

# 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	财经商贸类		作品编码	
专业名称	电子商务			
课程名称	电子商务综合实训	参赛作品题目	增值顾问沟通——提问	
课 时	2	教学对象	电子商务 二年级学生	

## 一、选题价值（图 1）

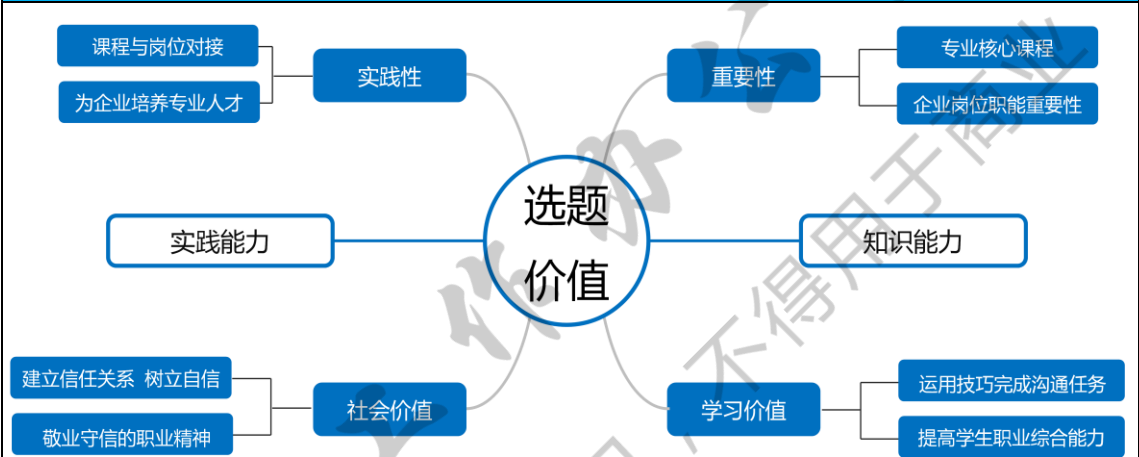


图 1 选题价值结构图

### （一）实践性

增值顾问是电子商务企业中设置的工作岗位，其职责是协助客户进行投放产品，更好的引导客户用更少的钱获得更大的收益，其中百度、360 等具有规模的电商企业均设有该岗位，该岗位对员工的基本要求是具有良好的沟通能力。通过调查，在百度招聘上就有 118 条有关增值顾问的招聘信息（图 2）。

增值运营顾问	6000-8000
广州·番禺区   北京糯米网络科技有限公司	2018-07-24发布   来自BOSS直聘
ERP增值顾问(中山)(康捷软件股份有限公司)	6000-12000
中山   康捷软件股份有限公司	昨天发布   来自拉勾网
FA(财务顾问) 总监(投后管理增值服务商)(某知名全国性多元化金融...)	25000以上
北京·不限   某知名全国性多元化金融集团	昨天发布   来自智联招聘
网站客服增值顾问(3-6k+年底双薪)	3000-4500
惠州市   网新科技集团有限公司	2018-07-24发布   来自前程无忧
腾讯客服增值顾问	3000-4000
中山市·西区   中山市康助力网络科技有限公司	昨天发布   来自国际人才网
客服专员, 增值营销顾问	3000-5000
石家庄市   河北景泰天成	2018-07-24发布   来自猎才网

图 2 增值顾问岗位招聘信息

## （二）重要性

随着市场经济的发展和竞争的日趋激烈，企业在产品上寻求某种竞争优势已越来越困难，为客户尽可能地提供满意的服务逐渐成为企业竞争的焦点。在网络时代，增值顾问良好有效的沟通是客户了解企业的敲门砖，也是更好的为客户服务的重要途径。

