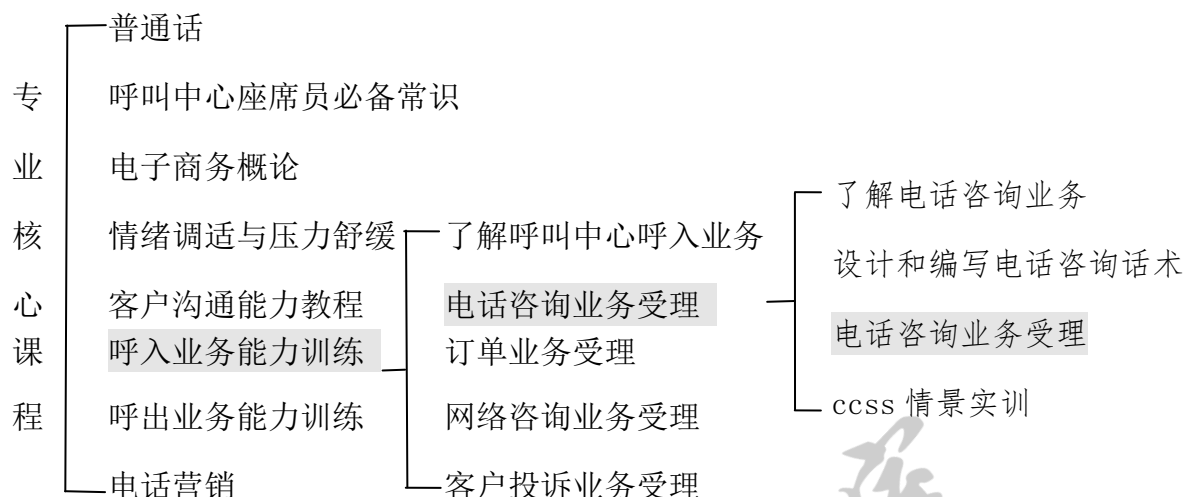


第一届全国技工院校教师职业能力大赛

教学设计

参赛项目类别	服务类		作品编码	
专业名称	客户信息服务			
课程名称	呼入业务能力训练	参赛作品题目	电话咨询业务受理	
课时	2	教学对象	17 秋客户信息服务班	
<p>一、选题价值</p> <p>（一）课程：职业教育技能人才培养创新课程</p> <p>《呼入业务能力训练》是客户信息服务专业的一门专业核心课程。本课程以呼叫中心工作需求为导向，通过典型工作任务分析，针对呼叫中心呼入类业务的受理内容、受理流程及受理技巧，按照“学生中心，能力本位，工学一体”的技工教育理念进行展开，结合“呼叫中心模拟系统（Call Center Simulation System, CCSS）”进行职业能力训练，企业教师每月开展实践教学，旨在达到能力培养和工作岗位对接合一，从而提高呼叫中心从业人员的综合职业能力。</p> <p>（二）内容之“微”：课程核心，承上启下</p> <p>本次教学设计选择的“电话咨询业务受理”取自于《呼入业务能力训练》课程项目 2 中的第 3 个任务，让学生在了解电话咨询业务，掌握编写设计电话咨询话术的基础上学习电话咨询业务受理。本任务在课程学习任务中具有代表性，承接上一任务（设计和编写电话咨询话术）的知识基础，为下一任务（CCSS 情景实训）的学习做准备。</p> <p>（三）以点带面：加强学生业务能力水平提升，培养专业的客户服务人才</p> <p>电话咨询业务受理是呼入业务类型中非常典型和重要的一项业务，是客户服务工作的基础环节。本选题以点带面，从具体任务到课程、从课程到专业，对客户信息服务专业能力的培养起着层层递进的作用。教师从优质语音到话术应对等方面对学生进行综合指导，结合岗位要求，按工学一体的理念对学生进行培养锻炼，对提高学生的综合职业能力具有重要作用。</p>				



二、 学习目标

（一）学情分析

产教融合、校企合作对于现代技工教育中的人才培养具有重要意义。我院的客户信息服务专业是与世纪恒通公司合办的专业，该校企合作专业能让学生的学习过程中做到能力培养与工作岗位对接合一。学习者是客户信息服务专业 17 秋级的学生，共 32 人，女生 29 人，男生 3 人。本班学生的特点如下：

