



揭阳职业技术学院

电子商务创业学院

《电商客户服务与管理》教案

教师姓名：_____ 王颖 _____

所授专业：_____ 电子商务 _____

一、课程信息

课程名称：电商客户服务与管理

课程类别：素质选修课/专业基础课

课程性质：选修/必修

计划学时：36

计划学分：2

先修课程：无

选用教材：《AI 电商客户服务与管理》，徐晓昭等 编著，2025 年人民邮电出版社出版教材；

适用专业：电子商务/移动商务

考核方式：考试

编制人：王颖

二、课程简介

《电商客户服务与管理》是电子商务专业的一门专业课。本课程通过“客户服务概述、客户开发管理、客户沟通管理、客户信息管理、客户满意度与忠诚度管理、客户投诉管理、售中与售后服务管理、客户服务质量管理”8 大项目，结合大量企业案例与实训内容，系统讲解 AI 技术在客户服务各环节的应用逻辑与实践方法。

三、课程思政育人目标

通过本课程的学习，旨在培养学生的家国情怀，使学生对四个自信、工匠精神、爱岗敬业等方

面有深刻的认识和理解，提高学生的职业道德意识，培养学生认真严谨的工作态度，实现与思想政治理论课的同向同行，为社会培养德智体美劳全面发展的人才，为中国特色社会主义事业培养合格的建设者和可靠的接班人。具体为：

目标 1 通过客户服务的基本理论与方法的学习，激发学生的爱国热情、民族自豪感，深入认识和理解四个自信，提高学生服务国家服务人民的社会责任感。

目标 2 通过 AI 电商客户服务与管理工具等方面的学习, 加强对学生的世界观、人生观和价值观的教育和培养, 传承和创新中华优秀传统文化, 积极引导当代学生树立正确的国家观、民族观、历史观、文化观。

目标 3 通过 AI 数据决策等实操技能帮助学生建立爱岗敬业 的价值观, 培养学生的工匠精神和职业道德, 激励学生自觉遵守职业规范要求, 理解电子商务专业 毕业生应承担的责任。

四、课程教学要求

(一) 知识要求

- 1、了解服务的概念、特征与类型等
- 2、了解 客户开发的原则与作用、客户识别与选择的方法 (帕雷托分析法、STP 分析法)
- 3、了解客户沟通的原则与技巧、AI 时代的沟通新要求 (实时性、个性化)
- 4、了解客户信息的内容与重要性、信息收集与分析的维度
- 5、了解满意度与忠诚度的概念差异、影响因素与衡量标准
- 6、了解客户投诉的类型与影响、处理原则与技巧等
- 7、了解售中与售后服务的内容与重要性等
- 8、了解客户服务质量的影响因素与评价标准

(二) 能力要求

通过本课程的教学, 学生应当能够使学生掌握 AI 驱动的客户服务核心理论, 熟悉智能客服系统搭建、AI 工具应用、数据驱动决策等实操技能, 培养 “技术 + 服务” 的复合思维, 具备运用 AI 技术提升客户体验、优化服务流程的能力, 成为适应数字化时代需求的客户服务管理人才。

(三) 素质要求

通过本课程的教学, 学生有意识的关注 AI 工具版本更新与操作优化, 激发学生的迭代意识, 培养学生的实践精神。

五、课程教学内容

(一) 教学内容安排

章数	内容	理论课时	实验课时	小计
1	客户服务概述	3	1	4
2	客户开发管理	3	1	4

3	客户沟通管理	3	1	4
4	客户信息管理	3	1	4
5	客户满意度与忠诚度管理	3	1	4
6	客户投诉管理	3	1	4
7	售中与售后服务管理	3	1	4
8	客户服务质量管理	3	1	4
9	综合实践	1	3	4
合计		25	11	36

(二) 思政映射与融入点

教学章节	授课要点	思政映射与融入点	授课形式与教学方法	教学预期与成效
1	客户服务概述	由 电商客户服务概述 融入家国情怀，四个自信。	授课形式： 讲授与讨论 教学方法： 案例教学法	激发学生的民族自豪感，树立远大的专业志向，培养报效祖国的热情，树立为国奉献的精神
2	客户开发管理	由 客户细分模型、流失预测算法 融入工匠精神	授课形式： 讲授与讨论 教学方法： 案例教学法	帮助学生建立爱岗敬业的价值观，培养学生的工匠精神和职业道德，激励学生自觉遵守职业规范要求，理解电子

				商 务专业毕业生应 承担的责任
3	客户沟通管理	由自然语言处理 技术在客服沟通 中的应用融入国 家战略、家国情怀	授课形式: 讲授与讨论 教学方法: 案例教学法	激发学生的 民族自豪感, 树 立 远大的专业志 向, 培养报效祖国的 热情, 树立为国 奉 献神
4	客户信息管理	从 OCR 技术、 RPA 技术在信息 处理中的应用, 融 入电子商务师素 养的培养, 强调工 匠精神	授课形式: 讲授与讨论 教学方法: 案例教学法	引导学生树 立正确的世界 观、 人生观和价值 观, 传承和创新中华 优秀传统文化, 激 发学生的民族自 豪感, 树立远大 的 390 专业志向, 培养 报 效祖 国的热情, 树立为国奉献的