## （三）社会价值

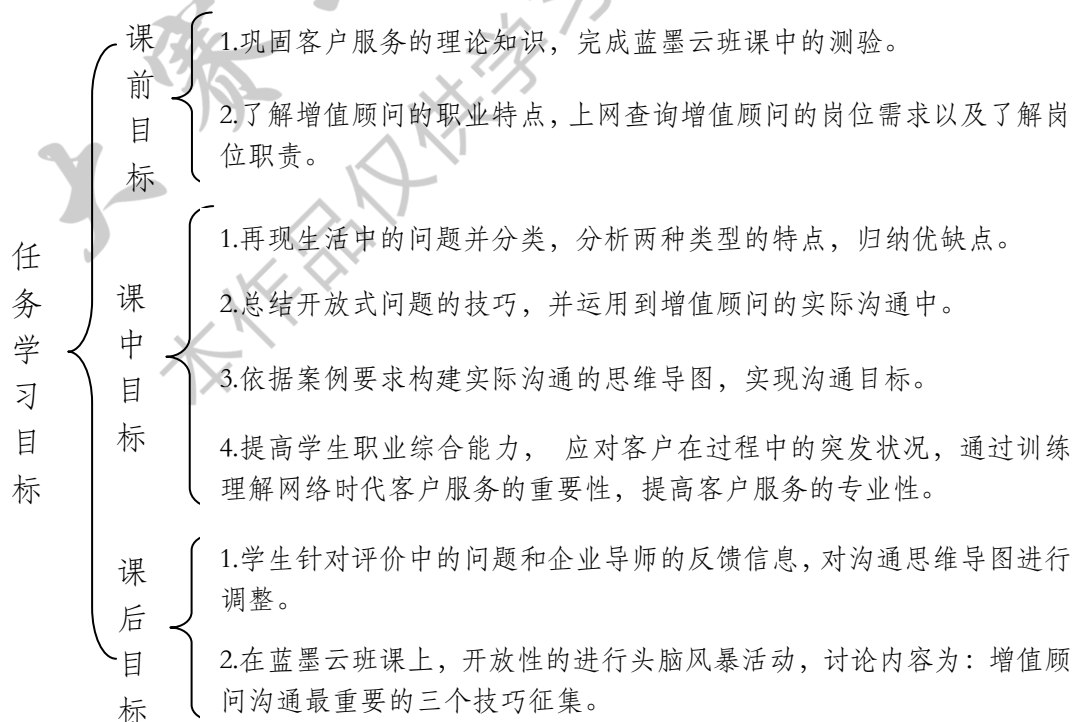
技工院校要在社会服务中为地方经济建设和社会发展培养高素质技能人才，本节课学习内容依据地方人才需求，加强学生人文素养，德育品质培养，树立学生自信、学会与人沟通，精益求精的职业精神。

## （四）学习价值

在学习中，要求学生不仅要掌握理论知识，学会沟通的技巧，更重要的是把沟通技巧运用到实际的工作中，把沟通能力运用到生活中，提高了学生的职业综合能力。

## 二、学习目标

任务学习目标课前、课中、课后目标三个方向，详细说明如下图。



### 三、学情分析

(一) 教学对象：电子商务专业二年级学生。

(二) 学生特点：学生年龄在 17-18 岁，学生的思想逐渐成熟，多数同学已经了解了一定的电子商务专业知识，有较好的创新思维，对新鲜事有强烈的的好奇心。思想单纯，容易调动气氛，对实际工作任务比较感兴趣，但是理论接受程度不高，不喜欢看教材，所学内容与工作联系紧密程度直接影响着他们的学习兴趣。

