

《商务沟通》课程标准

1. 【总体说明】

课程编码	19036	学习领域	12	课程类别	核心课程	适用对象	商务管理专业
开设学期	第 3 学期	学时/学分	24/2	编制人	祝丽杰	审核人	杨慧
				编制时间	2013-12	审核时间	2014.01
学习目标	<p>在知识上的要求：①掌握商务沟通的概念、核心思想、功能和基本内容；②掌握商务管理企业在客户生命周期内，即客户关系建立阶段、客户关系加强阶段、客户关系维护阶段和客户关系恢复阶段商务沟通的具体内容和管理理念；③掌握金蝶 CRM 软件</p> <p>在技能上的要求：①提升学生客户信息收集的能力；②让学生掌握客户关系维护客户日常交往管理的基本内容、原则和方法；③提高学生在商务管理企业开展客户服务的能力；④让学生熟练掌握金蝶 CRM 管理软件各功能模块的操作。</p> <p>在职业能力上的要求达到：结合商务管理企业的产品特征和 CRM 管理理念，让学生深刻理解和系统掌握客户管理管理的概念、核心思想、功能和基本内容，深刻理解和熟练掌握在客户生命周期内，即客户关系建立阶段、客户关系加强阶段、客户关系维护阶段和客户关系恢复阶段商务沟通的具体内容、操作技巧和管理流程等，为其提供解决商务管理企业商务沟通实践问题的专业思维训练与方法论工具。</p> <p>在教学过程中，以任务引导学生职业能力提高的同时，积极引导学生职业素养、职业道德的提高。培养自主学习的意识，培养认真负责的工作态度、严谨细致的工作作风，培养团结、协作的团队精神。</p>						
教学内容	<p>主要的教学内容有：本课程系统讲授和学习管理管理的概念、核心思想、功能和基本内容，深刻理解和熟练掌握在客户生命周期内，即客户关系建立阶段、客户关系加强阶段、客户关系维护阶段和客户关系恢复阶段商务沟通的具体内容、操作技巧和管理流程；金蝶 CRM 管理软件各功能模块的操作等。</p>						
学习情境	序号	情境描述				情境类别（必修、可选）	学时分配
	1	商务沟通的基本理论				必修	2
	2	客户关系建立阶段的商务沟通				必修	4

	3	客户关系加强阶段的商务沟通			必修	4
	4	客户关系维护阶段的商务沟通			必修	4
	5	客户关系恢复阶段的商务沟通			必修	4
	6	CRM 管理软件各功能模块的操作			必修	6
						60
学习基础	1.前导课程：《市场营销学》、 2.服务课程：综合实习 3.学生基础：完成商务管理专业基础课学习，完成基础的营销专业知识，具有较好专业基础理论素养和实践技能的学生。					
考核评价 （满分100）	情境 1	情境 2	情境 3	情境 4	情境 5	情境 6
	教授	过程、任务 与综合考 核	任务与综 合考核	任务与综 合考核	任务与综 合考核	任务与综 合考核
	20	25	15	15	15	10
	考核评价说明：(1)过程考核以课堂提问、研讨发言、思考与操作等手段进行； (2)任务考核强调目标评价、学中做和做中学的学习方式；(3)综合考核以平时学习（占 30%）和考试（70%）为主。 课程教学效果评价方法：(1)初级目标是通过学院的课程考试，最终评价结果是取得助理商务沟通师资格证书；(2)教学考核(综合考核)为学生是否重修的评价。					
教学方法	在知识与技能上采用讲授法、多媒体演示法、案例教学法；在职业能力获取上采用案例分析法、任务驱动教学法、项目教学法。					
教学条件	(1) 教学设施： 高性能计算机、Windows XP 或 Windows 2000 操作系统、office2003 及以上版本 (2) 师资需求：主讲教师和兼职辅助教师必需具有企业相关工作经历。					
教学资源	(1)基本的多媒体网络课程资源；(2)相关客户服务案例资料；(3)有关客户服务方面的专业图书与期刊等图书资源。					