				精神
5	客户满意度与忠诚度管理	由 顾客满意度指数模型 (ACSI) , 讨论电子商务与环境、社会、安全、法律、文化及生态等因素的关系、以及电子商务师职业道德素养等方面的论述	授课形式: 讲授与讨论 教学方法: 案例教学法	帮助学生建立爱岗敬业的价值观, 培养学生的工匠精神和职业道德, 激励学生自觉遵守职业规范要求, 理解电子商务专业毕业生应承担的责任
6	客户投诉管理	从 情感分析技术原理 的描述, 融入电子商务师素养的培养, 强调工匠精神	授课形式: 讲授与讨论 教学方法: 案例教学法	引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观, 传承和创新中华优秀传统文化, 激发学生的民族自豪感, 树立远大的专业志向, 培养报效祖国的热情, 树立为国奉献的

				精神
7	售中与售后服务管理	由 AR/VR 技术在售后场景中的应用,进一步引出“一带一路”战略的分析,转化为思政教学主题:社会主义核心价值观	授课形式: 讲授与讨论 教学方法: 案例教学法	激发学生的民族自豪感,树立远大的专业志向, 培养报效祖国的热情,树立为国奉献的精神
8	客户服务质量管理	由 AI 驱动的服务流程优化融入工匠精神	授课形式: 讲授与讨论 教学方法: 案例教学法	帮助学生建立爱岗敬业的价值观,培养学生的工匠精神和职业道德,激励学生自觉遵守职业规范要求,理解电子商务专业毕业生应承担的责任

六、各章节教案

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户服务概述 (1)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			
<p>1、知识目标</p> <p>1) 客户服务</p> <p>2) 客户服务平台</p> <p>2、能力目标</p> <p>1) 认识客户服务</p> <p>2) 认识客户服务平台</p> <p>3、德育目标</p> <p>1) 培养学生认真做事的态度；</p> <p>2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提</p>			
二、学习重点及难点			

学习重点： 客户服务的核心定义及其与传统服务的区别；客户服务的无形性、不可分割性、有偿性、双向互动性和异质性等特征；优质客户服务与劣质客户服务对企业的影响；客户服务平台的核心功能和作用；从呼叫中心到智能客服平台的发展历程。

学习难点：理解客户服务的无形性和异质性特征；分析劣质客户服务可能导致的恶性循环；理解不同阶段客户服务平台的技术特点和应用场景；分析客户服务平台的演变对客户服务的影响。

三、教学问题预测

- 1.学生可能难以理解“无形性”和“异质性”等抽象概念；学生可能对客户服务的长期影响缺乏直观认识。
2. 学生可能对客户服务平台的技术细节感到困惑；学生可能对客户服务平台的历史演变缺乏兴趣。

四、教学问题解决方案

- 1 使用具体案例和故事来解释抽象概念。通过角色扮演和情景模拟，让学生亲身体会客户服务的影响。
- 2 使用多媒体资料展示不同阶段客户服务平台的实际应用。通过讨论未来趋势激发学生的学习兴趣。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

情景模拟：模拟使用不同阶段客户服务平台的体验。

小组讨论：分析客户服务平台的发展对客户服务的改进。

案例分析：研究现代企业如何利用智能客服平台提升效率。

九、教学结构流程的设计

教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教法学法	设计意图 教学资源	时间
导入		<p>同学们早上好！欢迎来到《AI 客服与管理》的课堂。</p> <p>在当今这个竞争激烈、瞬息万变的商业时代，客户已经成为了企业生存与发展的核心要素。没有客户，企业就如同失去了根基的大厦，难以立足于市场。而如何有效地管理客户关系，提升客户服务质量，从而赢得客户的忠诚与支持，便成为了每个企业必须面对的关键课题。这不仅关乎企业的短期利益，更决定了企业的长远发展与未来走向。</p> <p>随着人工智能（AI）技术的飞速发展，我们迎来了一个全新的机遇。AI 技术</p>		<ol style="list-style-type: none">1. 引起学生的兴趣2. 强调课程的现实意义3. 引入 AI 技术的重要性4. 明确课程的学习目标5. 激励学生积极参与	5

	<p>的融入，为传统的客户服务管理注入了新的活力，带来了前所未有的变革。从智能客服的高效响应，到精准的客户数据分析，再到个性化的服务体验，AI 正在全方位地提升客户服务的质量与效率。它不仅能够帮助企业更好地理解客户需求，提供更加贴心的服务，还能够优化企业的运营流程，降低成本，增强企业的竞争力。</p> <p>这门《AI 客户服务与管理》课程，正是基于这样的时代背景而开设的。它旨在帮助大家深入理解客户服务的核心理念，掌握 AI 技术在客户服务管理中的应用方法，培养大家运用新技术解决实际问题的能力。通过这门课程的学习，你们将能够站在行业前沿，洞察未来趋势，为自己的职业生涯增添一份强大的竞争力。</p> <p>在接下来的学习中，我们将一起探索客户服务的奥秘，从客户开发、沟通管理，到信息管理、投诉处理，再到服务质量管理等各个方面。同时，我们还将深入学习 AI 技术在这些领域的具体应用，通过实际案例分析、情景模拟、实训操作等多种方式，让大家在实践中掌握知识，提升技能。</p>		<p>6. 概述课程内容和学习方法</p> <p>7. 结尾的鼓励和期待</p>	
--	---	--	--	--

