

培养应用型人才的《客户关系管理》课程教学模式研究

张 杰

大连财经学院 辽宁 大连 116021

摘要:在现代商业环境中,《客户关系管理》借助理论与实践的融合,课程能够有效提升学生的实践能力。知识体系涵盖客户管理理论、数据分析技术以及心理学原理,课程设计注重理论指导实践,促进学生在真实情境中运用知识。应用型人才培养还需关注学生的综合能力,强调多方面素质的均衡发展。为此,本文基于培养应用型人才的《客户关系管理》课程教学要求,探究其教学策略,以期达到教学目的提供新方向。

关键词:应用型人才;《客户关系管理》;教学模式

引言:

客户关系管理在现代企业运作中占据核心地位,《客户关系管理》课程教学模式借助理论与实际相结合,使得学生能够深入理解客户关系的复杂性。教学内容涵盖客户管理的核心概念,数据分析的基本方法,心理学的相关理论。课程设计注重实践环节的融入,力求模拟实际工作情境进而提升学生的实践能力。在未来职业生涯中,此教学模式将帮助学生更好地适应不断变化的商业环境,提高其职业竞争力。

一、培养应用型人才的《客户关系管理》课程教学要求

(一) 课程应注重实践环节

现代商业环境变化迅速,客户需求日益多样化,对学生的应用型人才培养提出了更高要求。为此,《客户关系管理》课程需要紧密结合理论与实践,借助模拟真实工作场景,提高学生应对复杂客户关系的能力。实践环节的设计需从多方面入手。课程应注重案例教学,结合经典案例的分析,使学生能够深入理解客户关系管理中的各类问题及解决方法。案例分析可以帮助学生理解理论知识,更能培养其实际问题解决能力。同时,课程还应引入角色扮演等互动性较强的教学方法,使学生在真实模拟中体验客户关系管理的各个环节。课程实践环节应注重数据分析能力的培养。现代客户关系管理依赖大量数据的支持,学生需要掌握数据收集、分析与解读的基本技能。课程需要设置相应的数据分析模块,利用实际数据的处理,使学生能够在理论指导下,独立进行客户数据的分析。课程还应注重心理学知识在客户关系管理中的应用。理解客户心理是成功管理客户关系的重要前提,课程需要结合心理学理论,使学生能够从心理层面分析客户行为及需求。借助心理学知识的应用,学生能够更好地与客户建立信任关系,提高客户满意度。

(二) 课程设计应综合考虑学生具体能力

《客户关系管理》课程在设计时需综合考虑学生的具体能力,以确保课程内容能够真正提升学生的实际应用水平,以培养为应用型人才。课程的设计应充分认

识到学生在理论学习与实际应用上的差异,从而制定出适应不同学习阶段与能力层次的教学方案。首先,课程设计应根据学生的理论知识水平进行分层教学。初学阶段可侧重于基本概念的理解,借助系统性的知识传授,使学生掌握客户关系管理的基本理论框架。学期中期则需加强理论与实践的结合,借助案例分析、角色扮演等方式,帮助学生将理论知识应用到实际问题的解决中。学期末则应注重综合能力的培养,借助复杂案例的深入分析,使学生能够在复杂环境中独立进行客户关系管理。其次,课程设计需注重培养学生的创新能力。现代客户关系管理需要不断创新,以应对市场变化与客户需求的多样化。为此,课程应设置相关的创新模块,引导学生进行创造性思维的训练。课程设计还应注重团队合作能力的培养。客户关系管理需要团队的协作。因此,课程应设置相关的团队合作项目,使学生在合作中学会沟通、协调与协作。借助团队项目的实施,学生能够理解团队在客户关系管理中的重要性,并学会如何在团队中发挥自己的作用。

(三) 课程应强调理论与实际的结合

在理论学习方面,《客户关系管理》课程需涵盖客户关系管理的基本概念、原理以及各种经典模型,使学生能够打下坚实的理论基础,培养其为应用型人才。在实际应用方面,课程需利用各种方式将理论知识与现实问题相结合。案例教学是一个有效的方法,经过对真实案例的分析,学生能够理解理论在实际中的具体应用,掌握解决实际问题的思维方式。角色扮演也是理论与实

