

上海市高等教育自学考试
会展管理专业（独立本科段层次）
（B020180）
会展客户关系管理（实践）（08726）
自学考试大纲

上海应用技术学院自学考试办公室编
上海市高等教育自学考试委员会组编
2014 年版

会展客户关系管理（实践）考核是高等教育自学考试《会展管理》专业考生在学习核心专业课程后，进行的一个实践性教学环节。本课程的综合技能考核应着眼于考生前期所学的理论知识与专业技能知识，有针对性地开展专业实践活动，提高考生理论与实践相结合的能力，以及解决会展客户关系管理中的实际问题的能力。本课程要求学生结合自身工作有针对性地进行选题，开展实践，并结合实际工作进行总结和提炼，避免题目和内容的雷同，突出实践的特殊性、针对性与专业性。

一、课程的性质与设置目的

本课程是会展管理专业实践能力训练课程，属于实践课程范畴。本课程的设置，旨在通过专业实践活动，帮助学生综合运用所学会展专业知识与技能，密切联系会展活动的实际，领会和掌握会展客户关系管理所需要的综合知识与专项技能，使学生在实践中融会贯通，全面提升其对专业知识的理解能力、运用能力和执行能力。具体包括以下几个方面：

第一，通过本课程训练，考生应全面提高自身的理论联系实际能力，考生能运用前期所学专业知识和解决专业问题。

第二，通过本课程训练，考生能够运用信息技术和计算机技术等处理复杂的信息资源；比较全面的理解和掌握会展客户关系管理系统的基本概念、技术基础、管理流程和使用方法，能够对客户信息处理结果做出及时、正确的反映和决策，具备会展从业人员的职业素养、知识技能开展专业实践，在实践中及时记录，及时总结，使考生对会展客户关系管理系统的核心实践能力得到有效地提升。

第三，通过本课程训练，考生在计算机信息收集、信息处理、信息分析、沟通能力、文字表达和写作能力等方面达到会展管理本科专业的要求。

二、课程内容与要求

（一）实践要求

会展客户关系管理课程是高等教育自学考试会展管理专业的核心课程。本课程从客户关系管理的基础理论出发，系统完整的介绍了会展客户关系管理所涉及的各项主要工作。本

程主要以如何管理会展客户的消费价值、满意感、信任感以及忠诚感为研究对象，理论结合实际，全面地论述了会展客户关系管理的过程。在学习和考试命题中，均应体现本课程的性质与特点。

设置本课程的目的要求是：使应考者深入、系统地理解和掌握会展客户关系管理的基本理论和基本知识，培养和提高正确分析和解决现代会展管理中的基本问题的能力；使应考者比较全面地理解和掌握会展客户关系管理的基本理论、基本知识、基本方法，初步具备会展管理工作要求的理论素养和操作技能，能够对信息处理结果做出及时、正确的反映和决策，从而具备会展从业人员的职业素养。

（二）实践方法

本项课程实践具体研究方法包括但不限于：

1、分析方法：可从会展客户关系管理的概念、客户数据组织和数据处理、会展客户关系管理系统的设计、实施等角度来分析理解阐明自己的观点。可通过实际的案例分析切入主题，比较有说服力。

2、比较方法：对国内外会展客户关系管理的发展概况及推动措施以及具体案例进行纵向和横向比较，提出对策建议。

3、实证方法：结合具体展会，设计问卷，进行客户满意度测评。使用计算机独立地进行资料录入、整理、检索、解释说明以及结论分析。

（三）实践内容和时间安排

为此，将会展客户关系管理实践考核的内容分为两个部分，并给出具体的要求：

1、模拟会展 CRM 系统操作（1 周）

通过客户关系管理系统主要功能和模块的操作，加强分析和解决会展客户管理中实际问题能力的培养，了解会展实务流程，进行业务角色扮演，深入体验会展客户和联系人管理、时间管理、潜在客户项目管理、销售管理、电话营销和电话销售、营销管理、客户服务、呼叫中心、合作伙伴关系管理、电子商务、商业智能等业务，达到理论和实践的统一，培养具有独立策划和客户关系管理能力的会展管理人才。

2、撰写客户关系管理实践总结报告（3 周）

考生根据自己的特长，在充分操练和调研的基础上，参考实践方法的要求，撰写会展客户关系管理实践报告，题材不限，实践报告形式如下：

（1）封面：标题、作者姓名、年月日

(2) 扉页：实践报告概要（200 字左右）、关键词

(3) 实践报告主体，字数 3000 字左右。

(4) 其它：实践报告使用的数据可用表格、图表等直观形式表示。实践报告使用的数据是引用的，必须在注释中写明出处以及文章和作用。

(5) 实践报告标题按阶梯分类标题进行分类：如一、（一）、1、（1）……并用 A4 纸 Word 文档形式装订成册。

四、考核方法及成绩评定

考生根据《会展客户关系管理（实践）》考核大纲要求，首先应对所实践的内容有一个全面系统的了解，搜集与设计要求相关的技术资料。然后依照实践要求按步骤进行，在实践中，务求对相关产业和技术资料内容的深入理解，避免生搬硬抄，禁止抄袭其他考生的作业内容。考生完成全部作业后，统一由主考院校组织考核小组，对考生完成作业的情况，以及对所考核内容的掌握情况评定成绩。

综合作业成绩分优秀、良好、中等、及格和不及格五级分制。各级评分标准如下：

优秀：

会展客户关系管理实践报告、上机操作部分内容完整。按期完成任务。报告编制结构完整，设计可行，论证充分，选用数据正确合理，图面整洁，质量高。考核时对各部分考核点理解深刻，能正确全面的回答问题。

良好：

会展客户关系管理实践报告、上机操作部分内容完整。按期完成任务。报告编制正确，设计可行，论证较好，选用数据较合理、分析较准确，图面整洁、质量较高。文字较通顺、整齐。考核时对各部分考核点理解较好，回答问题比较正确全面。

中等：

会展客户关系管理实践报告、上机操作部分内容完整。按期完成任务。报告编制基本正确，设计方案基本可行，论证一般。选用数据基本正确，图面较整洁、质量尚好。考核时，对各部分考核点问题有一定的理解，经提示后能正确回答问题。

及格：

基本完成考核规定的内容。报告无原则性错误，格式、图面比较粗糙，质量一般，存在一些错误，但主要部分基本符合要求，对考核点列出的问题理解不够，经提示后只能回答部分主要问题。

不及格：

没有按期完成综合考核规定的内容，报告有原则性错误，分析和论证有重大错误，对考核点所列出的主要问题不能回答，经提示后回答仍不正确。

若发现有别人代做实践考核作业者，一经查实，取消参加实践考核的资格。