

任务1 智能客服教案

【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】智能客服

【教学目标】

1. 知识目标

- (1) 了解智能客服的作用
- (2) 了解智能客服的常用功能

2. 能力目标

- (1) 学会如何开通智能客服；
- (2) 学会智能客服的基本设置方法；
- (3) 能够在学会智能客服设置的基础上，不断对问答内容进行优化。

3. 情感目标

- (1) 诚实守信，不夸大商品功能，不欺骗客户；
- (2) 具备法律意识，遵守企业的要求。

【教学重点】

智能客服的开通和设置

【教学难点】

对问答内容进行优化

【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：

同学们，你们觉得在网购时回答你问题的客服是真人吗？

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. 开通“店小蜜” 2. 专业欢迎语配置 (1) 欢迎语卡片设置 (2) 转人工配置 3. 专业问答知识配置 4. 问答测试 5. 开启“店小蜜”全自动模式	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	速卖通智能客服 1. 注册“店小秘”账号	根据老师的思路学习	帮助学生学会拓展知识与技能	30

		2. 速卖通店铺授权 3. “店小秘”客服相关内容设置			
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在学会淘宝“店小蜜”智能客服设置的基础上，秉承诚实守信，不夸大商品功能，不欺骗客户的要求，根据店铺的具体情况设置好“店小蜜”，并随着店铺的运营不断对其的问答内容进行优化调整。

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，并且坚持不断优化问答内容，提高销量。

附件一

任务单

任务1：设置淘宝“店小蜜”智能客服

要求：登录自己的淘宝店铺，对“店小蜜”进行初步设置并开通运行。

表 淘宝“店小蜜”设置实战记录表

序号	实战任务	具体要求	实战记录
1	专业欢迎语配置	1. 修改“店小蜜”昵称 2. 修改默认时间段下的欢迎语，人工添加5条欢迎语卡片问题	
2	专业问答知识配置	挑选聊天互动、商品问题、活动优惠、购买操作、物流问题、售后问题等6个版块中各10个常见问题的答案进行修改。	
3	子账号分流及全自动模式设置	1. 完成子账号的领取及分流设置 2. 开通“店小蜜”全自动模式	