

《客户关系管理》实践课程标准

实践学时数：36

学分：6

适用专业范围及层次：全日制高职高专商务英语专业学生

一、课程目标

知识目标：使学生掌握跨境电商客户服务的基本概念、原理、流程、技能及跨境电商平台客户服务的特色与规则；了解跨境电商市场中不同国家和地区的消费者习惯与文化差异。

能力目标：培养学生有效沟通、问题解决、情绪管理、客户服务策略制定与实施等能力；使学生能够熟练运用多种在线工具（如即时聊天软件、邮件、社交媒体等）进行跨境电商客户服务；提升学生跨文化交流的能力，处理跨国交易中的客户投诉与纠纷。

素质目标：强化学生的服务意识、责任心与团队协作精神；培养学生在面对复杂多变市场环境时的应变能力和持续学习能力；引导学生树立正确的职业道德观，尊重客户，诚信经营。

二、课程内容

项目一：进行售前准备（6学时）

任务一：了解跨境电商平台即时聊天工具

学习并掌握主流跨境电商平台的即时聊天工具使用方法，包括功能介绍、操作技巧及最佳实践。

任务二：运用电子邮件及其他辅助沟通工具

掌握电子邮件撰写技巧，包括邮件格式、内容组织、礼貌用语等；了解并尝试使用其他辅助沟通工具（如社交媒体、视频通话等）提升沟通效率。

任务三：运用翻译软件及其他常用工具

学习并熟练使用翻译软件解决语言障碍问题；了解并掌握其他常用工具（如图片编辑、文档处理等）在售前准备中的应用。

项目二：开展售前服务（4学时）

任务一：收集潜在客户资源

学习如何通过各种渠道（如社交媒体、行业论坛、客户推荐等）收集潜在客户信息，建立潜在客户数据库。

任务二：推介售前信息

掌握产品推介技巧，包括产品特点介绍、优势分析、客户案例分析等；学习如何根据客户需求定制个性化推介方案。

项目三：提供售中服务（8学时）

任务一：回复询盘

学习如何快速、准确地回复客户询盘，包括询问产品详情、价格、物流等信息；掌握有效沟通技巧，提升客户满意度。

任务二：引导购买

学习如何通过专业的产品介绍、优惠活动推荐等方式引导客户完成购买决策；了解并熟

悉跨境电商平台的购买流程。

任务三：处理物流跟踪相关问题

学习跨境电商售中沟通与服务，物流跟踪分类和解决办法。

任务四：处理特殊订单相关问题

学习跨境电商售中沟通与服务特殊订单的分类和解决方法。

项目四：提供售后服务（6学时）

任务一：跟进订单

掌握订单跟踪技巧，及时告知客户订单状态；处理订单变更、取消等请求。

任务二：管理客户评价

学习如何引导客户留下正面评价，处理负面评价并采取措施改进服务质量。

任务三：处理客户投诉和纠纷

学习客户投诉处理流程，掌握纠纷解决技巧；了解跨境电商平台的投诉处理机制。

项目五：处理跨境电商争议（4学时）

任务一：熟悉平台规则

深入学习跨境电商平台的交易规则、售后服务政策等，确保服务过程中遵守平台规定。

任务二：解决常见纠纷及使用策略

掌握常见纠纷类型及解决方法，学习并运用有效的纠纷解决策略，保护客户及公司利益。

项目六：管理客户关系（6学时）

任务一：识别与挽回客户

学习如何识别高价值客户，建立长期稳定的客户关系；掌握客户挽回技巧，针对流失客户制定挽回计划。

任务二：跨境电商客服沟通注意事项

学习跨境电商沟通注意事项，帮助客服人员更加顺畅地和客户沟通。

任务三：客户关系维护

学习客户关系维护的方法与技巧，包括定期沟通、个性化关怀、忠诚度计划等；建立客户档案，记录客户偏好及历史交易信息。

考核（2学时）

四、教学方法与手段

在线学习：利用在线教学资源，如学习通、视频教程等，进行自主学习，并撰写学习日志。

五、考核与评价

考核方式：根据学生的学习日志进行综合评价。

六、课程资源与建设

教材与参考书：

主编：杜艳红 廖丽玲《跨境电商客户服务》，大连理工大学出版社