际结合的重要手段。在模拟真实的客户关系管理情景中,学生能够体验实际工作中的各种复杂情况,学会在具体情境中运用理论知识解决问题。借助角色扮演,学生能够提高其沟通能力、应变能力以及团队合作能力,从而为其未来的职业生涯打下坚实基础。数据分析能力的培养也需要理论与实际的紧密结合。现代客户关系管理依赖大量数据,学生需具备数据收集、分析与解读的基本技能。课程需设置数据分析模块,结合具体的数据处理案例,使学生能够在理论指导下,掌握数据分析的方法。另外,心理学知识在客户关系管理中的应用也需强调理论与实际的结合。理解客户心理是成功管理客户关系的重要前提,课程需结合心理学理论,使学生能够从心理层面分析客户行为与需求。借助理论学习与实际应用的结合,学生能够更好地与客户建立信任关系,提高客户满意度。

二、培养应用型人才《客户关系管理》课程教学策略

(一) 案例教学法

为在《客户关系管理》课程培养应用型人才,案例教学法借助实际案例的分析,使学生在具体情境中学习实际操作技能,增强其解决实际问题的能力。案例教学法的核心在于利用具体的、真实的案例,使学生能够将所学理论知识应用于实践,提高其分析、判断及决策能力。案例教学法强调学生的主动参与。教师在教学过程中,需选择具有代表性与实际意义的案例,引导学生进行分析。学生在分析案例的过程中,能够锻炼其逻辑思维能力,学会从多角度、多层次分析问题,并提出解决方案。

例如,电子产品公司在外国市场取得了显著成功后,计划进军国内市场。然而,进入亚洲市场后,公司发现客户满意度持续下降,导致客户流失率上升。为了解决这一问题,公司决定进行全面的客户关系管理改进。公司针对客户调查发现,客户对产品质量、售后服务及沟通渠道存在诸多不满。产品质量方面,客户反映产品在使用过程中频繁出现故障,导致用户体验不佳。售后服务方面,客户抱怨服务响应速度慢,问题解决不及时。沟通渠道方面,客户反映沟通不畅,无法及时获取产品使用的相关帮助。为了提升客户满意度,公司制定了一系列改进措施。在产品质量方面,公司引进了先进的生产设备与技术,并加强了产品质量检测流程,确保每件产品在出厂前都经过严格检测。公司还建立了产品质量反馈机制,及时收集客户反馈并进行改进。在售后服务方面,公司增加了售后服务人员数量,提升了服务响应

速度。同时,延长了服务时间,确保客户能够在需要及时得到帮助。公司还提供了多种服务渠道,使客户能够方便快捷地获得售后支持。在沟通渠道方面,公司建立了客户服务中心,专门负责处理客户咨询与投诉。公司开通了客户服务热线,确保客户能够随时联系到客服人员。为了进一步提升客户体验,公司在官方网站上增加了在线客服功能,客户可以借助实时聊天获得帮助。学生在分析该案例过程中,可以学习到客户关系管理的核心要素及其在实际应用中的具体操作。借助对具体问题的分析与解决,学生能够掌握客户关系管理的实战技能,提升其在实际工作中的应变能力。这个案例还展示了实际操作中的具体策略,可以为学生提供宝贵的学习经验。

(二) 实践模拟训练

为培养应用型人才,《客户关系管理》的实践模拟训练可以借助模拟真实工作环境,以培养学生的实际操作能力。这种方法借助仿真实际工作中的各种情况,使学生能够在实践中学习所学理论知识,提高其解决问题的能力。实践模拟训练的核心在于创建一个接近实际工作的环境,学生在这种环境中能够体验真实的工作情境,进行角色扮演,面对各种挑战,从而提升其在实际工作中的应变能力。模拟训练能够帮助学生将理论知识与实践操作相结合,在模拟的过程中掌握实际技能,增加对复杂问题的处理经验。

例如:教师可以假设一个公司正在面临客户投诉问题,学生可以分配到不同的角色,包括客户服务代表、投诉处理经理以及客户。模拟情境开始时,学生扮演的客户可以提出对公司产品的不满,并要求得到解决方案。客户服务代表需要在规定时间内处理客户的投诉,解决客户的问题,同时保持良好的沟通态度。学生作为客户服务代表,需要借助电话或面对面的方式,与客户进行沟通,了解问题的具体情况,并提出合理的解决方案。投诉处理经理则需要从整体上协调资源,确保客户服务代表能够得到必要的支持,并监督整个投诉处理过程,确保问题得到及时解决。客户则可以根据模拟情境的进展,提供反馈,并在过程中观察客户服务代表的表现。在模拟训练的过程中,学生需要应用客户沟通技巧、问题解决策略以及服务态度管理等。借助模拟处理客户投诉,学生能够体验到实际工作中的问题,学会如何在压力下做出有效决策,提升处理问题的能力。模拟训练也帮助学生理解客户需求,培养其在实际工作中处理复杂问题的能力。模拟训练还可以设置客户情绪激动、问题复杂难解等不同的情境变化,增加模拟的难度,使学生