### 四、学习内容

(一) 本次课学习内容包括课堂学习和企业实践两部分。

1.课堂学习内容：

- (1) ORID 分析案例。
- (2) 两种提问的类型及优缺点。
- (3) 开放式提问的技巧。
- (4) 构建思维导图。

2.企业实践内容：

- (1) 查询增值顾问的岗位需求及岗位职责。
- (2) 学习企业文化，提高专业能力。
- (3) 胜任岗位工作，完成与企业沟通任务。

(二) 教学重点：掌握增值顾问的提问方式及优缺点。

教学难点：能够运用提问技巧，完成企业的沟通任务。


(三) 教学方法：混合教学法、翻转课堂、案例教学法、任务驱动法、头脑风暴法、行动教学法、情境模拟教学法。

### 五、学习资源

(一) 硬件资源

序号	项目类型	相关设备及数量
1	多媒体	电子屏幕，课件和蓝墨云班课同步播放
2	教具	白板磁扣、白板纸、记号笔、企业桌牌

3	教材	中国劳动社会保障出版社《电子商务客户服务》学生及教师每人一本，辅助教材《网络客户服务实务》教师使用	
(二) 软件资源			
序号	项目类型	相关内容说明	效果展示
1	视频	360 公司为增值顾问制定了标准的沟通流程及培训礼仪。宗旨是让学生了解企业企业文化，及对员工综合能力的要求，从而提高学生的学习的积极性和针对性。	
2	音频	360 增值顾问张天宇与客户电话沟通的录音。  增值顾问的一个不成功沟通案例，失败的原因是有过多的封闭性问题，从而导致通话时间不足 60 秒，没有获得有价值信息。	 <b>同一案例 1</b> 顾问：您好王小姐，我是360的小周 客户：哦，你好 顾问：您刚才看了一下商品，您最近关注了吗？ 客户：最近一直很忙，没怎么关注 顾问：我想问一下，您对360的商城开始使用了吗？ 客户：还没有 顾问：那您觉得这个商城使用起来怎么样，大家对这个比较感兴趣，另外我又看了一下您的网站，是不是又上了一些新产品？ 客户：嗯，是有一些新货 顾问：对您的生意，我们很感兴趣吗？ 客户：谢谢 顾问：另外我想问一下，咱们这个月的推广，您有具体的计划了吗？ 客户：暂时没有 <b>此通电话，共计用时不足60秒.....</b>
3	案例	课程的全部案例由 360 企业提供。	
4	课件	通过 PPT 将案例中的对话更直观的呈现出来，引导学生思考，帮助学生更好的融入课堂氛围，发现案例中增值顾问存在的问题，并引导他们及时纠正。	
5	蓝墨云班	课前指导学生复习理论知识，	

	课	<p>完成测验，在资料库里预习网络客户服务相关的知识；</p> <p>完成本节课活动二：头脑风暴活动，学生上传本小组的观点；</p> <p>完成本节课的活动三：构建沟通思维导图，小组上传到云班课上，由企业导师进行点评。</p>	
--	---	---	--

### （三）教学组织流程图



六、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	设计意图和预期目标
课前学习	<p>1.任务书:查询增值顾问的岗位需求,明确增值顾问的岗位职责。</p> <p>2 学生观看微课,学习 360 增值顾问培训的内容,记录增值顾问沟通需要哪些技巧。</p> <p>3.在蓝墨云班课中完成网络客户服务基础知识测验。</p> <p>4.云班课讨论区提出课前学习疑问。</p>	<p>1.发布任务:查询增值顾问的岗位需求,及岗位职责。</p> <p>2.在蓝墨云班课平台上传 360 增值顾问培训的微课和说明。</p> <p>3.在蓝墨云班课中发布测验题,收集试卷,批改记录学生完成的情况和共性问题,用于课上复习使用。</p> <p>4.在蓝墨云班课中学生提出的问题,进行答疑、解惑。</p>	<p>1.蓝墨云班课</p> <p>2.微课</p> <p>3.信息沟通工具</p>	翻转课堂	<p>1.课前发布任务,让学生提前了解岗位职责。为这节课的学习做好准备。</p> <p>2.微课学习增值顾问沟通需要哪些技巧。云班课的讨论活动,培养学生主动学习能力。</p> <p>3.为学生提供课前测验题,让学生对理论知识掌握的更牢固。</p>

