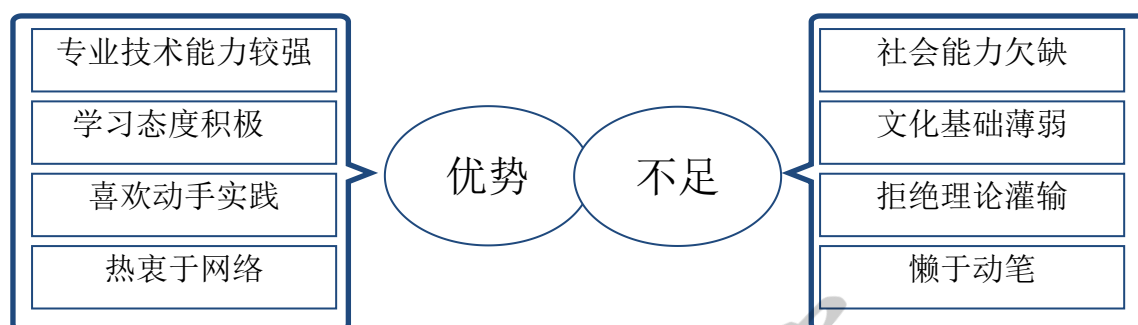


第一届全国技工院校教师职业能力大赛教学设计

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	网络营销	作品题目	提升网络客服服务质量——制定客服优化方案
课 时	2 课时	教学对象	17 电商中技班
一、选题价值			
<p>【课程价值】：</p> <p>《网络营销》是电子商务专业的核心课程。《网络客服》是《网络营销》这门课程中最能体现人际沟通能力和服务意识的章节。本节课的内容可操作性强，因此采用任务驱动法，逐步引导学生运用知识解决网店客服服务质量的问题。通过本节课的学习，可以提高学生语言表达能力，培养学生的服务意识和合作意识，这对学生将来走向就业岗位有很大的帮助。</p> <p>【学习价值】：</p> <p>电子商务专业是当今社会实用性非常强的专业之一，该专业学生专业技术比较强，但是分析问题不够全面，语言表达能力和解决实际问题能力有待提高。因此，本节课着力于引导学生按照“分析案例——找出问题——寻找方法——解决问题”的思路，逐步学会通过分析影响网络客服服务质量的因素，为网店制定可行的客服优化方案。因此，本课具有学习价值。</p>			
二、学情分析			
<p>1. 教学对象</p> <p>17 电商班是初中起点三年制中技班，目前处于第一学年第二学期，全班 20 人，结合学生性格特征进行分组，全班分为 4 组，每组 5 人。</p>			

2. 学生特征分析



三、学习目标

课前目标:

与网店客服进行实际沟通，分析出网络客服的重要性。

课中目标:

- 1.分析案例中网店客服服务质量差的原因和后果。
- 2.运用头脑风暴法，分类整理出影响网络客服服务质量的因素。
- 3.参与小组讨论，制定客服优化方案。
- 4.参与角色扮演，检验客服优化方案的可行性。

课后目标:

针对课前两个淘宝网店存在的客服问题，能够提出相应的改善方案。

四、学习内容

(一) 学习任务描述:

为网店制定客服优化方案。

PD 服装店因为客服服务质量差，销售额急剧下降，网店面临危机。该网店共有 5 名客服人员，负责售前和售后服务工作，年龄在 18-22 岁，文化层次处于初高中水平，具有 1-2 年的客服工作经验。作为网店顾问，应帮助他们正确评估客服服务质量对于网店销售的影响，制定切实可行的服务优化方案，从而改善网店客服服务质量，提升网店销售额，帮助网店度过难关。

(二) 具体学习内容:

教学环节	学习内容	专业能力	关键能力
课前准备	体验真实的网络客服服务	概括网络客服工作重要性	自主学习能力 沟通能力
任务导入	倾听网店代表介绍情况	分析网店现状的原因	逻辑分析能力
任务分析	分析影响网络客服服务质量的因素（重点）	分类整理影响客服服务质量的因素	逻辑分析能力 归纳总结能力
任务实施	角色扮演（重点）	检验优化方案的可行性	服务意识 人际交往能力 语言表达能力
	制定网店客服服务优化方案（难点）	运用影响因素解决实际问题	理论联系 实际能力 解决问题能力
成果展示	展示优化方案	—————	语言表达能力
评价总结	倾听企业和教师点评	—————	塑造正确的价值观
巩固拓展	为课前淘宝网店制定客服优化方案	运用知识解决实际问题	知识迁移 解决问题能力

五、学习资源

1. 教学资源

(1) 校企合作资源：PD 服装店。

(2) 学材与教材：《网络营销》教材、电子课件、相关淘宝网店链接、学习任务书、评价表。

(3) 软件工具：微信

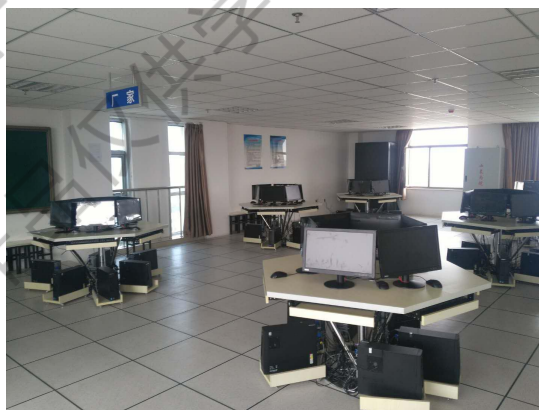
2. 教学环境



多媒体

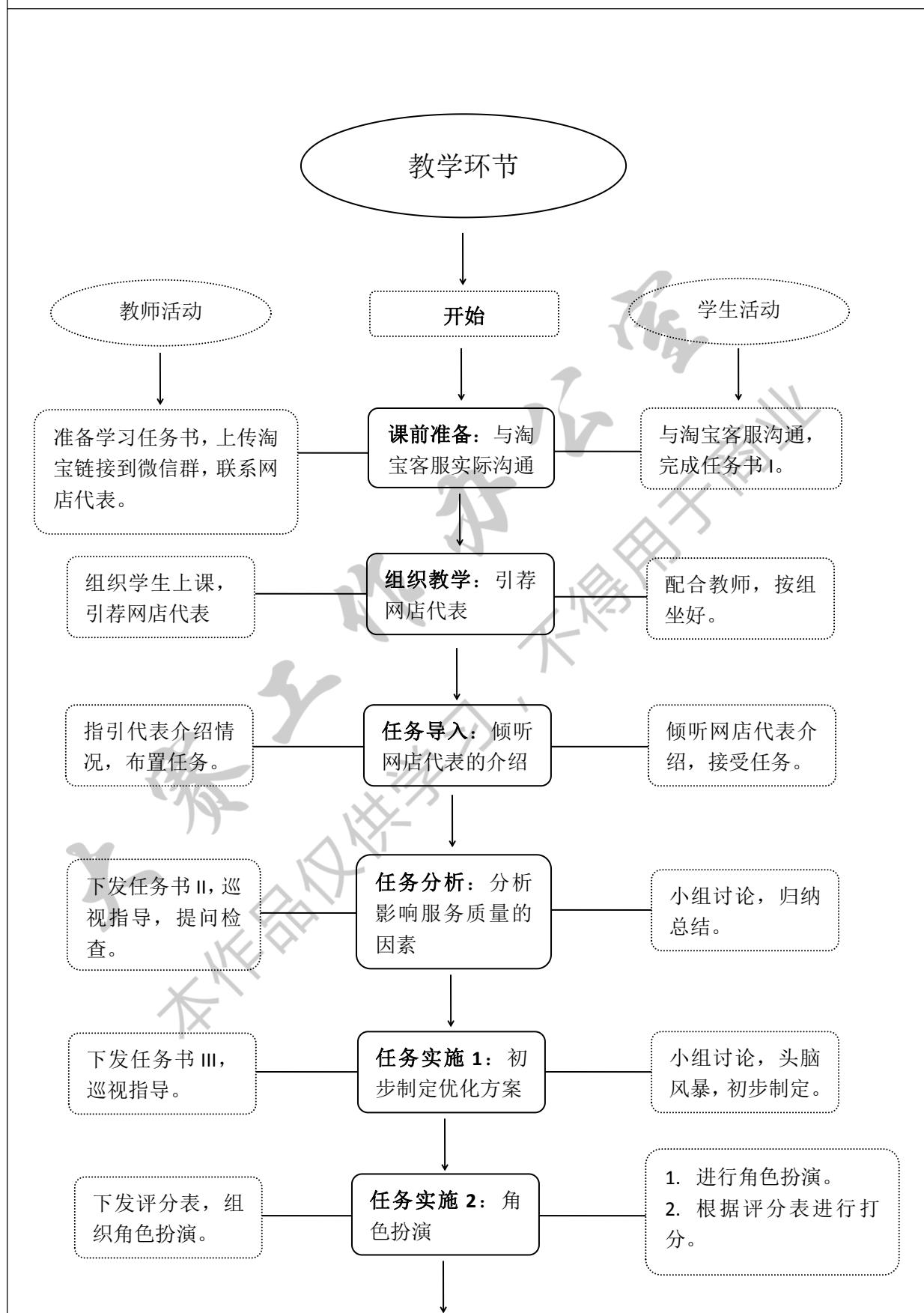


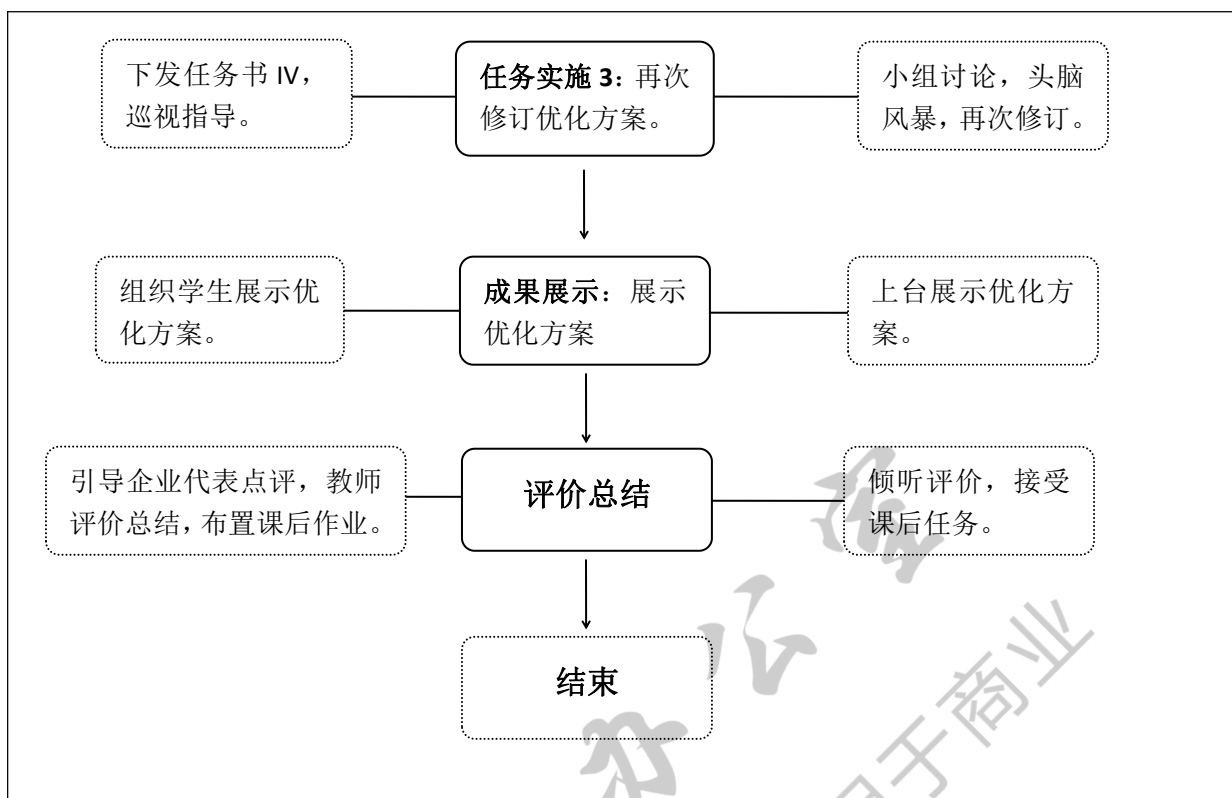
展示板



实训教室

六、教学组织流程图





七、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