	<p>我相信，通过这门课程的学习，你们不仅能够获得丰富的理论知识，还能够在实践中锻炼自己的能力，为未来的职业发展打下坚实的基础。让我们一起开启这段充满挑战与机遇的学习之旅，共同探索 AI 时代下客户服务管理的新篇章！</p>			
<p>本课介绍</p>	<p>项目一 客户服务概述 是《AI 客户服务与管理》课程的开篇项目，旨在为学生奠定坚实的客户服务基础。本项目通过情景模拟、学习目标引导和丰富的任务设计，全面介绍了客户服务的基本概念、特征、类型及其对企业的重要影响。</p> <p>项目首先明确了客户服务的定义，强调其以满足客户需求为核心，通过专业人员、技术和系统提供全方位支持。接着，深入探讨了客户服务的无形性、不可分割性、有偿性、双向互动性和异质性等特征，帮助学生理解其复杂性和挑战性。此外，项目还细致分类了客户服务的类型，包括售前、售中、售后，以及按提供方式、服务层级、服务对象等不同标准划分的多种类型，使学生能够全面把握客户服务的</p>			<p>10</p>

		<p>多样性。</p> <p>通过深入分析优质与劣质客户服务对企业产生的截然不同的影响，项目一进一步凸显了客户服务在企业成功中的关键作用。同时，结合 AI 技术的发展趋势，项目还探讨了 AI 在客户服务领域的优势及运用策略，为后续课程内容的展开做好铺垫，引导学生以前瞻性的视角看待客户服务管理。</p>			
输入	<p>知识目标</p> <p>1</p> <p>能力目标</p> <p>1</p> <p>德育目标</p> <p>2</p>	<p>阅读 P2-8, 学习相关内容。</p>	<p>【教学法】</p> <p>老师的教学方法:</p> <p>讲授法: 讲解客户服务的基本概念和特征。</p> <p>案例教学法: 通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法: 通过情景模拟和角色扮演增强学生</p>		30

			的参与感。	
输出	<p>服务的概念</p> <p>客户服务的概念</p> <p>客户服务的特征</p> <p>客户服务的类型</p> <p>客户服务的影响</p>	<p>【教学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材和案例，理解客户服务的基本概念。</p> <p>参与小组讨论，分享自己的观点和理解。</p> <p>观察和分析实际生活中的客户服务案例。</p>		
反馈	<p>学生对客户服务的特征理解较为困难，需要更多实例来加深理解。</p> <p>部分学生对劣质客户服务的长期影响认识不足。</p>	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟客户购买产品并体验售后服务的全过程。</p> <p>小组讨论：分析不同类型的客户</p>		

			<p>服务对客户满意度的影响。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何通过优质客户服务提升竞争力。</p>		
反思		<p>通过情景模拟和实际案例，帮助学生更好地理解抽象的概念。</p> <p>强调客户服务对企业成功的重要性，激发学生的学习兴趣。</p>			
输入	<p>知识目标 2</p> <p>能力目标 2</p> <p>德育</p>	<p>阅读 P8-10，学习相关内容</p>	<p>【教学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解客户服务平台的基本概念和发展历程。</p> <p>案例教学法：通过实际案例展示客户服务平台的</p>		30

	目标 1		应用。 互动教学法：通过讨论和模拟增强学生的理解。		
输出		1. 客户服务平台的概念 2. 客户服务平台的发展历程	【教法学法】 学生的学习方法： 阅读教材，了解客户服务平台的基本知识。 参与小组讨论，分享对客户服务平台的理解。 观察实际的客户服务平台，分析其功能和特点。		
反馈		学生对客户服务平台的技术细节理解不够深入。 部分学生对客户服务平台的未来发展	【项目任务】 情景模拟：模拟使用不同阶段客		

	<p>趋势缺乏兴趣。</p>	<p>户服务平台的体验。</p> <p>小组讨论：分析客户服务平台的发展对客户服务的改进。</p> <p>案例分析：研究现代企业如何利用智能客服平台提升效率。</p>		
反思	<p>强调技术进步对客户服务平台发展的推动作用。</p> <p>通过历史案例帮助学生理解客户服务平台的演变。</p>	<p>【教法学法】</p> <p>根据课堂时间，适当增减内容。</p>		
课后作业	<ol style="list-style-type: none"> 1. 请列举生活中你遇到的优质客户服务和劣质客户服务的例子，并分析其对企业的影 2. 选择一家知名企业，分析其客户服务的类型和特征。 3. 写一篇短文，阐述你对“客户服 			5

		<p>务是企业成功的关键”这一观点的理解。</p> <p>4. 请简述客户服务平台从第一代到第三代的发展历程，并分析各阶段的特点。</p> <p>5. 选择一家企业，研究其客户服务平台的类型和功能。</p> <p>6. 写一篇短文，探讨未来客户服务平台可能的发展趋势。</p>			
教师 小结		<p>客户服务具有无形性、不可分割性、有偿性、双向互动性和异质性等特征，优质的客户服务能够提升客户满意度和企业形象，促进企业发展，而劣质服务则可能导致客户流失和企业形象受损，给企业带来不利影响。因此，企业需要不断优化客户服务流程，提高客户服务质量，以实现可持续发展。</p> <p>客户服务平台的发展历程从最初的呼叫中心，到基于互联网的多媒体在线</p>			10

	<p>客服平台，再到 AI 技术的 AI 客服平台，充分展现了技术进步和消费者需求变化对客户服务方式的深远影响。</p>			
十、教学后记（教师填写）				

AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户服务概述 (2)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			
<p>1、知识目标</p> <p>1) AI 概述及 AI 在客户服务领域的优势</p> <p>2) AI 在客户服务领域的运用策略</p> <p>2、能力目标</p>			