教学环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图和预期目标
课前准备	<p>参加课前小组会</p> <p>1.工作签到，确定小组成员，和小组长问好；自查仪容仪表是否符合要求。</p> <p>2.摆放桌牌、工位卡，小组学习所需要的记号笔、白板纸等工具是否准备齐全。</p> <p>3.团建活动：小组成员作“微笑自我介绍”。</p>	<p>组织课前会：</p> <p>1.组织课前签到、问候，检查仪容仪表。</p> <p>2.检查桌牌、工位卡摆放情况。</p> <p>3.带领全体成员进行微笑自我介绍。</p> <p>4.强调安全问题，组织落实安全措施。</p>	<p>1. 蓝 墨 云 班课</p> <p>2. 多 媒 体 设备</p>	情景模拟	<p>1.组织课前会，与未来职业情景相结合，学生在完成课前准备和安全教育内容的同时，感受企业文化的熏陶。</p> <p>2.微笑自我介绍是老师针对网络客户服务课程而设计的活动，用于每一节课前培训，以提升学生工作亲和力，增强综合素养。</p>




教学环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图和预期目标
课前检查	<p>1.反馈线上学习情况。</p> <p>2.回答老师提出的问题,认真总结线上学习的情况,做好学习笔记。</p> <p>3.回答增值顾问的岗位需求及岗位职责,为任务学习做好准备。</p> <p>4.通过教师提出的问题,对网络客户服务学习的内容进行回顾。</p>	<p>1.公布蓝墨云班课在线学习情况:</p> <p>(1) 学生测验情况;</p> <p>(2) 学生讨论区的讨论情况;</p> <p>2.针对课前讨论情况,有针对性的找学生回答问题,并讲解。</p> <p>3.引导学生思考:客服电话沟通的注意事项。例如:电话禁语、接电话礼仪等。</p> <p>4.安排课程角色:教师为 360 企业培训师,学生为参加培训的 360 企业增值顾问。</p>	<p>1. 蓝墨云班课</p> <p>2.任务书</p>	<p>行动教学法</p> <p>问答法</p>	<p>1.通过课前检查环节,可以检查学生课前学习情况,督促学生完成课前任务。</p> <p>2.提问电话沟通注意事项,为完成学习目标,与企业沟通环节做铺垫。</p>



教学环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图和预期目标
新课导入	<p>1.按照教师要求,聆听 360 增值顾问小张与客户沟通的一段对话。</p> <p>2. 学生认真聆听, 与小组同学讨论, 用 ORID 技术分析案例。</p>	<p>1.播放音频, 引导学生仔细聆听, 结合预习内容, 分析案例。</p> <p>2.引导学生用 ORID 技术综合分析, 内容如下:</p> <p>O-你听到了什么?</p> <p>R-你的感受是什么?</p> <p>I-你的观点有哪些?</p> <p>D-你的决定是什么?</p>	<p>1.案例</p> <p>2.音频</p> <p>3.课件</p>	案例分析法	<p>导入案例是由 360 企业提供的音频案例, 内容是增值顾问小张与客户沟通的失败案例, 音频中小张说话没有逻辑性, 提出的问题全是封闭性问题, 没有得到任何有用信息, 从而引导学生认识到作为增值顾问学习沟通技巧的重要性。</p>

教学环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图和预期目标
任务 1	<p>导入活动：</p> <p>1.对生活中的问题进行分类</p> <p>2.概括分类后问题的类型</p> <p>巩固活动：</p> <p>学生两两互相提问两个开放性问题</p> <p>和两个封闭性问题</p> <p>任务发布：</p> <p>通过头脑风暴形式，讨论归纳出两种提问类型的优缺点。</p>	<p>1、引导学生结合“调查问卷中问题的类型”的理论知识，将问题分类，并说出问题类型。</p> <p>2.教师引导同学们互相提问，在交流中注意提问方式。</p> <p>3.对任务书中的头脑风暴活动进行说明。</p> <p>4.云班课同步开启任务。</p>	<p>1. 蓝墨云班课</p> <p>2.任务</p> <p>3.课件</p>	<p>任务驱动法</p> <p>小组讨论法</p>	<p>1.本任务是综合性的任务,它是由分类问题、总结问题类型、归纳两种类型的优缺点等组成的。任务一能够完成重点知识的学习。</p> <p>2.承上启下的“导入新课”结束后，观点性的知识由学生分析归纳。</p>