课前学习				
课前准备	1. 根据团队需要进行分工，明确职责范围。 2. 接受与淘宝客服实际沟通的任务，并记录相关信息，完成学习任务书 I。	1. 上传两个淘宝网店链接到微信群。 2. 下发学习任务书 I 3. 联系淘宝网店代表。 【锻炼学生的自主学习能力和沟通能力】	1. 淘宝网店链接 2. 学习任务书 I 3. 微信群	翻转课堂 自主学习法 体验式教学法
课中学习				
组织教学（3 分）	1. 按小组坐好。	1. 组织纪律，清点学生人数，准备上课。	1. 指定的淘宝网店代表	

钟)		2. 引荐淘宝网店代表。		
任务导入 (5 分钟)	1. 倾听网店代表介绍网店情况。	1. 指引网店代表介绍网店现状。 2. 布置制定服务优化方案的任务。 【锻炼学生逻辑分析能力】	1. 淘宝网店代表	任务驱动法
任务分析 (17 分钟)	1. 小组讨论, 分析影响网络客服服务质量的要素。 2. 完成学习任务书 II。 3. 小组代表回答问题。	1. 下发任务书 II。 2. 巡视指导各组, 管理课堂。 3. 提问方式检查任务书 II。 【提高学生团队协作能力和逻辑分析能力】	1. 学习任务书 II 2. PPT	头脑风暴法
任务实施: 初步制定 (15 分钟)	1. 小组结合网店情况进行讨论, 初步制定服务优化方案, 完成任务书 III.	1. 下发学习任务书 III。 2. 巡视指导各组。 【培养合作意识, 提高解决问题能力】	1. 学习任务书 III	任务驱动法 头脑风暴法