1) 了解 AI 概述及 AI 在客户服务领域的优势

2) 了解 AI 在客户服务领域的运用策略

3、德育目标

1) 培养学生认真做事的态度；

2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提

二、学习重点及难点

学习重点： AI 的基本概念和核心技术（如机器学习、自然语言处理等）。

AI 在客户服务中的具体应用，如智能客服、情感分析等。

学习难点：理解 AI 技术的具体实现原理。

分析 AI 在客户服务中的优势和局限性。

五、教学问题预测

- 学生可能对 AI 技术的具体实现原理感到困惑。
- 学生可能对 AI 技术的未来发展趋势缺乏清晰认识。

六、教学问题解决方案

- 使用多媒体资料展示 AI 技术的实际应用。
- 通过讨论和案例分析帮助学生理解 AI 技术的未来趋势。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示					
八、教学项目（任务）设计					
<ul style="list-style-type: none"> • 情景模拟：模拟使用 AI 驱动的智能客服系统解决问题。 • 小组讨论：分析 AI 技术在客户服务中的优势和局限性。 • 案例分析：研究现代企业如何利用 AI 技术提升客户服务质量。 					
九、教学结构流程的设计					
教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教法学法	设计意图 教学资源	时间
导入		<p>同学们，上节课，我们学习了客户服务具有无形性、不可分割性、有偿性、双向互动性和异质性等特征，优质的客户服务能够提升客户满意度和企业形象，促进企业发展，而劣质服务则可能导致客户流失和企业形象受损，给企业带来不利影响。因此，企业需要不断优化客户服务流程，提高客户服务质量，以实现可持续发展。</p> <p>客户服务平台的发展历程从最初的呼叫中心，到基于互联网的多媒体在线</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯 7. 提供反馈 	5

	<p>客服平台，再到 AI 技术的 AI 客服平台，充分展现了技术进步和消费者需求变化对客户服务方式的深远影响。</p>			
<p>本课介绍</p>	<p>主要内容包括以下三个方面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. AI 概述：介绍人工智能（AI）的基本概念，包括其定义、核心技术（如机器学习、自然语言处理等）以及发展历程。帮助学生理解 AI 技术的基本原理及其在现代科技中的地位。 2. AI 在客户服务领域的优势：探讨 AI 技术如何提升客服服务的效率和质量。具体优势包括自动化处理大量客户咨询、快速响应客户需求、提供个性化服务体验、优化客户互动流程等。通过这些优势，AI 能够帮助企业更好地满足客户需求，提升客户满意度和忠诚度。 3. AI 在客户服务领域的运用策略：分析企业如何将 AI 技术融入客户服务管理中。包括智能客服系统的应用、客户数据的智能分析、客户行为预测、个性化推荐等方面。这些策略能 			<p>10</p>

		够帮助企业更精准地了解客户需求，实现服务的智能化和个性化，从而在竞争激烈的市场中脱颖而出。			
输入	知识目标 1	阅读 P10-15, 学习相关内容。	【教学法】 老师的教学方法： 讲授法：讲解 AI 技术的基本概念和核心技术。 案例教学法：通过实际案例展示 AI 技术的应用。 互动教学法：通过讨论和模拟增强学生的理解。		30
	能力目标 1				
	德育目标				
输出	2	1. AI 概述 2. AI 在客户服务领域的优势	【教学法】 学生的学习方法： 阅读教材，了解		

			<p>AI 技术的基本知识。</p> <p>参与小组讨论，分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的 AI 应用案例，分析其效果和影响。</p>		
反馈		<p>学生对 AI 技术的基本概念理解较好，但对具体应用缺乏深入了解。</p> <p>部分学生对 AI 技术的未来发展趋势感到好奇。</p>			
反思		<p>强调 AI 技术对客户服务的革命性影响。</p> <p>通过实际案例展示 AI 技术的应用效果。</p>			
输入	<p>知识目标</p> <p>2</p>	<p>阅读 P16-19，学习相关内容</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解 AI</p>		30

	<p>能力目标 2</p> <p>德育目标 1</p>		<p>技术的基本概念和核心技术。</p> <p>案例教学法：通过实际案例展示 AI 技术的应用。</p> <p>互动教学法：通过讨论和模拟增强学生的理解。</p>		
<p>输出</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过 AI 增效降本 2. 通过 AI 提供个性化服务 3. 通过 AI 提供前瞻性服务 	<p>【教学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解 AI 技术的基本知识。</p> <p>参与小组讨论，分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的 AI 应用案例，分析其效果和影响。</p>		

反馈		<p>学生对 AI 技术的基本概念理解较好，但对具体应用缺乏深入了解。部分学生对 AI 技术的未来发展趋势感到好奇。</p>	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟使用 AI 驱动的智能客服系统解决问题。</p> <p>小组讨论：分析 AI 技术在客户服务中的优势和局限性。</p> <p>案例分析：研究现代企业如何利用 AI 技术提升客户服务质量。</p>		
反思		<p>强调 AI 技术对客户服务的革命性影响。</p> <p>通过实际案例展示 AI 技术的应用效果。</p>	<p>【教学法】</p> <p>根据课堂时间，适当增减内容。</p>		
课后作业		<p>7. 请简述 AI 技术在客户服务中的主要应用，并分析其优势。</p> <p>8. 选择一家企业，研究其如何利用</p>			5