教学环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图和预期目标
任务1实施 重点知识 归纳	<p>1.小组成员静默思考1分钟。</p> <p>2.写出思考后的观点。</p> <p>3.小组同学展开讨论,归纳总结出在本组的观点,并将观点分类。</p> <p>4.各小组按顺序轮流展示观点并展开说明,其他同学认同后贴到两种提问类型对应的特点里。</p> <p>5.完成评价表I。</p>	<p>1.巡回指导学生,对学生提出有异议的观点解答。</p> <p>【板书】</p> <div><div>问题</div><div>开放型</div><div>封闭性</div></div> <p>4.协助学生将观点用磁扣吸在白板上。</p> <p>5.教师引导学生将归纳好的优缺点进行核对。</p>	<p>1.任务书</p> <p>2.观点卡</p> <p>3.展示板</p>	<p>任务驱动法</p> <p>头脑风暴法</p> <p>学生展示</p>	<p>1.通过静默,让学生沉下心来独立思考,学生在不被打扰的情况下写出思考的全部观点,锻炼了学生独立思考问题的能力。</p> <p>2.学生在给小组内示观点并示范,组内其他成员需要投票通过才能成为小组观点,提高了学生语言表达能力,与队友之间的协作精神。</p> <p>3.展示小组观点过程中,要迅速给每个观点进行归类,锻炼学生应变能力。</p>

教学环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图和预期目标
任务 2	<p>导入活动：</p> <p>聆听：老太太与小商贩的故事</p> <p>知识点学习：</p> <p>开放式提问的技巧（5W）</p> <p>任务发布：</p>  <p>客户：华为市场部</p> <p>目的：通过电话询问，了解客户新款华为P20手机的推广情况及推广预算，以便为客户制作适合客户需求及预算的关键词方案。</p>	<p>1.教师讲解老太太与小商贩的故事。引导同学们用 ORID 技术分析案例。</p> <p>2.教师引出 5W 的提问技巧。</p> <p>3.将企业郭老师提供的案例发布给学生，并说明需要完成的任务：</p> <p>（1）绘制关于沟通提问的思维导图。</p> <p>（2）由小组代表说明思维导图。</p> <p>（3）选出一个小组依据所构建的思维导图与企业导师进行情境演练。</p> <p>（4）云班课同步开启任务</p>	<p>1.互联网</p> <p>2.PPT</p> <p>3.云班课</p>	<p>1.案例分析法</p> <p>2.思维导图法</p> <p>3.行动学习法</p>	<p>1.学生通过分析案例联系本节课知识，分析出提问技巧的重要性。提高学生分析问题的能力。</p> <p>2.教师提出 5W 提问技巧，由学生逐一列举，提高学生总结归纳能力。</p>