任务实施：角色扮演（15 分钟）	1. 每组推选两名同学进行角色扮演，模拟客服服务过程，检验服务优化方案的可行性。 2. 其他组学生对扮演者进行打分。	1. 下发评分表。 2. 组织学生开始角色扮演。 3. 组织学生互评。 【培养学生服务意识，提高语言表达能力】	1. 评分表	角色扮演法
任务实施：修订方案（15 分钟）	1. 各组结合学生互评结果，再次进行讨论，修订优化方案。 2. 完成任务书 IV。	1. 下发任务书 IV。 2. 巡视指导，管理课堂。 【锻炼学生分析归纳能力】	1. 学习任务书 IV	头脑风暴法
成果展示（15 分钟）	1. 小组派代表上台展示优化方案。	1. 组织学生展示优化方案。 【锻炼学生语言表达能力】	1. 展示板	
评价总结（5 分钟）	1. 倾听网店代表评价和教师总结并记录。	1. 引导网店代表点评，并选出最优方案。 2. 做总结性点评，并布置作业。	1. 淘宝网店代表	
课后学习				
	1. 针对课前网店的	1. 检查学生课后作	1. 淘宝网	

巩固拓展	客服问题，提出改善方案。 2. 将最终优化方案上传至微信群。	业完成情况。【知识迁移，锻炼学生解决问题能力】	店链接 2. 微信群	翻转课堂
------	---------------------------------------	-------------------------	-------------------	------