		<p>用 AI 技术提升客户服务质量。</p> <p>9. 写一篇短文，探讨 AI 技术在客户服务中的未来发展趋势。</p>			
教师小结		<p>客户服务具有无形性、不可分割性、有偿性、双向互动性和异质性等特征，优质的客户服务能够提升客户满意度和企业形象，促进企业发展，而劣质服务则可能导致客户流失和企业形象受损，给企业带来不利影响。因此，企业需要不断优化客户服务流程，提高客户服务质量，以实现可持续发展。</p> <p>客户服务平台的发展历程从最初的呼叫中心，到基于互联网的多媒体在线客服平台，再到 AI 技术的 AI 客服平台，充分展现了技术进步和消费者需求变化对客户服务方式的深远影响。</p> <p>随着时代的发展，起源于 20 世纪 50 年代的 AI 技术已经广泛影响了各个行业的发展，为人类文明的进步注入了新的动力。在客户服务领域，AI 凭借其自动化程度高、响应速度快和处理能力强的优势，为客户服务注入了</p>			10

		全新的发展动力。			
十、教学后记（教师填写）					

AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户开发管理 (1)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			
<p>1、知识目标</p> <p>1) 客户开发</p> <p>2) 客户识别与选择</p> <p>2、能力目标</p> <p>1) 认识客户开发</p>			

2) 了解客户识别与选择

3、德育目标

- 1) 培养学生认真做事的态度；
- 2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提

二、学习重点及难点

学习重点：理解客户对企业的重要性，包括客户作为收入来源、品牌价值的塑造者、竞争优势的来源、创新的驱动力以及客户生命周期管理的核心；掌握客户开发的基本概念，包括客户识别、客户选择和客户关系的建立；熟悉客户开发的原则（持续开发、数据驱动、动态适应）和作用（拓展市场、传播品牌、了解市场）。理解客户识别与选择的重要性，包括识别潜在客户、寻找价值客户和理解客户需求；掌握常见的客户识别方法，如帕雷托分析法、STP 分析法和 MAN 客户分析法；熟悉客户选择的要求，包括客户潜力、客户类型、客户信用、客户口碑和客户忠诚；了解客户识别与选择的具体步骤，从收集客户资料到制定发展策略。

学习难点：理解客户开发与企业长期发展之间的关系；分析客户开发原则在实际业务中的应用；应用不同的客户识别方法进行实际分析；理解客户选择要求在实际业务中的具体体现。

七、教学问题预测

- 学生可能难以理解客户开发与企业战略之间的关系。
- 学生可能对客户开发原则的具体实施缺乏清晰的认识。
- 学生可能难以选择合适的客户识别方法。
- 学生可能对客户选择要求的实际应用缺乏清晰的认识。

八、教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示客户开发对企业成功的影响。
- 通过角色扮演和情景模拟，让学生体验客户开发的全过程。
- 使用实际企业案例，展示不同客户识别方法的应用效果。
- 通过情景模拟和角色扮演，让学生体验客户识别与选择的全过程。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版

社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟一家企业如何通过客户识别与选择策略提升客户质量。
- 小组讨论：分析不同客户识别方法在不同行业中的应用。
- 案例分析：研究成功企业如何通过客户识别与选择实现精准营销。

九、教学结构流程的设计

教学	学习	参考导语	项目任务	设计意图	时间
----	----	------	------	------	----

环节	目标	教学内容	教法学法	教学资源	
前节 回顾		<p>同学们，上节课，我们一起学习了客户服务具有无形性、不可分割性、有偿性、双向互动性和异质性等特征，优质的客户服务能够提升客户满意度和企业形象，促进企业发展，而劣质服务则可能导致客户流失和企业形象受损，给企业带来不利影响。因此，企业需要不断优化客户服务流程，提高客户服务质量，以实现可持续发展。</p> <p>客户服务平台的发展历程从最初的呼叫中心，到基于互联网的多媒体在线客服平台，再到 AI 技术的 AI 客服平台，充分展现了技术进步和消费者需求变化对客户服务方式的深远影响。</p> <p>随着时代的发展，起源于 20 世纪 50 年代的 AI 技术已经广泛影响了各个行业的发展，为人类文明的进步注入了新的动力。在客户服务领域，AI 凭借其自动化程度高、响应速度快和处理能力强的优势，为客户服务注入了全新的发展动力。</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯 7. 提供反馈 	5

<p>本课 介绍</p>	<p>项目二 客户开发管理 主要围绕客户开发的全过程展开，旨在帮助学生掌握客户开发核心理念与实操技能。项目首先强调客户对企业的重要性，指出客户是企业收入的来源、品牌价值的塑造者、竞争优势的来源、创新的驱动力以及客户生命周期管理的核心。接着，详细介绍了客户开发的概念与内容，包括客户识别、客户选择、客户开发的原则与作用，引导学生理解客户开发是一个系统性、策略性的过程，涵盖从市场洞察到客户关系建立的各个环节。</p> <p>项目进一步深入到客户识别与选择的内容，讲解如何通过帕雷托分析法、STP 分析法和 MAN 客户分析法等工具，精准定位潜在客户并筛选出价值客户。同时，探讨客户识别与选择的步骤，从收集客户资料到制定发展策略，帮助学生掌握客户开发的系统方法。</p> <p>最后，项目聚焦于运用 AI 技术进行客户开发与维护，介绍网页访客实时评分、自动化访客追踪与互动、自动化挖掘潜在客户、智能化客户细分、智能预测客户流失等 AI 驱动的客户</p>			<p>10</p>
------------------	--	--	--	-----------

		开发工具，展示 AI 技术如何提升客户开发的效率和精准度，为学生提供前沿的客户开发管理方法。			
输入	知识目标 1	阅读 P21-24, 学习相关内容。	【教学法】 老师的教学方法： 讲授法：讲解客户开发的基本概念和原则。 案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。 互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。		30
	能力目标 1				
输出	德育目标 2				
		1. 客户的重要性 2. 客户开发的概念与内容 3. 客户开发的原则与作用	【教学法】 学生的学习方法		

