

教法、学法指南

项目名称	项目四 客户服务		
任务名称	任务 3 会员管理	课时	4
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用案例教学法进行教学。 教师通过三只松鼠天猫店会员管理案例，组织学生讨论案例中店铺进行会员管理前后，在销售量等方面的数据提升，从而体会做好会员管理的重要性必要性，然后组织学生自行归纳出影响店铺销量的会员管理及会员关怀措施。 教学过程中学生通过学习及探讨案例自行归纳出更好的做法。		
学法	建议学生采用学思结合法、发现法等方法进行学习。 教师在案例讲解过程中采用学思结合法，通过提问促使学生在案例学习过程中不断思考；采用发现法，通过提示引导学生自行发现案例中会员管理方面的优秀做法，并模仿制定会员管理措施。		
思政	思政元素	遵纪守法、坚守职业道德、匠心精神、诚信经营	
	融入知识、技能点	1. 会员管理中收集客户资料时要符合电商法律法规及平台规则； 2. 整理客户资料时通过案例讲解过程融入坚守职业道德。	
	融入方式	1. 课前引导学生熟读相关电子商务法律法规及电商平台规则； 2. 通过讨论优秀店铺会员管理服务内容融入； 3. 通过案例讨论融入。	
	融入方案	1. 组织学生背诵《电子商务法》中关于泄露客户隐私的条款及违法行为处罚条例，教会学生客服工作需要接受法律法规和平台规则的制约和监督； 2. 在案例学习讲述某网店不诚实经营、欺骗会员、卷款跑路并收到平台和市场监管部门严厉处罚的故事，围绕网店客服违规操作的相关问题，强调诚信经营的重要性，植入遵纪守法等职业道德意识。 3. 在案例学习中让学生讲述自身网购经历，阐述客服做得比较好的措施，并通过思维导图呈现，引导学生融会贯通反复修订本组店铺的会员管理内容，在训练中让学生不知不觉追求精益求精，成就匠心精神。	