17 秋客户信息服务学生 SWOT 分析



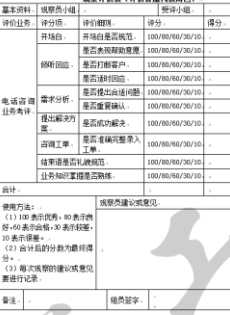


优势 Strengths	劣势 Weaknesses
1. 女生的语言天赋较高，虽然大部分学生来自偏远山区，但是能流利的使用普通话交流，并且音色甜美。 2. 男生的心理素质和动手能力较强，能较好的调适自己紧张的情绪和熟练的使用计算机进行文本录入。	1. 学生以往的学习方法适合于应试教育，不适合于动手，在倡导“做中学，学中做”的技工教育中，不能取得很好的学习效果，也不利于培养学生的综合职业能力。 2. 中职生生源知识基础薄弱，缺少成功的情感体验，按照传统方法进行教学，难以帮助学生树立学习信心，导致学习主动性不高。
机会 Opportunities	威胁 Threats
1. 学生已经学过《客户沟通能力教程》、《呼叫中心座席员必备常识》等专业课程，具备了优质语音服务、听打录入的客户服务基本技能。 2. 在前期任务中，本班学生已经具备了编写设计电话咨询话术的能力。	1. 学生在校学习的都是理论知识和专业技能，实施任务前也只是通过实训系统或互联网进行资料搜集，缺乏对行业知识的了解，业务熟练度不高。 2. 长期的学习者与消费者身份导致其客户与客服角色转变困难，从而不能较好的

		应对服务中遇到的问题，服务意识不强烈。
(二) 学习目标		
课前	1. 能够自主运用 CCSS 实训系统并通过互联网查询，叙述本组行业的业务知识和常见 FAQ。	
	2. 能够通过自学解释工单填写的具体要求和语言技巧。	
课中	1. 能够根据播放的录音分析客服人员使用到的电话咨询服务技巧。	
	2. 能够根据任务情景为客户提供优质的电话咨询服务。	
	3. 能够在提供电话咨询服务的过程中同步录入工单。	
课后	1. 能够根据三方评价修正学生代表与企业老师模拟业务受理的话术脚本，并完成优质的电话录音，上传至 QQ 群。	
三、 学习内容		
(一) 学习任务描述		
你是某呼叫中心的一位客户服务人员，负责接听客户电话，请运用你的业务知识为客户解决问题，电话服务过程中，你需要为客户提供优质语音服务，并同步录入工单。		
(二) 学习内容分析		
通过对学习任务主要步骤的描述，对培养学生哪些方面的能力和要达到的教学目标进行分析，倒推出要学习的知识方法和技能素养，具体如下图所示：		
<pre> graph LR A[沟通表达] --> B[临场应变] B --> C[听打录入] C --> D[资料收集] D --> E[编辑设计话术脚本] E --> F[电话咨询业务受理] F --> G[评价反思] G --> H[电话咨询业务受理] </pre> <p>沟通表达</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 资料收集的方式方法。 <p>临场应变</p> <p>听打录入</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 登录 ccss 实训系统或利用互联网搜索本组行业的业务知识。 <p>资料收集</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 编写设计话术的注意事项。 1. 编写设计话术的原则。 <p>编辑设计话术脚本</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 根据任务情景编写出话术脚本。 <p>电话咨询业务受理</p> <ul style="list-style-type: none"> 3. 话术脚本的要素。 3. 电话咨询业务受理的技巧。 2. 填写业务工单的语言技巧和具体要求。 1. 电话咨询业务的要求。 1. 能受理电话咨询业务。 2. 能同步录入工单。 <p>评价反思</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 评价标准 1. 能客观公正的作出评价 <p>电话咨询业务受理</p>		
(三) 学习重难点分析		
重点内容	重点确定理由	重点突破策略

能够受理电话咨询业务。	从学习内容鱼骨图得知,该内容是学习任务的核心,也是教学的核心。	模拟实训:教师根据企业的实际工作要求创设职业情景,学生分角色扮演,进行学生和学生、学生和企业老师的电话咨询业务受理。
难点内容	难点确定理由	难点突破策略
能够为客户提供优质的电话咨询服务并同步录入工单。	1. 学生的角色定位导致其的业务熟悉度和服务意识受局限。 2. 学生大部分来自农村,对计算机的操作不熟练,存在文本录入困难。	翻转课堂:课前组织学生在 CCSS 实训系统查询并熟悉本组对应行业的业务知识,进行听打录入技能训练。 教学环节层层推进:课中的前三个环节,教师和学生活动的设计都旨在为受理业务做准备。

