

教法、学法指南

项目名称	项目四 客户服务		
任务名称	任务 1 智能客服	课时	4
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用任务驱动法和演示法进行教学。 教师布置实战课堂任务：学生完成开通并设置“店小蜜”的主任务，学生根据任务单逐步完成主任务中的各项分任务，最终顺利完成主任务； 通过演示“店小蜜”开通设置流程，让学生一目了然熟悉操作流程。把操作流程制作成微课视频，学生可以利用手机反复观看，针对不理解的部分反复观看。		
学法	建议学生采用小组合作法进行学习。 学生通过小组合作的方式实践，分工完成智能客服“店小蜜”后台的大量问答设置，突破教学难点。通过分组让学生习惯小组合作的工作模式，从而培养学生团队合作的意识，明确任务能让小组成员之间更好地开展工作。		
思政	思政元素	遵纪守法、坚守职业道德、匠心精神、社会主义核心价值观	
	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.不断提升客户服务水平，追求匠心精神； 3.践行社会主义核心价值观中的诚信，诚信经营、诚信待客。	
	融入方式	在案例学习与实践过程中通过提问、讨论方式融入	
	融入方案	1. 介绍“店小蜜”的过程中，提出一些网店客服失误的案例，融入匠心精神，遵守法律法规职业道德的思政元素； 2. 课堂中提出一些网店客服违规操作的案例，组织学生小组讨论，让学生明白诚信的重要性。	