			<p>阅读教材，了解客户开发的基本知识。</p> <p>参与小组讨论，分享对客户开发的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其客户开发策略。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对客户重要性的理解较为直观，但对于客户开发的系统性认识不足。 部分学生对客户开发原则的实际应用感到困惑。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过客户开发策略提升市场份额。</p> <p>小组讨论：分析客户开发原则在不同行业中的应用。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何通过客户开发实现</p>		

			长期增长。		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过案例分析和情景模拟，帮助学生理解客户开发的重要性。 强调客户开发是一个持续的过程，需要企业不断投入资源。 			
输入	知识目标 2 能力目标 2 德育目标 1	阅读 P24-30，学习相关内容	【教学法】 老师的教学方法： 讲授法：讲解客户识别与选择的基本概念和方法。 案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。 互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生		30

			的参与感。		
输出		<ol style="list-style-type: none"> 3. 客户识别与选择的内容 4. 客户识别的方法 5. 客户选择的要求 6. 客户识别与选择的步骤 	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解客户识别与选择的基本知识。</p> <p>参与小组讨论，分享对客户识别与选择的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其客户识别与选择策略。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> • 学生对客户识别与选择的概念理解较好，但在实际应用中存在困难。 • 部分学生对不同客户识别方法的选择和应用感到困惑。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过客户识别与选择策略提升客户</p>		

			<p>质量。</p> <p>小组讨论：分析不同客户识别方法在不同行业中的应用。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何通过客户识别与选择实现精准营销。</p>		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解客户识别与选择的复杂性。 强调数据驱动的决策在客户识别与选择中的重要性。 	<p>【教学法】</p> <p>根据课堂时间，适当增减内容。</p>		
课后作业		<p>10. 请列举三个你认为客户对企业最重要的方面，并说明理由。</p> <p>11. 选择一家知名企业，分析其客户开发策略及其对企业成功的影响。</p>			5

		<p>12. 写一篇短文，探讨客户开发原则在现代企业中的应用及其重要性。</p> <p>13. 请列举三种常见的客户识别方法，并说明它们的优缺点。</p> <p>14. 选择一家知名企业，分析其客户识别与选择策略及其对企业成功的影响。</p> <p>15. 写一篇短文，探讨客户选择要求在现代企业中的应用及其重要性。</p> <p>16. 设计一个客户识别与选择的流程图，标注每个步骤的关键要点。</p>			
教师 小结		<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户的重要性 2. 客户开发的概念与内容 3. 客户开发的原则与作用 4. 客户识别与选择的内容 5. 客户识别的方法 6. 客户选择的要求 7. 客户识别与选择的步骤 			10

十、教学后记（教师填写）					

AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户开发管理 (2)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			
<p>1、知识目标</p> <p>1) 网页访客实时评分、自动化访客追踪与互动、自动化挖掘潜在客户</p> <p>2) 智能化客户细分、智能预测客户流失</p> <p>2、能力目标</p> <p>1) 了解网页访客实时评分、自动化访客追踪与互动、自动化挖掘潜在客户</p>			

2) 了解智能化客户细分、智能预测客户流失

3、德育目标

1) 培养学生认真做事的态度；

2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提

二、学习重点及难点

学习重点：理解 AI 技术在客户开发中的具体应用，如实时评分、自动化追踪、潜在客户挖掘、客户细分和流失预测。

掌握 AI 工具在客户开发中的使用方法，如网页访客实时评分系统、自动化访客追踪工具、自动化挖掘工具等。

分析 AI 技术如何提升客户开发的效率和效果。

学习难点：理解 AI 技术的具体实现原理和应用场景。

应用 AI 工具进行实际的客户开发和维护工作。

九、教学问题预测

- 学生可能对 AI 技术的具体实现原理感到困惑。
- 学生可能对如何选择合适的 AI 工具缺乏清晰的认识。

十、教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示 AI 技术在客户开发中的具体应用。
- 通过实际操作演示，帮助学生掌握 AI 工具的使用方法。
- 组织学生进行实际操作练习，加深对 AI 技术的理解。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完

成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户开发效率。
- 小组讨论：分析不同 AI 技术在客户开发中的应用场景。
- 案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术进行客户开发与维护。
- 实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户开发的实际操作练习。

九、教学结构流程的设计

教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教法学法	设计意图 教学资源	时间
导入		同学们，上节课，我们学习了客户的重要性 客户开发的概念与内容 客户开发的原则与作用 客户识别与选择的内容 客户识别的方法		1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯	5

		<p>客户选择的要求</p> <p>客户识别与选择的步骤</p>		7. 提供反馈	
本课介绍		<p>主要介绍了 AI 技术在客户开发与维护中的应用，旨在帮助学生掌握如何利用 AI 技术提升客户开发的效率和效果。任务内容包括以下几个方面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 网页访客实时评分：介绍如何通过 AI 技术对网站访客的行为进行实时分析和评分，帮助企业快速识别潜在客户的价值和需求，从而实现精准营销和个性化服务。 自动化访客追踪与互动：讲解 AI 驱动的自动化工具如何追踪访客行为，并在适当的时候主动发起互动，提高客户参与度和转化率。 自动化挖掘潜在客户：探讨如何利用 AI 技术自动挖掘潜在客户，包括自动外呼系统和全网搜索系统，通过大数据分析和机器学习算法，精准定位潜在客户群体。 			10