四、学习资源

名称	图例	运用环节	作用	特色
CCSS 实训系统		课前学习	供学生查询行业业务知识和练习听打录入。	企业提供的实训系统。
智慧校园平台		课前学习	教学互动平台。	有力支撑翻转课堂的运用。
微课		课前学习	供学生自学填写工单的具体要求和语言技巧。	有力支撑翻转课堂的运用。

笔记本 电脑		课中受 理业务	供学生受理电话咨 询业务时录入工单。	检验学生课前目标 的达成情况。
多媒体 课件		课中讲 授新知	辅助教学,提升学生 学习效果和学习效 率。	
录音		课中讨 论分析	企业真实录音供学 生分析,帮助其掌握 技巧。	录音来自企业。
评价表		课中评 价总结	用评价引领、督促、 指导学生积极主动 的学习,提升学习效 率。	以企业的评价要求 为标准。
QQ 群		课前、课 后学习交 流	教师布置检查课前 课后作业,为学生答 疑解惑。	有力支撑翻转课堂 的运用。
手机		课前 课中 课后	教师发布任务、跟踪 学生任务完成情况, 学生接收任务,查阅 资料。	师生交流平台。

五、教学实施过程

教学环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法
课前 自主学习	(一) 登录 CCSS 实训系统	(一) 提前一周布置课前学习任务:教 师给每队分配受理业务的行业,各队登	(一) 利 用 CCSS 实	自主学习 翻转课堂

	<p>或利用互联网查询、熟悉本组负责行业的业务知识和常见FAQ。</p> <p>（二）登录CCSS实训系统练习听打录入。</p> <p>（三）登录智慧校园平台，观看微视频自学“填写工单的具体要求和语言技巧”。</p> <p>（四）在班级QQ群提出课前学习疑问。</p>	<p>录CCSS实训系统或利用互联网查询、熟悉本组负责行业业务知识及常见FAQ。附各队行业分配：金牌队负责电商的业务受理；王牌队负责酒店的业务受理；飞梦队负责票务网的业务受理；微笑服务队负责银行业的业务受理；跃起动力队负责快递业的业务受理；大明湖畔的小马哥队负责外卖的业务受理。此外，全班同学都需要查询熟悉中国移动的业务知识，为未来的工作岗位做好知识储备，也为企业老师提供电话咨询服务做准备。</p> <p>（二）在智慧校园平台上传“工单填写的具体要求和语言技巧”的微课视频供学生自学。</p> <p>（三）在班级QQ群对学生提出的问题进行答疑解惑。</p> <p>（四）跟踪学生课前任务的完成情况，督促学生积极的进行自主学习。</p>	<p>训系统。</p> <p>（二）利用智慧校园平台。</p> <p>（三）利用互联网。</p> <p>（四）利用QQ。</p>	
<p>课中 下达任务 5分钟</p>	<p>以小组为单位派一名代表在教师处抽取卡片，明确任务内容。</p>	<p>发放并解读任务书。</p> <p>附各组任务书：</p> <p>金牌队任务情景</p> <p>客户服务代表资料：你是当当网客户服务中心的客户服务代表，主要负责受理客户的来电咨询服务工作。</p> <p>客户资料：你在当当网购买了两本书，收到书之后你发现书的质量有问题，于是致电当当网电话服务热线：400-106-6666，准备咨询退换货的事情。</p> <p>王牌队任务情景</p> <p>客户服务代表资料：你是XX酒店客服部的客户服务代表，主要负责受理客户的来电咨询服务工作。</p>	<p>任务卡片</p>	<p>讲授法</p>

		<p>客户资料：你预定了 XX 酒店的房间，但是没有收到确认短信，于是致电 XX 酒店客服热线，咨询酒店地址。</p> <p>飞梦队任务情景</p> <p>客户服务代表资料：你是 XX 票务网的客户服务代表，主要负责受理客户的来电咨询服务工作。</p> <p>客户资料：你想要看电影，但是不了解最近上映的电影详情，所以致电 XX 票务网咨询相关事情。</p> <p>微笑服务队任务情景</p> <p>客户服务代表资料：你是中国银行信用卡客户服务中心的客户服务代表，主要负责受理客户的来电咨询服务工作。</p> <p>客户资料：你在中国银行自助银行用自动存款机还款，钱被吞了，着急的你致电客服热线寻求帮助。</p> <p>跃起动力队任务描述</p> <p>客户服务代表资料：你是顺丰快递客户服务中心的客户服务代表，主要负责受理客户的来电咨询服务工作。</p> <p>客户资料：你在顺丰给你的客户发快递，可是两个周了，你的客户都还没收到货，一气之下你致电顺丰客服热线质问缘由。</p> <p>大明湖畔的小马哥队任务情景</p> <p>客户服务代表资料：你是必胜客宅急送订餐服务中心的客户服务代表，主要负责受理客户的来电咨询服务工作。</p> <p>客户资料：你想在必胜客宅急送上订餐，但是不清楚你这里他们是否会送餐，所以打电话咨询。</p>		
课中 新知讲授	根据录音分析 电话咨询业务	<p>（一）讲授电话咨询业务受理的技巧。</p> <p>（二）播放世纪恒通公司受理电话咨询</p>	音频文件	讲授法 问答法