教学视频

八、学业评价

(一) 学生评价

在角色扮演环节，各组学生注意观察，对扮演者按照评分表的要求进行打分。

评分表（学生填写）

评分对象：

项目	评价内容	满分	得分
业务熟练度	熟悉订单咨询、客户营销业务流程，客户投诉处理等	10	
语言表达 能力	接待客户符合职业标准，使用礼貌用语	5	
责任心	耐心倾听客户要求	5	
应变能力	在沟通交流过程中了解并分析出客户的需求	10	
服务意识	安抚客户情绪，服务态度良好	10	
专业能力	对客户的要求能够提出明确的解决方案	10	
总分	核算最终得分	50	

(二) 企业评价

淘宝网代表根据网店的实际情况，对各组服务优化方案进行点评，并选出最优方案。

(三) 教师评价

教师观察各小组的内部互动情况，结合小组执行任务的过程和制定服务优化方案的可行性等，对各小组表现给与语言上的评价。

九、教学反思

本课由网店实际问题引入课题，学生自主分析归纳影响网络客服服务质量的因素，帮助网店解决客服服务危机，将抽象的理论知识与实际问题相结合，营造了轻松、积极的课堂氛围。学生通过自主探究，不仅完成了既定的学习任务，也提升了学生自身的个人能力和素养。

优点：

1. 翻转课堂：课前通过微信群下发任务，学生自主与淘宝客服交流，激发学生学习兴趣，为新课奠定良好的基础。
2. 实际体验：适当使用网络，使学生与网店客服进行真实交流，获得真实素材，帮助学生更好融入情景，有助于突破重难点。
3. 角色扮演：学生通过角色扮演，进行模拟演练，情景形象直观，加深了学生对影响网络客服服务质量因素的理解。
4. 自主学习：发挥小组学习的优势，让学生自主参与到各教学环节，有意识地培养了学生的自主学习能力、逻辑分析能力和理论联系实际解决问题能力，在实际的任务中完成教学，增强了学生的服务意识和职业素养。

不足：

1. 学生参与自主学习，但是课堂节奏不好把控，稍有拖延。
2. 以小组的形式进行学习，个别基础比较薄弱的学生参与程度不够，教师指导稍有欠缺。

改进措施：

1. 教师合理引导：在发挥学生主观能动性的前提下，教师及时把握学生动态，通过设计更加合理的引导问题，把控好课堂节奏。
2. 科学分组：教学过程中，注意适度指导学生分工，做到合理分配，有效参与。

附件：学习任务书

学习任务书 I

与客服真实交流后，回答以下问题：

1. 该网店经营的商品是什么？并对该网络客服的服务做出评价。

优点：

不足：

2. 你认为网络客服的重要性有哪些？（提示：从网店形象、网店销售额和客户关系三方面考虑。）

学习任务 II

1. 任务描述:

PD 服装店因为客服服务质量差, 销售额急剧下降, 网店面临危机。该网店共有 5 名客服人员, 负责售前和售后服务工作, 年龄在 18-22 岁, 文化层次处于初高中水平, 具有 1-2 年的客服工作经验。作为网店顾问, 应帮助他们正确评估客服服务质量对于网店销售的影响, 制定切实可行的服务优化方案, 从而改善网店客服服务质量, 提升网店销售额, 帮助网店度过难关。

问题: 分析影响客服服务质量的因素有哪些? 将以下影响因素与相对应的分类范畴连接在一起。

专业能力	语言规范、标准 客户投诉受理及处理 网店交易操作流程
通用能力	语言表达能力 沟通能力
职业礼仪	礼貌用语
职业素养	应变能力 爱岗敬业 订单咨询、业务营销 积极的工作态度 服务意识 大客户管理

学习任务书 III

作为网店顾问，请你为网店制定一份可行的客服优化方案，改善网店现状。

现有问题	优化策略

学习任务书 IV

根据学生互评结果，再次讨论并修订优化方案。

现有问题	优化策略