		<p>4. 智能化客户细分：介绍 AI 技术如何通过自然语言处理、预测模型和深度学习等方法，实现客户细分的自动化和智能化，帮助企业更好地理解客户需求，提供个性化服务。</p> <p>5. 智能预测客户流失：讲解 AI 技术如何通过分析客户行为数据和交易记录，预测客户流失的可能性，并提供相应的挽留策略，帮助企业降低客户流失率，提升客户忠诚度。</p> <p>通过本任务的学习，学生将深入了解 AI 技术在客户开发与维护中的具体应用，掌握如何利用这些技术提升客户开发的效率和精准度，为企业创造更大的价值。</p>			
输入	<p>知识目标</p> <p>1</p> <p>能力目标</p>	<p>阅读 P30-35, 学习相关内容。</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解 AI 技术在客户开发中的基本应用和优势。</p>		30

	<p>1</p> <p>德育目标</p> <p>2</p>		<p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		
输出		<p>1. 网页访客实时评分：介绍如何通过 AI 技术对网站访客的行为进行实时分析和评分，帮助企业快速识别潜在客户的需求，从而实现精准营销和个性化服务。</p> <p>2. 自动化访客追踪与互动：讲解 AI 驱动的自动化工具如何追踪访客行为，并在适当的时候</p>	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解 AI 技术在客户开发中的基本应用。</p> <p>参与小组讨论，</p>		

		<p>主动发起互动，提高客户参与度和转化率。</p> <p>3. 自动化挖掘潜在客户：探讨如何利用 AI 技术自动挖掘潜在客户，包括自动外呼系统和全网搜索系统，通过大数据分析 and 机器学习算法，精准定位潜在客户群体。</p>	<p>分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其 AI 技术的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习，掌握 AI 工具的使用方法。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对 AI 技术在客户开发中的应用感到兴趣，但对具体技术细节理解不足。 部分学生对如何选择和使用 AI 工具感到困惑。 	<p>情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户开发效率。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术在客户开发中的应用场景。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术进行客户开发与维</p>		

			护。 实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户开发的实际操作练习。		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解 AI 技术在客户开发中的应用。 强调 AI 技术对客户开发效率和效果的提升作用。 			
输入	知识目标 2 能力目标 2 德育目标	阅读 P36-41，学习相关内容	【教学法】 老师的教学方法： 讲授法：讲解 AI 技术在客户开发中的基本应用和优势。 案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。		30

	1		<p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		
输出		<ol style="list-style-type: none"> 智能化客户细分：介绍 AI 技术如何通过自然语言处理、预测模型和深度学习等方法，实现客户细分的自动化和智能化，帮助企业更好地理解客户需求，提供个性化服务。 智能预测客户流失：讲解 AI 技术如何通过分析客户行为数据和交易记录，预测客户流失的可能性，并提供相应的挽留策略，帮助企业降低客户流失率，提升客户忠诚度。 	<p>【教学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解 AI 技术在客户开发中的基本应用。</p> <p>参与小组讨论，分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其 AI</p>		

			<p>技术的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习，掌握 AI 工具的使用方法。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对 AI 技术在客户开发中的应用感到兴趣，但对具体技术细节理解不足。 部分学生对如何选择和使用 AI 工具感到困惑。 	<p>情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户开发效率。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术在客户开发中的应用场景。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术进行客户开发与维护。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户开发的</p>		

			实际操作练习。		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解 AI 技术在客户开发中的应用。 强调 AI 技术对客户开发效率和效果的提升作用。 	【教学法】 根据课堂时间，适当增减内容。		
课后作业		<p>17. 请列举三种 AI 技术在客户开发中的应用，并说明它们的作用。</p> <p>18. 选择一家知名企业，分析其如何利用 AI 技术进行客户开发与维护。</p> <p>19. 写一篇短文，探讨 AI 技术在客户开发中的优势和局限性。</p> <p>20. 设计一个基于 AI 的客户开发流程，标注每个步骤的关键要点和使用的 AI 工具。</p>			5
教师小结		1. 网页访客实时评分 ：介绍如何通过 AI 技术对网站访客的行为进行实时分析和评分，帮助			10

		<p>企业快速识别潜在客户的价值和需求，从而实现精准营销和个性化服务。</p> <p>2. 自动化访客追踪与互动：讲解 AI 驱动的自动化工具如何追踪访客行为，并在适当的时候主动发起互动，提高客户参与度和转化率。</p> <p>3. 自动化挖掘潜在客户：探讨如何利用 AI 技术自动挖掘潜在客户，包括自动外呼系统和全网搜索系统，通过大数据分析和机器学习算法，精准定位潜在客户群体。</p> <p>4. 智能化客户细分：介绍 AI 技术如何通过自然语言处理、预测模型和深度学习等方法，实现客户细分的自动化和智能化，帮助企业更好地理解客户需求，提供个性化服务。</p> <p>5. 智能预测客户流失：讲解 AI 技术如何通过分析客户行为数据和交易记录，预测客户流失的可能性，并提供相应的挽留策略，帮助企业降低客户流失率，提升客户忠诚度。</p>			
--	--	--	--	--	--

十、教学后记（教师填写）					

AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户沟通管理 (1)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			
<p>1、知识目标</p> <p>1) 客户沟通</p> <p>2) 沟通方式及技巧</p> <p>2、能力目标</p> <p>1) 认识客户沟通</p>			