15 分钟	受理的技巧。	业务录音实例，引导学生分析录音中客服人员使用到的技巧。		案例分析
课中 编写设计 话术脚本 20 分钟	<p>（一）根据任务情景，小组成员讨论编写设计话术脚本。</p> <p>（二）确定坐席代表的角色扮演者。</p> <p>（三）根据话术脚本本组内进行演练。</p>	<p>（一）引导学生分析客户心理，假设客户提问，指导学生根据客户提问编写设计话术脚本。</p> <p>（二）观察记录学生讨论情况及对知识点的掌握情况。</p>	任务书	头脑风暴
课中 电话咨询 业务受理 23 分钟	<p>（一）每组派一位成员扮演坐席代表，上台模拟电话咨询业务受理。</p> <p>（二）被抽选到的学生扮演客户，上台模拟接受电话咨询业务。</p> <p>（三）被抽选到的学生扮演坐席代表，上台为企业老师扮演的客户提供电话咨询业务。</p>	<p>（一）观察记录学生受理电话咨询业务的情况。</p> <p>（二）随机抽选扮演客户的学生。</p> <p>（三）随机抽选为企业老师提供电话咨询服务的坐席代表。</p>	笔记本电脑、互联网	角色扮演
课中 评价总结 15 分钟	（一）根据观察评价表，小组讨论互评，并写出评价理	<p>（一）发放并解读观察评价表，评价表包括客服人员评价表、客户评价表、学生能力自我评价表。</p> <p>（二）随机抽选一位学生代表点评，点</p>	评价表	讲授法 头脑风暴 点评归纳

	由。 （二）被随机抽选一组代表，点评本组及其他组的表现。 （三）学生根据个人能力成长曲线图自评。	评时展示评价表，并陈述理由。 （三）企业老师点评。 （四）教师总结评价。		
课后布置作业 2 分钟	记录课后要完成的作业。	布置课后作业：要求学生根据三方评价修正学生代表与企业老师模拟业务受理的话术脚本，并完成优质的电话录音，上传至 QQ 群。	QQ 群 电话录音	翻转课堂

教学视频

六、学业评价

本次任务采用学生自评、小组互评、教师点评、企业参评的多元评价方式，以企业服务评价要求为标准，对六组输出的业务受理进行评价，客观全面的评价各小组的任务完成情况。在评价过程中，各评价主体依据评价表，对相应的评价要素进行评分和文字总结，最后每个学生要绘制出自己的能力成长曲线图。

