

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	0233	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 B22-34	班级人数	43	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	https://mooc1.chaoxing.com/mooc-ans/course/219652246.html				
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	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 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 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 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 客户关系管理成功案例，杨德宏，李玲，机械工业出版社，2012.1 一对一营销——客户关系管理的核心战略，唐璎璋，孙黎，中国经济出版社，2013.2 客户关系管理的中国之路，田同生，机械工业出版社，2013.8 客户关系管理，董金祥等，浙江大学出版社，2013.12				

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