

任务2 制作客服手册

【授课名称】店铺运营

【授课教师】

【授课对象】电商专业学生

【使用教材】《店铺运营》 莫海燕主编 高等教育出版社出版

【班级人数】 人

【授课类型】新课教授

【授课时间】 年 月 日

【授课课题】制作客服手册

【教学目标】

1. 知识目标

（1）了解客服基本知识

（2）了解客服手册作用

2. 能力目标

（1）学会制作客服手册；

（2）熟悉店铺特点和运营流程；

（3）能够运用客服手册解决销售中的问题。

3. 情感目标

（1）激发学习兴趣，增强成就感；

（2）提高“重质量、求效率”的工作意识；

（3）树立信心，培养团队意识。

【教学重点】

利用客服手册，开展客服工作

【教学难点】

解决顾客问题

【教学方法】任务驱动法；小组讨论法；讲授法

【教 具】教学课件；多媒体机房

【课时安排】4 课时（160 分钟）

【教学内容及过程】

一、导入（5 分钟）

教师提问全班：

如果你作为客服人员，你通过什么渠道了解店铺和商品的信息，了解客服工作呢？

根据学生回答的情况引出课题。

二、进入课题（140 分钟）

序号	阶段	教学设计		教学目的	时间 (分)
		教	学		
1	案例描述	分享案例	听取案例描述	让学生对本任务有一个完整的认识	10
2	案例分析	根据案例讲解各个步骤： 1. 了解客服手册涵盖的内容 2. 逐项分析各项内容的作用 （1）企业概况：融入企业文化 （2）客服员工管理：明确客服工作职能、目标和要求 （3）销售工作技巧：明确商品明细及销售准则 （4）客服工作行为规范：了解客户需求，根据需要推荐产品；加入常见问题及回答；强调服务态度与接待	根据老师的思路学习	让学生熟悉任务流程，完成知识目标、技能目标的教学；渗透情感目标	35
3	平台拓展	讲解速卖通平台的操作	根据老师的思路学习	帮助学生学会拓展知识	30

		1. 根据各个国家特点修改客服工作手册 2. 增加速卖通站内沟通话术的技巧学习		与技能	
5	实战应用	1.布置实战任务，并进行指导 2. 检查任务完成情况。	1. 开展实操 2. 按时提交任务单。	让学生通过实操掌握相关技能;了解学生是否掌握相关内容	50
7	点评	1. 收集学生任务单 2. 选出 5 份作业进行点评	参与评价	1. 总结完成情况，巩固所学内容 2. 提供给学生一个相互评价的平台,提高课堂气氛	20

三、教学小结（5 分钟）

通过本次学习希望同学们通过亲自制作客服手册，了解企业文化和客服工作的内容，掌握商品信息和客服工作技巧，能够独自解决销售过程中出现的问题，展示出客服人员的“服务”和“团队”的工作意识。

四、布置课后作业（5 分钟）

- 1.完成教材课后作业;
- 2.把未完成的任务完成，并且尝试解决一些客服问题，如退换货等。

附件一

任务单

任务1：淘宝店铺之商品引流

要求：登录淘宝店铺，通过分析店铺数据选出引流商品、优化引流商品争取卖出商品。

表 淘宝平台卖出商品实战记录表

序号	实战任务	具体要求	实战记录
1	分析店铺数据 选择引流商品	了解自家店铺流量，全面掌握店铺基础数据	
		对比商品流量排行，选出备用引流商品	
		对比同行优秀店铺数据，确定引流商品	
2	优化引流商品	利用商品标题优化公式优化商品名称	
		利用低价定价法优化商品价格	
		根据平台与店铺实时情况设置商品促销信息	

任务2：速卖通平台之商品引流

要求：登录自己的速卖通店铺，通过分析店铺数据选出引流商品、优化引流商品争取卖出商品。

表 速卖通平台店铺优化实战记录表

序号	实战任务	具体要求	实战记录
1	分析店铺数据 选择引流商品	了解自家店铺流量，全面掌握店铺基础数据	
		根据商品流量排行榜选出备用引流产品	
		利用蓝海行业数据，确定引流产品	
2	优化引流商品	利用商品标题优化公式优化商品名称	
		利用低价定价法优化商品价格	
		根据平台与店铺实时情况设置商品促销信息	