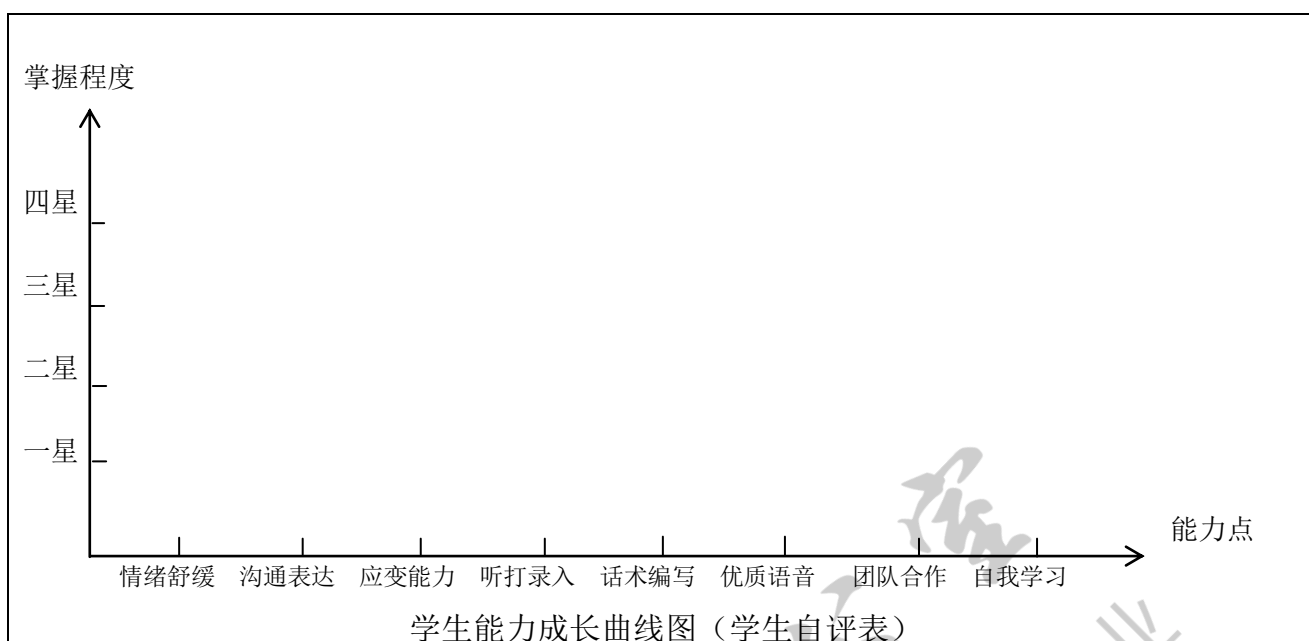
观察评价表（评价客服代表角色）

基本资料	观察员小组		受访小组	
评价业务	评分项	评价细则	评分	得分
电话咨询业务考评	开场白	开场白是否规范	100/80/60/30/10	
	倾听回应	是否表现帮助意愿	100/80/60/30/10	
		是否打断客户	100/80/60/30/10	
		是否适时回应	100/80/60/30/10	
	需求分析	是否提出合适问题	100/80/60/30/10	
		是否重复确认	100/80/60/30/10	
	提出解决方案	是否成功解决	100/80/60/30/10	
	咨询工单	是否准确完整录入工单	100/80/60/30/10	
	结束语是否礼貌规范		100/80/60/30/10	

	业务知识掌握是否熟练		100/80/60/30/10	
合计				
<p>使用方法：</p> <p>（一）100 表示优秀，80 表示良好，60 表示合格，30 表示较差，10 表示很差。</p> <p>（二）合计后的分数为最终得分。</p> <p>（三）每次观察的建议或意见要进行记录。</p>			观察员建议或意见	
备注		组员签字		

观察评价表（评价客户角色）

基本资料	观察员小组		受评小组	
评价业务	评分项	评价细则	评分	得分
电话咨询 业务考评	业务资料	熟悉程度	100/80/60/30/10	
	话术设计	问题技巧	100/80/60/30/10	
		问题难度	100/80/60/30/10	
		问题数量	100/80/60/30/10	
		客户角色扮演合理		100/80/60/30/10
合计				
<p>使用方法：</p> <p>（一）100 表示优秀，80 表示良好，60 表示合格，30 表示较差，10 表示很差。</p> <p>（二）合计后的分数为最终得分。</p> <p>（三）每次观察的建议或意见要进行记录。</p>			观察员建议或意见	
备注		组员签字		



注：自评 15%，互评 25%，企评 30%，师评 30%

七、教学反思

（一）教学资源丰富，多元立体实用。丰富、多元、立体的教学资源，为学生自主学习提供了优越的条件。微课视频和真实录音，为学生提供了高效实用的学习素材。

（二）教学模式创新，学习效果提升。通过实施翻转课堂和混合式学习模式，培养了学生的专业能力，提高了学生的非专业能力。

（三）创设职业情景，营造职场氛围。秉承“理论教学和实践教学融通合一、专业学习和工作实践学做合一、能力培养与工作岗位对接合一”的技工教育理念，引入真实的工作情景，通过角色扮演，让学生在学习过程中培养职业素养，提升职业能力。

（四）引入企业评价标准，实现评价主体多元化。学习评价的设计，以企业服务评价要求为标准，融合学生自我能力成长曲线图、小组输出成果展示、教师和企业教师点评的方式，较客观全面的体现了教的效果和学的成果，促进了学生思维能力的提升，提高了学生的综合职业能力。

不足之处：

（一）个别学生参与度不高。

（二）在学生自评中，不能客观的评价自己，存在自评较高现象。

改进措施：

- （一）采用帮扶策略，合理分组，让综合能力较高的学生带动学习能力欠佳学生。
- （二）引导学生正确的分析自己，客观看待自己的优势和不足，发扬优势，改进不足。

大赛工作办公室
本作品仅供学习，不得用于商业