2. 【学习情境标准】

学习情境 1	商务沟通的基本理论	学时	2
学习目标	商务沟通的涵义；商务沟通的发展历史；商务沟通的内容；了解和掌握客户信息管理的有关问题，包括客户信息调查和处理、客户资料管理和客户信用管理等；了解商务沟通的认识误区		
职业标准	掌握商务沟通的基本知识，为后续的学习奠定基础		

教学内容与教学方法	项目 1 内容：商务沟通理论和实践体系认知	项目 1 方法：原理讲授+案例分析+课堂讨论。
	项目 2 内容：商务沟通的过去、现在和未来，商务沟通中的误区	项目 2 方法：原理讲授+案例分析+课堂讨论。
教学活动	讲授 8 学时，学中做 2 学时，做中学 2 学时。	
考核点	（1）理解企业为什么需要商务沟通；（2）了解和掌握商务沟通的概念、核心思想、功能和基本内容；（3）了解和掌握客户信息管理的有关问题，包括客户信息调查和处理、客户资料管理和客户信用管理等；（4）了解和掌握客户信息管理的有关问题，包括客户信息调查和处理、客户资料管理和客户信用管理等；	

学习情境 2	客户关系建立阶段的商务沟通	学时	4
学习目标	了解和掌握商务管理企业在客户关系建立阶段如何通过提升专业销售技能来建立客户关系；了解和掌握在客户关系建立阶段如何通过提高电话营销能力来建立客户关系。		
职业标准	与客户建立良好关系的能力		
教学内容 与教学方法	项目 1 内容：了解和掌握在客户关系建立阶段如何通过提升专业销售技能来建立客户关系。	项目 1 方法：课堂讲授和案例分析、讨论。	
	项目 2 内容：了解和掌握在客户关系建立阶段如何通过提高电话营销能力来建立客户关系。	项目 2 方法：课堂讲授和案例分析、讨论。	
教学活动	讲授 10 学时，学中做 8 学时，做中学 8 学时。		
考核点	(1) 了解和掌握在客户关系建立阶段如何通过提升专业销售技能来建立客户关系；(2) 了解和掌握在客户关系建立阶段如何通过提高电话营销能力来建立客户关系；(3) 能够处理客户建立阶段发生的常见问题。		

学习情境 3	客户关系加强阶段的商务沟通	学时	4
学习目标	了解和掌握商务管理企业在客户关系加强阶段如何通过提高服务客户的能力来加强与客户的关系；了解和掌握如何实施对大客户的管理；了解和掌握客户服务质量管理的相关问题。		
职业标准	与客户深入交往的能力		
教学内容与教学方法	项目 1 内容：了解和掌握在客户关系加强阶段如何通过提高服务客户的能力来加强与客户的关系。	项目 1 方法：课堂讲授和案例分析、讨论。	

	项目 2 内容：了解和掌握如何实施对大客户的管理；了解和掌握客户服务质量管理的相关问题。	项目 2 方法：课堂讲授和案例分析、讨论。
教学活动	讲授 2 学时，学中做 4 学时，做中学 4 学时	
考核点	(1) 客户关系加强阶段如何通过提高服务客户的能力来加强与客户的关系 (2) 掌握如何实施对大客户的管理和处理相关问题的能力	

学习情境 4	客户关系维护阶段的商务沟通	学时	4
学习目标	了解和掌握商务管理企业在客户关系维护的相关管理要求；了解和掌握客户日常交往管理的基本内容、原则和方法；了解和掌握客户服务承诺管理的基本内容、原则和方法；了解和掌握售后服务管理的基本内容、原则和工作流程。		
职业标准	具有客户关系维护阶段的商务沟通和处理相关问题的能力		
教学内容 与教学方法	项目 1 内容：了解和掌握客户日常交往管理的基本内容、原则和方法。	项目 1 方法：课堂讲授和案例分析、讨论、任务驱动。	
	项目 2 内容：了解和掌握客户服务承诺管理的基本内容、原则和方法；了解和掌握售后服务管理的基本内容、原则和工作流程。	项目 2 方法：课堂讲授和案例分析、讨论、任务驱动。	
教学活动	讲授 6 学时，做中学 4 学时		
考核点	(1) 了解和掌握客户关系维护的相关管理要求；(2) 了解和掌握客户日常交往管理的基本内容、原则和方法；(3) 了解和掌握客户服务承诺管理的基本内容、原则和方法；(4) 了解和掌握售后服务管理的基本内容、原则和工作流程；(5) 能够处理客户维护阶段的相关问题		

