

# 《电子商务客服管理》课程教学大纲

课程名称：电子商务客服管理

课程编码：03320242E3

适用专业：电子商务

学 时：48 学 分：3

编 写 者：李立 编写时间：2020.2

审 核 者：彭玉 审核时间：2020.3

## 一、课程目的与任务

电子商务客服管理是电子商务专业必修的一门专业课。对学生的服务理念、客户服务执行技能的训练与养成起着关键作用，是满足学生从业需要的关键课程。通过本课程的学习，培养学生树立先进的客服服务理念，掌握高超的客户服务技能，使学生能够在客户服务岗位上完成受理客户咨询、促成客户交易、处理客户投诉等工作，培养学生的学习能力、实践能力和创新能力，并能够在工作中自我调节工作情绪和压力、实践能力和创新能力，并能够在工作中自我调节工作情绪和压力，为学生毕业后直接上岗从事客服工作奠定坚实的理论和实践基础，更要为学生的职业生涯中有能力不断获得新的职业和职业资格，创造更广阔的发展空间。

## 二、课程的基本要求

本课程教学必须按照客观经济规律和自然规律进行，通过教学环节的实施，要求学生：

- 1、学习网络客服的基础知识和网络客服技巧，掌握网络客服岗位的基本技能，具备网络客服的基本素养；
- 2、掌握客服的工作流程，做好销售知识储备，流程培训和准备；
- 3、掌握客服沟通技巧；
- 4、熟练应用各种客户关系管理工具及方法对客户进行管理和维护。
- 5、能够使用网络工具友好地与客户进行沟通；
- 6、能够在线接待不同的客户；

7、能够处理商品订单打包发送、售后服务工作；

8、能够较好的维护客户关系。

9、培养学生爱岗敬业的精神，树立良好的学生职业形象；培养学生在客户接待等工作中热情、友善地与客户交流；养成顾客至上及诚信的服务宗旨。

### 三、教材与教学参考书

教材：陈雨、翁文娟、余云晖，《电子商务客服服务实务》，湖南师范大学出版社，2019。

参考书：

《客户关系管理与客户经营》，林昭文、李业明等编著，清华大学出版社，2010年9月第1版，一般教材。

《客户关系管理理论与实务》. 杨路明，巫宁等编著，电子工业出版社，2004。

《一对一营销——客户关系管理的核心战略》，唐璎璋，孙黎等编著，中国经济出版社，2002。

### 四、教学主要内容、要点和课时安排

（一）初识电子商务客服管理

1. 初识电商客服
2. 电商客服的基本素质及技能

**教学要点提示：**重点是电子商务客服的基本素质及技能

（二）客服岗前知识储备

1. 平台认知及规则
2. 商品知识
3. 千牛工具的使用

**教学要点提示：**重点是商品知识；难点是千牛工具的使用

（三）售前客服

1. 迎接问好
2. 疑问解答
3. 产品推荐
4. 促成订单及订单确认

## 5. 引导评价及礼貌告别

**教学要点提示：**重点是售前客服销售技巧的5大流程。难点是售前客服的销售技巧

### （四）售中客服

1. 挑选订单
2. 催付原因
3. 催付时机
4. 催付工具
5. 结果备注

**教学要点提示：**重点是售中催付的原因，难点是售中催付的技巧

### （五）售后客服

1. 售后客服处理的基本思路
2. 查件及查单
3. 退款及换货处理
4. 售后和投诉
5. 评价管理
6. 电话沟通技巧
7. 活动流程

**教学要点提示：**重点是售后客服处理的基本思路，难点是查件查单、退款及换货、售后和投诉、评价管理、以及电话沟通中遇到的问题，及处理技巧

### （六）客户关系管理

1. 客户关系管理概论
2. 客户心理学
3. 客户的分析及打标
4. 客户群组工具及客户关怀

**教学要点提示：**重点是客户心理学，客服利用客户消费心情，促进成交；难点是客户群组工具及客户关怀

### 各教学环节（含主要实践环节）的课时安排（单位：学时）：

项目(学时数) 内容	合计	讲授	讨论、训练	实验	习题课、测验	其他
初识电子商务客服管理	8	4	4			
客服岗前知识准备	10	4	6			
售前客服	8	6	2			
售中客服	3	3	0			
售后客服	9	7	2			
客户关系管理概论	10	8	2			
合 计	48	32	16			

### 五、作业设计

根据本课程的授课内容共布置十二次作业：

在每章教学内容结束时结合所学知识点布置一个案例分析作业，提高应用的实践性作业，教师要批改并有记录，平时作业成绩占平时成绩的 30%。

### 六、教学方法

（一）精讲多练，注重学生实际动手能力的培养。通过“鼓励-启发-指导-实践”的教学方式来调动学生的学习积极性，形成“学生为主体，教师为主导”的教学模式。

（二）采取理论与实践相结合的教学方法，通过实践性较强的案例分析和实训讨论强化每章基本知识，突出案例教学的特点。

### 七、考核方式

本课程的考试考核采取课堂考勤、平时作业（或小论文）、实验结合期末考试进行综合评定，课堂考勤、平时作业（或小论文）、实训讨论占总成绩比重不超过 30%（具体考核办法应在第一次上课前根据各专业年级实际情况制定完毕，并在第一次上课时向学生与予公布）。期末考试采取闭卷考试方式进行。

### 八、教材的删减与增补

根据授课内容的知识点、重点和难点对综合实例教学内容进行了删减。