

学期授课计划（一）

（ 2022 ~ 2023 学年第 一 学期）

课程名称： 客户服务管理 采用教材： 客户服务实务 王鑫主编 计划学时： 60 学时授课班级： 21 工管①②③④ 教师： 袁年英（签名）

学时分配（按章或教学单元、项目分配）

章节	学时	大纲规定学时		计划学时			教学内容（含实验）处理
		讲课	实验	讲课	实验	过程考核	
项目一 客户服务概述		4	2	3	3	0	客户服务管理是工商企业管理专业学生的专业核心课之一，本课程教学本着提高学生综合职业能力的原则，结合企 划专业的特点，本着高职学生职业能力实用性和实操性的基 本，以客户服务流程规范、技能全面的客户联络中心为主要 场景。在教学内容安排上，坚持理论以“必需、够用”为度， 理论联系实际，通过案例分析、启发诱导、实战演练等教学方 法，着重知识、技能的掌握和运用能力的培养。 为了更好地保证教学效果，教学执行中，内容及进度可 能会根据实际情况进行适当调整。
项目二 客户信息管理		2	6	2	4	2	
项目三 呼入型业务处理		4	6	4	4	2	
项目四 呼出型业务处理		2	6	2	2	4	
项目五 客户服务现场管理		4	4	4	4	0	
项目六 客户服务质量管理		2	4	2	4	0	
项目七 客户服务产品开发与管理		4	4	4	4	0	
项目八 客户服务绩效管理		2	2	2	2	0	
期末考试		2		2			
合计		26	34	23	29	8	

教研室主任： 袁年英（签名）

教学系主任： 胡建（签名）

学期授课计划（二）

周别	授 课 章 节 的 内 容 摘 要	需用 时数	教 具	课 外 作 业	备 注
第 1 周	项目一 客户服务概述	2	多媒体、教材等	巩固复习	
	项目一 客户服务概述（在线学习）	2	智慧职教课程平台资源、教材等		自 主 学习
第 2 周	项目一 客户服务基本技巧（实践演练）	2	多媒体、演练道具等	教材 P31	
	项目二 客户服务信息管理（在线学习）	2	智慧职教课程平台资源、教材等	预习、自学	自 主 学习
第 3 周	项目一 客户服务概述 项目二 客户服务信息管理（线上学习、答疑）	2	多媒体、课件、教材等	巩固复习	自 主 学习
	项目二 客户服务信息管理（线下答疑、案例分析）	2	多媒体、场景、案例等	教材 P64	
第 4 周	项目二 客户服务信息管理过程性考核（自行找一家企业，收集其客户信息并对其客户进行画像）（线下练习、在线作答）	2	智慧职教课程平台资源、教材、手机、电脑等		自 主 学习
	项目三 呼入型业务处理（在线学习）	2	智慧职教课程平台资源、教材等	预习、自学	自 主 学习
第 5 周	项目三 呼入型业务服务技巧及语言交流方法（线上学习、线上答疑）	2	多媒体、课件、教材等	巩固复习	自 主 学习
	项目三 呼入型业务的技巧及语言交流方法（线下答疑、案例分析）	2	多媒体、场景、	巩固复习	

			案例等		
第6周	项目三 呼入型业务处理实务——客户投诉处理（案例分析）	2	多媒体、场景、案例等	教材 P93	
	项目三 呼入型业务处理实务——客户投诉处理（结合自己的网购实践，找一家商家进行投诉：看看人家客服是如何处理你的投诉的；你对相关处理是否满意？为什么？）（线下练习、线上作答）	2	智慧职教课程平台资源、教材等		自主学习
第7周	项目四 呼出型业务处理（在线学习）	2	智慧职教课程平台资源、教材等	预习、自学	自主学习
	项目四 呼出型业务的语言交流方法（线下演示、答疑）	2	多媒体、课件、教材等	巩固复习	
第8周	项目四 呼出型业务处理（案例分析）	2	多媒体、场景、案例等	教材 P121	
	项目四 呼出型业务处理技能训练—客户异议处理（线下讲解、答疑）	2	多媒体、课件、教材等	巩固复习	自主学习
第9周	项目四 FAB 法则的应用实训（假如你现在正在接受面试官的求职面试（经理助理），面试官让你做个自我介绍。问题：请你用 FABE 法则来介绍一下自己。）（线上作答）	2	智慧职教课程平台资源、教材等	教材 P121	自主学习
	项目一至项目四 查缺补漏（线上学习）		智慧职教课程平台资源、教材等		自主学习

周别	授 课 章 节 的 内 容 摘 要	需用 时数	教 具	课 外 作 业	备 注
第 10 周	中期测试（在线测试）		智慧职教课程测试平台		自 主 学习
	项目五 客户服务现场管理（在线学习）	2	智慧职教课程平台资源、教材等	预习、自学	自 主 学习
第 11 周	项目五 客户服务现场管理（在线学习、线上答疑）	2	多媒体、课件、教材等	巩固复习	自 主 学习
	项目五 客户服务现场管理（线下答疑、案例分析）	2	多媒体、场景、案例等	巩固复习	
第 12 周	项目五 客户服务现场管理技能训练——突发事件处理（线下练习）	2	多媒体、场景、案例等	教材 P153	
	项目六 客户服务质量管理（在线学习）	2	智慧职教课程平台资源、教材等	预习、自学	自 主 学习
第 13 周	项目六 客户服务质量管理（在线学习、答疑）	2	多媒体、课件等	巩固复习	自 主 学习
	项目六 客户服务质量管理（线下答疑，案例分析）	2	多媒体、场景、案例等	教材 P184	
第 14 周	项目七 客户服务新产品开发与管理（在线学习）	2	智慧职教课程平台资源、教材等	预习、自学	自 主 学习
	项目七 客户服务新产品开发与管理（在线学习、答疑）	2	多媒体、课件、教材等	复习巩固	自 主 学习
第 15 周	项目七 客户服务新产品开发与管理（线下讲解、案例分析）	2	多媒体、场景、案例等	教材 P217	
	项目七 客户服务新产品开发与管理技能实训（线下练习）	2	多媒体、场景、案例等	巩固复习	自 主 学习
第 16 周	项目八 客户服务绩效管理（在线学习）	2	智慧职教课程平台资源、教材等	预习、自学	自 主 学习
	项目八 客户服务绩效管理（案例分析、答疑）	2	多媒体、课件、案例、教材等	巩固复习	自 主 学习

第 17 周	虚拟仿真实训、全面复习备考				自 主 复习
	虚拟仿真实训、全面复习备考				自 主 复习
第 18 周	期末测试（在线测试）		智慧职教课程测试平台	全面复习备线 下期末考	自 主 学习
	期末测试（笔试）	2			