学习情境 5	客户关系恢复阶段的商务沟通	学时	4
学习目标	了解和掌握商务管理企业在客户关系恢复阶段如何针对性的化解客户抱怨；了解和掌握在客户关系恢复阶段如何针对性的防止客户流失。		
职业标准	具有恢复客户关系的能力		
教学内容 与教学方法	项目 1 内容：了解和掌握在客户关系恢复阶段如何针对性的化解客户抱怨。	项目 1 方法：课堂讲授和案例分析、讨论。	
	项目 2 内容：了解和掌握在客户关系恢复阶段如何针对性的防止客户流失。	项目 2 方法：课堂讲授和案例分析、讨论。	
教学活动	研讨教学 4 学时，任务驱动、做中学 6 学时		
考核点	(1) 了解和掌握在客户关系恢复阶段如何针对性的化解客户抱怨；(2) 了解和掌握在客户关系恢复阶段如何针对性的防止客户流失。		

学习情境 6	金蝶 CRM 管理软件各功能模块的操作	学时	6
学习目标	深刻理解和熟练掌握金蝶 CRM 系统三个功能模块市场营销、销售管理和 Service 管理之间的关系，以及各自的操作流程。		
职业标准	良好的 CRM 系统操作能力。		
教学内容 与教学方法	项目 1 内容：深刻理解和熟练掌握金蝶 CRM 系统三个功能模块市场营销、销售管理和 Service 管理之间的关系。	项目 1 方法：课堂讲授和演示。	
	项目 2 内容：熟练掌握金蝶 CRM 系统三个功能模块市场营销、销售管理和 Service 管理的操作流程。	项目 2 方法：上机操作。	
教学活动	研讨 2 学时，任务驱动、做中学 2 学时		
考核点	深刻理解和熟练掌握金蝶 CRM 系统三个功能模块市场营销、销售管理和 Service 管理之间的关系，以及各自的操作流程。		

3.【教学建议】

1. 教材：《商务谈判》，李旭穗、刑金虎主编，清华大学出版社，2013 年 9 月第 5 版。实验教材：《商务沟通基础实训教程》，单凤儒著，高等教育出版社，2013 年 12 月，第 5 版
2. 参考书：

《三维谈判----在至关重要的交易中扭转局面》，（美）拉克斯，（美）西贝尼厄斯 著，梁卿，夏金彪 译，商务印书馆，2009 年 7 月第一版；

《商务谈判学》，【美】海因茨·韦里克，哈罗德·孔茨著，经济科学出版社，2005 年 2 月第 1 版；

（1）袁竹，王菁华主编：现代企业管理（21 世纪管理学教材） 出版社：清华大学出版社 出版时间：2009-3-1

（2）郭金涛 编著. 商务沟通(管理学通用教材) 出版社:武汉大学出版社 出版日期:2008 年 3 月

（3）周贺来主编，商务沟通实用教程，出版社：机械工业出版社，出版时间：2009、5
3. 其它参考资料：（有关专业刊物）

（1）《现代商贸工业》杂志，中国商办工业杂志社主管主办
4. 网络学习资源：至少应具备学习指导书、辅导材料（如：课件、问题解

答等)、练习题、自我测试题与答案、互动交流模块等。

(1) <http://gz.szpxe.com/course/view/29175> (商务沟通师神州培训网);

(2) <http://www.globrand.com>

5.机动学时说明

考虑课程课表安排后的法定节假日影响,本课程的机动学时为计划学时 10%,即在 54~66 学时之间视为正常教学。