安徽商贸职业技术学院 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 课程标准

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 |  | | | | | | | | | 课程代码 | |  | | |
| 主笔人 |  | | | | 审定时间 | | | | | 年 月 日 | | | | |
| 使用范围 | 电子商务专业统招班 | | | | | | | | | | | | | |
| 课程类型 | □理论型（A类） □理实一体型（B类）  □实践型（C类） | | | | | | | | | 学时/学分 | | |  | |
| 课程属性 | □公共课 □专业基础课 □专业课 | | | | | | | | | 实践学时 | | |  | |
| 课程性质 | □必修课 □专业选修课 □公共选修课 | | | | | | | | | 周学时 | | |  | |
| 教学场所 | □教室 □多媒体教室 □实训（验）室 □校外实习基地  □其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | |
| 先导课程 | 《网上贸易实务》《市场营销理论与实务》 | | | | | | | | | | | | | |
| 后续课程 | 《消费行为学》 | | | | | | | | | | | | | |
| 课程描述 | 本课程旨在引领学生掌握电商客服工作中的询单接待、售后处理和团队管理的知识和技术，**（目的）**通过分析资料和案例讨论明晰客服工作中的法律、规则禁忌，善用电商客服软件进行模拟询单接待，分析案例归纳询单接待和售后处理的流程与技巧，小组活动解析客服团队管理的主要方法，**（历程）**以胜任年销售千万规模网店的客服岗位工作。**（预期成果）** | | | | | | | | | | | | | |
| 设计思路 |  | | | | | | | | | | | | | |
| 课程教学目标 | 代码 | 描 述 | | | | | | | | | | | | |
| M1 | 能够阐述电商客服的工作流程、内容以及对网店的价值 | | | | | | | | | | | | |
| M2 | 精熟电商客服相关法律法规、平台规则条款，规范执行电商客服工作守则 | | | | | | | | | | | | |
| M3 | 善于使用电商客服工具，提高咨询答复及时率 | | | | | | | | | | | | |
| M4 | 能够准确识别客户咨询意图，运用话术提升询单转化率和客单价 | | | | | | | | | | | | |
| M5 | 能够准确识别客户售后诉求，按售后处理标准处理各类售后问题 | | | | | | | | | | | | |
| M6 | 熟练使用赤兔等工具收集分析客服数据，开展客服团队培训和绩效管理 | | | | | | | | | | | | |
| M7 | 能够处理客户投诉，进行客户关系维护与开发 | | | | | | | | | | | | |
| M8 | 具备科学应对客服工作压力的能力，养成敬业负责的职业心态 | | | | | | | | | | | | |
| 内容大纲 | 1.客服的工作流程、内容与价值  2.客服工具的使用技巧  3.客服相关法律法规与平台规则  4.客户询单意图的识别与应答技巧  5.客户售后诉求的识别与处理技巧  6.客户投诉处理与客户关系管理  7.客服绩效数据整理与分析  8.客服团队培训方法与实践  9.客服工作压力压力识别与应对 | | | | | | | | | | | | | |
| 进度安排 | 单元名称与内容 | | | | | | 学时数 | | | | 重难点 | | | 对应目标  代码 |
| 理论 | | 实践 | |
| 单元1  1.1  1.2  1.3 | | | | | | 4 | | 4 | | 重点：  难点： | | | M1  M2 |
| 单元2 | | | | | |  | |  | |  | | |  |
| 单元3 | | | | | |  | |  | |  | | |  |
| 单元4 | | | | | |  | |  | |  | | |  |
| 单元5 | | | | | |  | |  | |  | | |  |
| 单元6 | | | | | |  | |  | |  | | |  |
| 单元7 | | | | | |  | |  | |  | | |  |
| 单元8 | | | | | |  | |  | |  | | |  |
| 单元9 | | | | | |  | |  | |  | | |  |
| 教学方法 | □讲授 □四阶段教学法 □头脑风暴法 □案例分析法 □项目法 □引导文法  □角色扮演法 □问题导向法 □任务驱动法 □分组合作学习 □实作学习  □其他 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | |
| 学习评价 | 成绩项目 | | 分值 | 评价方式 | | 细项配分 | | 说明 | | | | | | |
| 平时成绩 | | 40 |  | |  | |  | | | | | | |
|  | |  | |  | | | | | | |
|  | |  | |  | | | | | | |
| 期中成绩 | | 20 |  | |  | |  | | | | | | |
| 期末成绩 | | 40 |  | |  | |  | | | | | | |
| 评价方式 | 纸笔测验：□小考 □期中纸笔测验 □期末纸笔测验  实作评量：□作业 □实作成品 □日常表现 □表演 □观察 □轶事记录  档案评量：□书面报告 □专题档案  口语评量：□口头报告 □口试  其他评量：□请说明 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | |
| 建议教材 |  | | | | | | | | | | | | | |
| 参考书籍 |  | | | | | | | | | | | | | |
| 教学资源 |  | | | | | | | | | | | | | |
| 教学建议 |  | | | | | | | | | | | | | |
| 注意事项 |  | | | | | | | | | | | | | |