山东工商学院—潍坊工商职业学院

电子商务专业2024年专本贯通培养转段考试

——《客户关系管理》考试大纲

一、考试基本要求

本考试大纲紧密配合教材，要求学生通过学习了解客户关系管理的产生和发展；掌握客户关系管理的概念和内容：掌握客户关系的生命周期和客户满意管理；掌握客户信用及价值管理；掌握客户关系的识别与选择；掌握客户投诉及服务管理。通过本门课程的学习，使学生系统地掌握客户关系管理的相关概念、客户分析、客户信息管理、客户满意度管理、客户忠诚度管理、客户投诉及服务管理，较好地掌握客户识别的方法和步骤。为学生提高整体素质和客户关系管理的综合职业能力，特别是创新能力和实践能力的培养奠定了良好基础。

二、考试方法与题型分布

（一）考试方法

闭卷考试

（二）考试时间

50分钟

（三）题型分布

试题共50分，其中题型包括单选、名词解释、简答题、论述题等题型。

三、考试内容与要求

（一）客户及客户管理概述

**1.考试内容：**客户的概念、客户的细分、客户关系和客户价值。

**2.考试要求：**（1）理解客户的定义；（2）掌握客户与消费者、顾客的区别；（3）掌握客户的分类方法；（4）掌握客户价值的含义；（5）能够理解客户在客户管理中的重要作用。

（二）客户关系管理基础知识

**1.考试内容：**客户关系管理的基本概念、客户关系管理的产生和演变、客户关系管理的内容和作用。

**2.考试要求：**（1）掌握客户关系管理的基本概念；（2）了解客户关系管理的产生和演变，并了解其发展现状和趋势；（3）理解客户关系管理的内容和作用；（4）掌握客户关系管理内涵具备用CRM的思想分析关于客户关系管理问题的能力；（5）理解客户关系管理中对个性化服务的解释，并具备对现实个性化客户服务问题实施分析的能力。

（三）客户关系管理策略

**1.考试内容：**客户关系的生命周期、CRM战略CRM策略及。

**2.考试要求：**（1）理解客户关系生命周期的概念及其价值；（2）掌握客户关系管理战略的概念、作用和意义；（3）了解客户关系管理的几种常见策略；（4）能够明确客户关系管理战略的胸大影响。

（四）客户满意管理

**1.考试内容：**客户满意的概念、意义、客户满意的对象、客户满意的意义、客户满意的层次。

**2.考试要求：**（1）掌握客户满意的概念、意义和层次；（2）掌握客户满意度的概念及影响因素。（3）掌握客户满意度调查的常见方法；（4）掌握客户忠诚的概念和意义；（5）掌握从客户满意到客户忠诚的相关做法。

（五）客户信用及价值管理

**1.考试内容：**客户信用管理、客户信用调查与评价、客户价值管理。

**2.考试要求：**（1）掌握客户信用的概念作用和意义；（2）掌握客户终身价值的概念及其作用；（3）掌握客户让渡价值理论的概念。

（六）客户关系管理与营销

**1.考试内容：**客户关系营销的概念及层次、一对一营销的概念、一对一营销与传统营销的区别、数据库营销的概念、数据库营销的作用和意义。

**2.考试要求：**（1）掌握关系营销的理论基础；（2）理解关系营销中的三个层次；（3）掌握一对一营销相关方面的知识；（4）理解数据在客户关系管理营销中的作用；（5）理解与掌握数据库营销的基础知识。

（七）市场调查与市场分析

**1.考试内容：**市场调查与客户调查的异同点、客户调查的基本内容及步骤、客户调查的方法、市场分析的方法有哪些。

**2.考试要求：**（1）掌握开展客户调查的基础知识；（2）掌握客户调查资料整理和分析的基础知识；（3）掌握客户调查的基本步骤和方法；（4）掌握常见的客户调查的方法。

（八）客户关系的识别与选择

**1.考试内容：**客户识别的概念、客户识别的步骤、一般客户选择的要点、潜在客户的寻找方法、有价值客户识别的方法

**2.考试要求：**（1）了解客户识别在客户关系管理中的地位；（2）掌握客户识别与客户选择的基本理论与实施要点；（3）理解潜在客户的概念及分类；（4）了解潜在客户产生的途径及寻找方法。

（九）客户信息管理

**1.考试内容：**客户信息的获得方法、客户信息的分析方法

**2.考试要求：**（1）了解客户信息的获得方法；（2）掌握客户信息的分析方法。

（十）客户投诉及服务管理

**1.考试内容：**客户投诉的意义、处理客户投诉的技巧、提高客户服务水平的方法

**2.考试要求：**（1）理解客户投诉和客户服务对企业发展的重要作用与意义；（2）掌握客户投诉处理的一般方法和技巧；（3）掌握提高客户服务水平的途径。

四、参考书目

《客户关系管理实务》（第2版），张慧锋、郑罗平、吴建民、杨建朝 ，人民邮电出版社。