注重考核学生职业素养的培养，特别强调团队协作能力的考核；  4、项目占本课程考核成绩比重10%；  5、具体考核指标  个人的项目成绩如表4所示，由项目各任务平均成绩（50%）和项目小组获得的成绩（50%）构成。其中项目小组成绩考核如表2所示，项目小组成绩=任务个人成绩（如表3所示）的平均值。   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 组别 | 考核点（每考核点10分） | | | | | | | | | | 总分 | | 文明礼仪 | 学习态度 | 语言表达 | 条理逻辑 | 演讲生动 | 交流沟通 | PPT  质量 | 专业知识 | 团队合作 | 其他方面 | | 第1组 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 第2组 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 第n组 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   **表1 某项目小组互评成绩表**  **表2 某项目小组成绩表**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 组别 | 小组互评成绩（40%） | | | | | | | | | | | 教师（60%） | 小组得分 | | 第1组 | 第2组 | 第3组 | 第4组 | 第5组 | 第6组 | 第7组 | 第8组 | 第9组 | 第10组 | 平均分 | | 第1组 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 第2组 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 第n组 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   **表3 某任务个人成绩表**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 任务得分（100分） | | 合计 | | 小组评定（40%） | 教师评定（60%） | |  |  |  | | | | | |

## 任务一 “采集客户信息并建立客户信息档案”任务单

|  |  |
| --- | --- |
| 任务编号：KHGL\_1\_1 | 学时：2课时 |
| 实训地点： | 日期： |
| 一、任务描述  传统上对客户的宏观分类在现代社会已经不能适应企业信息化建设的形势。在客户需求个性化的时代，需要对客户进行细分。为此，企业就面临着如何高效收集客户的详细资料，建立以客户为中心的数据库的任务。请以某校企合作企业为例为该企业采集客户信息并绘制客户资源脑图，制定该企业个人客户和企业客户的信息采集表。 | |
| 二、相关资源  1、陈明亮.客户关系管理理论与软件[M].浙江：浙江大学出版社，2004.  2、席克工作组.客户信息服务案例实训[M].浙江：浙江科技出版社，2013.  3、杭州市信息化办公室，杭州市电子商务协会，浙江大学电子商务服务研究中心.中国电子商务之都2008年度发展报告[M].浙江：浙江大学出版社，2008.  4、王光明.银行客户基本信息描述规范[M].北京：中国质检出版社，2014  5、思维导图下载：http://www.mindmanager.cc/ | |
| 三、任务分配   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 姓名 | 学号 | 班级 | 承担任务 | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | | |
| 四、任务实施  1、搜索获取客户信息的方法。   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 搜索客户信息方法 | 具体内容 | 主要特点 | | 1 | 直接购买法 | 购买有关潜在客户的资料 | 取最高质量的潜在客户资料 | | 2 | 原始记录法 | 查阅公司的销售记录 | 从记录中推导出可能的潜在客户 | | 3 | 无限连锁法 | 让客户推荐新的客户，再让新客户推荐下一个客户 | 持续获得客户 | | 4 | 社会关系法 | 得到对其周围具有影响力的人的协助 | 把其影响范围内的人都变成潜在客户 |   2、绘制客户信息思维导图。（利用Mindmanager软件）  直接购买法——丨方法 具体内容 丨——购买有关潜在客户的资料  无限连锁法——丨——获取客户信息——丨——查阅公司的销售记录  原始记录法——丨 丨特 丨——让客户推荐新的客户，再让新客户推荐下一个客户  社会关系法——丨 丨点 丨——得到对其周围具有影响力的人的协助  丨————————  取最高质量的潜在客户资料丨 丨 丨  从记录中推导出可能的潜在客户 丨 丨  持续获得客户 把其影响范围内的人都变成潜在客户  3、搜索客户基本信息；   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 客户信息类别 | 详细内容 | 备注 | | 1 |  |  |  | | 2 |  |  |  | | 3 |  |  |  | | 4 |  |  |  |   4、填写客户资料卡，完成下表，形成自我认知学习报告。  **表1-4 企业基本情况调查表**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 企业名称 | | | |  | | | | | | | 主管部门 | | | | | | | | |  | | | | | 归口行业名称 | | | | | | | | |  | | | | | 法人代码 | | | |  | | | | | | | 法定代表人 | | | | | | | | |  | | | | | 法人联系电话 | | | | | | | | |  | | | | | 企业地址 | | | |  | | | | | | | 经济类型 | | | | | | | | |  | | | | | 企业规模 | | | | | | | | |  | | | | | 注册资金（万元） | | | |  | | | | | | | 电子邮件 | | | | | | | | |  | | | | | 企业网址 | | | | | | | | |  | | | | | 企业注册日期 | | | |  | | | | | | | 开户银行 | | | | | | | | |  | | | | | 信用等级 | | | | | | | | |  | | | | | 联系人 | | | |  | | | | | | | 联系电话 | | | | | | | | |  | | | | | 邮政编码 | | | | | | | | |  | | | | | 传真号码 | | | |  | | | | | | | 职工总数（人） | | | | | | | | |  | | | | | 其中技术人员总数 | | | | | | | | |  | | | | | 占地面积（㎡） | | | |  | | | | | | | 建筑面积（㎡） | | | | | | | | |  | | | | |  | | | | | | | | |  | | | | | 基本概况 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 经营范围 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 经济效益指标（万元） | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **表1-5 客户基本情况调查表（个人）** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 公民身份证号 码 | | |  | | |  |  | |  | | | |  | |  | |  |  | | |  | | |  | |  |  |  | |  | | |  | |  |  |  | | | 姓 名 | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 性 别 | | | | | | | | |  | | | | | 民 族 | | |  | | | | | | |  | | | | | | | | | |  | | | | | 出生地 | | | | | | | | |  | | | | | 文化程度 | | |  | | | | | | |  | | | | | | | | | |  | | | | | 参加何种党派 | | | | | | | | |  | | | | | 本人  地址 | | | 户口地址 | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 联系地址 | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 邮政编码 | | | | | | |  | |  | |  | |  | | |  | | | |  | | 联系电话 | | | | | |  | | | | | | | | 婚姻状况 | | | 1．独生子女 2.无子女 3.丧偶 4.离婚 5.再婚 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 配偶姓名 | | |  | | | | | 配偶身份证号码 | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 子女情况 | | | 1.独生子女 2.无子女 3.非独生子女 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 独生子女  出生日期 | | | | | | | | |  | | | | | 健康状况 | | | 1.健康或良好 2.一般或比较弱 3.有病 4.有生理缺陷 5.残疾 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 续表 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 兵役状况 | | 1.服兵役 2.无服兵役 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 参军年月 | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | 专业技术职称 | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | 获省部级以上荣誉 | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | 获省部级以上荣誉称号奖章日期 | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | 学习经历 | 起始日期 | | | | 学校名称（从高中起） | | | | | | | | | | | | | | | | | 所学专业 | | | | | | | | | | 毕（肄）业 | | | | | | | 至 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |  | | | | | | | 至 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |  | | | | | | | 至 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |  | | | | | | | 工作经历 | 起始日期 | | | | 工作单位 | | | | | | | | | | | | | | | | | 从事工作岗位 | | | | | | | | | | 备注 | | | | | | | 至 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |  | | | | | | | 至 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |  | | | | | | | 至 | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | |  | | | | | | | 备 注 | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 填表人： 填表日期： 年 月 日 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 五、相关知识（具体请参阅“相关知识附件”）  1、客户信息管理的重要性；  2、客户及客户关系管理的定义、原理及相关知识；  3、客户关系管理的发展历程。 | |
| 六、任务执行评价   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 学号 | 姓名 | 任务得分（100分） | | 合计 | | 小组评定（40%） | 教师评定（60%） | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | | |
| 七、任务拓展  1、如何通过新媒体寻找需要的客户。  2、给每个同学发一张白纸，要求每个学生在白纸上写上100个潜在客户名字，看谁写得快，并请学生交流是按什么思路写出客户的名字的。 | |