教学环节	学生活动	教师活动	教学手段	教学方法	设计意图和预期目标																								
任务2实施 难点知识 突破	<p>1、学生通过头脑风暴活动，构建提问的思维导图</p> <p>2.每组展示思维导图，派一名学生展开讲解设计思路。</p> <p>3.学生根据思维导图的设计思路与企业郭老师情境演练。</p> <p>4.完成评价表Ⅱ。</p>	<p>1.引导解惑，控制时间。</p> <p>2.观察学生课堂表现并记录。</p> <p><b>【教师引导】</b></p> <p>设计思维导图是为了更有效的为客户沟通，将所要了解的信息，通过提问来获取，那么设置问题很关键，所以团队之间要互相配合，完成一份有效的沟通</p>	<p>1.云班课</p> <p>2.展示思维导图</p> <p>2. 阶段性学习评价表</p>	<p>思维导图法</p> <p>头脑风暴法</p> <p>案例分析法</p> <p>情境演练法</p>	<p>1.学生通过讨论,提高团队协作力，通过构建思维导图，梳理提问的问题，拓展学生思维。</p> <p>2.学生展示思维导图,进一步了解了各团队之间的沟通导图，从而拓宽学生提问的思路。</p> <p>3.与企业导师连线,进行情境演练，进一步让学生融入企业中，感受企业氛围，提高学生客户服务的专业性。</p>																								
	<p style="text-align: center;"><b>阶段性评价表Ⅱ</b></p> <table><tr><th>评价项目</th><th>优</th><th>良</th><th>中</th><th>差</th></tr><tr><td>参与分析案例，主动提出观点</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>积极参与讨论，并协助完成思维导图</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>主动参与角色扮演提问练习</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>如果重来一次，你觉得哪里还有改进之处</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					评价项目	优	良	中	差	参与分析案例，主动提出观点					积极参与讨论，并协助完成思维导图					主动参与角色扮演提问练习					如果重来一次，你觉得哪里还有改进之处			
评价项目	优	良	中	差																									
参与分析案例，主动提出观点																													
积极参与讨论，并协助完成思维导图																													
主动参与角色扮演提问练习																													
如果重来一次，你觉得哪里还有改进之处																													

## 七、学业评价

在教学过程中教师以实际增值顾问的岗位需求为出发点，结合理论知识的学习，突出学生为主体地位采用阶段性评价和总结性评价相机结合，采用多元化的评价方法，由学生评价“阶段性评价表”，教师评价“总结性评价表”与企业导师评价“企业评价表”及云班课评价四部分组成，将评价数据通过雷达图展现，意在培养学生的职业能力和综合素养。教师总结性评价如下：

项目	评价内容	达成情况	需改进的地方	分值(10分)
职业能力素养	1.课前小组合作，观看微课视频情况、测验答题情况			
	2.小组课前小组会情况，团队建设情况			
	3.自信参与团队活动，积极回答问题，为团队贡献力量			
	4.案例分析准确，明确学习目标			
	5.思维导图书写整洁，发言代表表达清晰、流畅，内容完成，完成沟通目的			
	6.掌握沟通技巧的理论知识			
	7.情境演练中，积极与客户沟通，进行提问，妥善处理突发情况，达到沟通把目的			

## 八、教学反思

### 一、选题贴近中职学生实际

中职学生的特点是，学习基础较差较差，但思维比较灵活，实践能力比较强，能

更快的适应社会，在学习过程中有明确的职业性。而增值顾问是电子商务发展到一定阶段新的就业需求，同时增值顾问门槛低、服务性强、实践性强的特点，正好符合中职学生的就业要求。因此，我将网络客户服务的沟通技巧结合增值顾问岗位的实际需求相融合，贴近学生就业的实际需求，通过这节课让他们从了解沟通的重要性，从而掌握正确的沟通方法和技巧。

## 二、教学设计要以学生为本

课成功与否，在很大程度上取决于学生获得的心理体验和感悟程度。学生比较喜欢通过模拟情境发现问题，通过观察别人的操作提出问题，学生在聆听、感悟的同时，审视自己。情境再现是让角色扮演者体会其中的情境冲突，在冲突中发现自己、改变自己。这大大地提高了同学们的主体参与性，使他们有机会发挥自己的创造性和想象力，及时地运用课堂所学去解决问题，从而不断地调整自己，不断地成长。《增值顾问的沟通技巧》这一课是本着“情境——体验——感悟”的模式，让学生在活动中得到情感体验，将体验内化、升华，从而达到活动的目的。

不足之处：1.课堂兼顾大众需求，对个别基础薄弱的学生的指导稍有欠缺。

2.课程中大部分时间交给学生，课堂节奏难把控。