在多变的环境中锻炼应变能力。借助这种方式，学生能够积累更多的实践经验，为将来进入职场做好充分的准备。

（三）校企合作实习

校企合作实习是一种借助与企业合作，提供学生在实际工作环境中实习的机会，以提升其实际操作能力的教学策略。这种合作模式将教育资源与企业资源有效结合，使学生能够在真实的工作环境中应用所学理论知识，解决实际问题。校企合作实习可以将学生置于真实的工作场景中，能够帮助其更好地理解行业需求、工作流程及企业文化。这种实习模式强调实践导向，学生在企业中承担真实的工作任务，参与项目的各个环节，从中学习实际技能。经过在企业的工作，学生能够直接接触到行业前沿技术，了解市场动态及行业标准。校企合作实习还可以促进企业与教育机构的紧密联系，使得教育内容能够及时调整以适应行业变化，提高教学的针对性。

例如，公司在实习过程中设立了专门的项目组，负责接收实习生。公司将实习生安排在客户服务部门，负责处理客户的咨询与投诉。公司可以为实习生提供详

细的培训，包括客户沟通技巧、问题解决策略以及企业产品知识。实习生在培训后需要参与实际的客户服务工作，处理客户的各种问题，以积累实际经验。在实习期间，实习生需要面对客户提出的各种复杂问题。公司可以设置多种情景模拟，以帮助实习生提高应变能力。实习生借助实际操作，可以学会如何快速识别客户需求，提供有效的解决方案，并维持良好的客户关系。在处理客户投诉时，实习生能够运用所学的沟通技巧，缓解客户的不满情绪，并提出切实可行的解决办法。公司还可以设立定期的反馈机制，以评估实习生的表现。企业的员工能够对实习生的工作进行详细评估，并提供改进建议。这些反馈帮助实习生不断调整自己的工作方法，提升其在实际工作中的能力。校企合作实习为学生提供了在真实工作环境中学习的机会，使其能够将理论知识应用于实践，提升实际操作能力。借助这种模式，学生能够在企业中积累宝贵的经验，了解行业动态，提高就业竞争力，同时也为企业选拔人才提供了可靠依据。这种合作模式不仅促进了学生的职业成长，也增强了教育与行业的对接，以推动教育质量的提升。

结束语：

综上所述，培养应用型人才的《客户关系管理》课程需要在理论与实践的结合中不断探索。有效的教学模式不只依赖于理论知识的传授，还要求实践环节的精心设计。理论知识为学生提供了系统的框架，帮助其理解客户关系管理的基本原则。而实践环节则使学生能够将理论知识转化为实际操作技能，体验真实工作环境中的复杂性。实践模拟、案例分析以及校企合作等方法，能够促进学生对理论知识的深刻理解，提升其解决实际问题的能力。教学模式的研究必须关注如何在课程设计中实现理论与实践的有机结合。只有借助实际操作，学生才能真正掌握客户关系管理的核心技能，理解并应用理论知识。实践环节的设计应当与课程目标相一致，确保学生能够在真实的工作场景中应用所学知识，从而提升其综合能力。另外，课程设计还需考虑如何评估学生

的实际表现，以便及时调整教学策略，优化课程内容。

参考文献：

- [1] 卫洁,李广宇,杨江亭.基于OBE教育理念的BOPPPS教学模式在高职《客户关系管理》课程中的改革探索[J].人生与伴侣,2024,(07):38-40.
- [2] 杨蓓蓓,李文璟.基于翻转课堂的实践教学模式应用——以《客户关系管理与实务》课程为例[J].汉江师范学院学报,2022,42(05):117-120.
- [3] 郑斌斌.线上线下混合式教学模式融入课程思政的探索与实践——以省级精品课程客户关系管理为例[J].大学教育,2022,(05):32-34.
- [4] 陈漫,邓雯.新文科背景下专业课程教学模式探索——以“客户关系管理”课程为例[J].黑龙江教育(高教研究与评估),2022,(02):4-7.

基金项目：2023年度大连财经学院课题【基于ADDIE模型的《客户关系管理》课程设计与思政教育相结合的研究】，编号：2023dlcjg36

作者简介：张杰（1982.04-），女，汉，辽宁大连人，硕士，副教授，研究方向为新媒体营销。