|  |
| --- |
|  |
|  |
| **2023 — 2024学年第让他学期** |
| **客户服务 教学计划** |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **教 学 部 经济贸易部** |
| **专 业 电子商务**  **班 级 21级** |
| **任课教师 王贝贝 .** |
|  |
|  |
|  |
| **2024年 2 月 20 日** |
|  |
| 1. **教学目标：**(目的要求、质量标准)   让学生明确客户服务岗位在电子商务营销中的作用，掌握电子商务活动中客户服务的各项通用技能，具备分析和解决客户服务实际问题的能力，提高电子商务专业学生职业能力培养和职业素养的养成。 |
| 1. **学情分析**： 2. 学生年龄特点：   目前处于这个阶段的学生，思维活跃，比较好动，求知能力比较强，善于思考自己感兴趣的问题，并钻研下去。具有形象思维同时也具备有抽象思维的能力，喜欢与老师合作，这个年纪明事理，能够分清事情的好坏。   1. 学生已有学问：   该阶段学生已经学习了信息技术基础知识，已经具备一定的计算机操作能力和一定计算机的理论知识。但是经验欠缺，需要继续努力学习计算机领域中的其他知识。   1. 学生学习能力：   学生学习能力较强，接受能力强，能够很好的领会知识的重点所在。不过班级分层比较明显，有的学生只学好学，能在本节课结束有余力的情况下，继续预习并做好复习，掌握得扎实，应给予具有挑战性的任务；有的学生比较懒散，学习能力较弱，应保证基础知识的掌握。 |
| 1. **教材分析：**   本书根据中职生需掌握的电商企业客户服务技能特点，结合电子商务企业实际需要、职业资格认定及中高职衔接基础要求，整合了接待准备、售前咨询、售后服务等企业相关工作内容，根据企业网络销售客服、售后客服和客户关怀等相关岗位的职能与要求,通过企业的各种岗位实际案例进行项目教学，使学生明确客户服务岗位在电子商务营销中的作用，掌握电子商务活动中客户服务的各项通用技能，具备分析和解决客户服务实际问题的能力，对电子商务专业学生职业能力培养和职业素养的养成起重要支撑作用。 |
| 1. **教学重点难点：**   项目1 接待准备  任务1 认知企业和产品  活动3 熟悉产品活动  活动4 创建企业、产品常见问答表  任务2 运用在线沟通工具  活动2 使用千牛工具  活动3 使用腾讯QQ工具  任务3 调整客服心态  活动1 培养客服素养  活动2 调整心态  项目2 售前咨询  任务1 分析客户常见购买心理  活动1 了解客户常见的购买心理  活动2 分析购买心理  活动3 运用应对策略接待客户  任务2 设置快捷短语和FAQ  活动1 准备FAQ和快捷短语  活动2 设置快捷短语和FAQ  任务3 应答客户咨询  活动1 学习应答咨询的礼貌用语  活动2 运用客户咨询解答的技巧  项目3 售中沟通  任务1 吸引客户  活动1 吸引新客户的方法  活动2 吸引老客户的方法  活动3 吸引客户的沟通技巧  任务2 促成下单  活动1 促成新客户下单的技巧  活动2 促成老客户下单的技巧  任务3 促成付款  活动1 促成客户快速付款  活动2 指导客户在线付款  任务4 确认订单信息  活动1 确认订单信息  活动2 修改订单信息  活动3 确认物流信息  项目4 售后服务  任务1 跟踪售后服务  活动1 应答客户物流查询  活动2 应答客户货物延迟  活动3 应答客户到货反馈  任务2 处理换货问题  活动1 明确换货原因  活动2 了解换货方法  活动3 实践换货沟通  任务3 处理退货问题  活动1 明确退货原因  活动2 了解退货方法  活动3 实践退货沟通  项目5 投诉处理  任务1 分析客户投诉原因  活动1 了解客户投诉原因  活动2 了解客户投诉处理方式  任务2 分析客户投诉心理  活动1 了解常见的客户投诉心理  活动2 明确不同心理客户的应对策略  任务3 处理客户投诉  活动1 了解客户投诉处理流程  活动2 运用技巧处理客户投诉  项目6 客户关系维护  任务1 回访客户  活动1 明确回访时机  活动2 运用回访沟通技巧  任务2 梳理客户信息  活动1 梳理客户常规信息  活动2 梳理活动后期客户信息  任务3 挽回流失客户  活动1 分析客户流失原因  活动2 挽回流失客户  任务4 挖掘客户价值  活动1 了解常用的CRM系统  活动2 分类客户  活动3 运用CRM系统进行客户管理  活动4 挖掘有价值客户 |
| 1. **教学方法及采取措施：** 2. 采用任务驱动教学方法，在整个课堂中，以几个经典重要的任务为线索，鼓励学生积极思考、踊跃发言，并采用小组合作讨论，完成任务，使学生在解决问题中掌握教材中的重点难点，由浅入深、由易到难。 3. 采用演示法与练习法、作品评价法。在进行理论讲解之后，先进行组间合作探讨，之后请组长上台演示，各组员观看完后自行练习，学生之间相互观摩，借鉴，共同进步。 4. 对于学生出现的问题及时纠正，在实践教学中让学生多动手，强化记忆。 |

|  |
| --- |
| **附：学 期 授 课 计 划 表** |

**学 期 授 课 计 划 表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **周次** | **时间** | **授课章节及内容提要** | **重点和难点** | **课时** | **备注** |
| **1** | 2.06--2.10 | 认知企业和产品 | 创建企业产品常见问答表 | 2 |  |
| **2** | 2.13--2.17 | 运用在线沟通工具 | 使用千牛工具 | 2 |  |
| **3** | 2.20--2.24 | 调整客服心态 | 培养客服素养 | 2 |  |
| **4** | 2.27--3.03 | 分析客户常见购买心理 | 运用应对策略接待客户 | 2 |  |
| **5** | 3.06--3.10 | 处理退货问题 | | 2 |  |
| **6** | 3.13--3.17 | 分析客户投诉原因 | | 2 |  |
| **7** | 3.20--3.24 | 分析客户投诉心理 | | 2 |  |
| **8** | 3.27--3.31 | 处理客户投诉 | | 2 |  |
| **9** | 4.03--4.07 | 挽回流失客户 | |  | 清明节 |
| **10** | 4.10--4.14 | 回访客户 | | 2 |  |
| **11** | 4.17--4.21 | 挖掘客户价值 | 运用CRM系统进行客户管理 |  | 期中考试 |
| **12** | 4.24--4.28 |  | 记忆 | 2 |  |
| **13** | 5.01--5.05 | 5.1假期 | | | |
| **14** | 5.08--5.12 | 自由复习 |  | 2 |  |
| **15** | 5.15--5.19 | 考试 |  |  |  |
| **16** | 5.22--5.26 |  |  |  |  |
| **17** | 5.29--6.02 |  |  |  |  |
| **18** | 6.05--6.09 |  |  |  |  |
| **19** | 6.12--6.16 |  |  |  |  |
| **20** | 6.19--6.23 |  |  |  |  |
| **21** | 6.26--6.30 | 期末复习 | |  |  |
| **22** | 7.03--7.07 | 期末考试 | |  |  |
| **23** | 7.10--7.12 | 成绩分析 | |  |  |

-