

教法、学法指南

项目名称	项目四 客户服务		
任务名称	任务 2 制作客服工作手册	课时	4
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用任务驱动教学法进行教学。 教师设定客服工作手册的内容框架，提出任务要求，学生根据任务要求制作符合本组淘宝店铺实际的客服工作手册。通过制定客服工作手册的任务，让学生们了解客服工作流程、规范、技巧等。 教学过程中学生分组进行，任务评价环节各小组进行展示，并进行组内、组间和教师三方评价，评选最优作品给予奖励。		
学法	建议学生采用合作探究法等方法进行学习。 学生分组自行查阅筛选资料，合作探究、共同讨论讨论完成任务，通过任务实操将学习内容潜移默化融入学生认知和技能中。		
思政	思政元素	遵纪守法、坚守职业道德、匠心精神	
	融入知识、技能点	1. 客服工作过程受电子商务法律法规、电商平台规则制约和监督； 2. 与客户沟通过程中要坚守职业道德，不能随意辱骂客户、泄露客户信息； 3. 不断提升客户服务水平，追求匠心精神。	
	融入方式	1. 课前引导学生熟读相关电子商务法律法规； 2. 通过讨论、讲述方式引导学生熟读电商平台规则，理解什么是违规操作； 3. 多学习优秀店铺的客服内容，不断打磨自己的客服心态和客服服务水平。	
	融入方案	1. 在案例学习阶段通过“网店客服私下联系客户修改差评，双方产生纠纷对簿公堂”案例，教会学生客服工作需要遵守法律法规及平台规则； 2. 在讲解知识点如“为什么客服不能辱骂客户？会造成什么后果、当新员工不明白退货流程时怎么办、当客户要投诉你时，客服应该怎样应对”等内容时，组织学生使用自己制作的客服工作手册解答该问题，如此往复不断打磨自制手册，以此引导学生精益求精的匠心精神。	