2) 了解沟通方式及技巧

3、德育目标

- 1) 培养学生认真做事的态度；
- 2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提

二、学习重点及难点

学习重点：理解客户沟通的定义，包括口头、书面和非语言沟通等多种形式；认识客户沟通在提升客户满意度、忠诚度、促进销售和市场推广、提升企业形象等方面的重要性；掌握客户沟通的基本原则，如及时性、诚实性、尊重性、清晰性、个性化、一致性、积极性和持续性；掌握线下沟通（口头、书面、非语言）和线上沟通（电话、电子邮件、即时通信软件、社交平台、客服平台）的特点和应用场景；学会运用选择合适语言、细致倾听、有效回应等沟通技巧。

学习难点：理解客户沟通的多样性和复杂性；应用客户沟通原则解决实际问题。根据不同沟通场景灵活运用沟通技巧；理解和掌握多语言沟通环境下的沟通技巧。

十一、教学问题预测

- 学生可能难以理解客户沟通的多样性和复杂性。
- 学生可能对客户沟通原则的实际应用感到困惑。
- 学生可能难以在实际场景中灵活运用沟通技巧。
- 学生可能对多语言沟通环境下的沟通技巧缺乏了解。

十二、 教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示客户沟通在不同场景中的应用。
- 通过情景模拟和角色扮演，让学生体验客户沟通的全过程。
- 使用实际企业案例，展示不同沟通方式和技巧的应用效果。
- 通过角色扮演和情景模拟，让学生体验不同沟通场景下的技巧运用。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，

如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟不同沟通场景，如电话沟通、电子邮件沟通、面对面沟通等，让学生练习沟通技巧。
- 小组讨论：分析不同沟通方式在不同行业中的应用。
- 案例分析：研究成功企业如何通过有效的沟通技巧提升客户满意度。

九、教学结构流程的设计

教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教法学法	设计意图 教学资源	时间
------	------	--------------	--------------	--------------	----

前节 回顾	<p>同学们，上节课，我们一起学习了</p> <p>网页访客实时评分：介绍如何通过 AI 技术对网站访客的行为进行实时分析和评分，帮助企业快速识别潜在客户的需求，从而实现精准营销和个性化服务。</p> <p>自动化访客追踪与互动：讲解 AI 驱动的自动化工具如何追踪访客行为，并在适当的时候主动发起互动，提高客户参与度和转化率。</p> <p>自动化挖掘潜在客户：探讨如何利用 AI 技术自动挖掘潜在客户，包括自动外呼系统和全网搜索系统，通过大数据分析和机器学习算法，精准定位潜在客户群体。</p> <p>智能化客户细分：介绍 AI 技术如何通过自然语言处理、预测模型和深度学习等方法，实现客户细分的自动化和智能化，帮助企业更好地理解客户需求，提供个性化服务。</p> <p>智能预测客户流失：讲解 AI 技术如何通过分析客户行为数据和交易记录，预测客户流失的可能性，并提供相应的挽留策略，帮助企业降低客户流失率，提升客户忠诚度。</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯 7. 提供反馈 	5
----------	--	--	---	---

<p>本课 介绍</p>	<p>项目三 客户沟通管理 主要围绕客户沟通的全过程展开，旨在帮助学生掌握有效沟通的技巧和策略，提升客户满意度和忠诚度。项目首先介绍了客户沟通的基本概念，强调其在建立和维护客户关系中的重要性。接着，详细讲解了不同沟通方式的特点和应用场景，包括线下沟通（如面对面交流、书面沟通）、线上沟通（如电子邮件、即时通讯软件、社交媒体）以及广告沟通等，帮助学生理解如何根据不同的场景选择合适的沟通方式。</p> <p>项目进一步探讨了客户沟通的原则，如及时性、诚实性、尊重性、清晰性、个性化、一致性、积极性和持续性，指导学生在实际沟通中遵循这些原则，提升沟通效果。此外，还介绍了常见的沟通技巧，如选择合适的语言、进行细致的倾听、实施有效的回应等，通过案例分析和情景模拟，帮助学生掌握如何运用这些技巧解决实际问题。</p> <p>最后，项目重点介绍了 AI 工具在客户沟通中的应用，如 AI 语音助手、AI 聊天助手、AI 翻译工具等，展示了这些工具如何提高沟通效率、优化客</p>			<p>10</p>
------------------	---	--	--	-----------

		<p>户体验。通过实际操作和案例分析，学生将学会如何利用 AI 技术提升沟通质量，为客户提供更加个性化和高效的服务。</p> <p>通过本项目的学习，学生将全面掌握客户沟通的理论和实践技能，能够运用多种沟通方式和工具，有效解决客户问题，提升客户满意度和忠诚度。</p>			
输入	<p>知识目标 1</p> <p>能力目标 1</p> <p>德育目标 2</p>	<p>阅读 P45-49, 学习相关内容。</p>	<p>【教学法】</p> <p>老师的教学方法:</p> <p>讲授法：讲解客户沟通的基本概念、重要性和原则。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角</p>		30

			<p>色扮演增强学生的参与感。</p>		
输出		<p>4. 客户沟通的概念 5. 客户沟通的重要性 6. 客户沟通的原则</p>	<p>【教法学法】 学生的学习方法 阅读教材，了解客户沟通的基本知识。 参与小组讨论，分享对客户沟通的理解。 观察实际的企业案例，分析其客户沟通策略。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对客户沟通的概念和重要性理解较好，但在实际应用中存在困难。 部分学生对客户沟通原则的具体应用缺乏清晰的认识。 	<p>【项目任务】 情景模拟：模拟客户投诉处理过程，展示不同沟通原则的应用。 小组讨论：分析客户沟通原则在</p>		

			不同行业中的应用。 案例分析：研究成功企业如何通过客户沟通提升客户满意度和忠诚度。		
反思		<ul style="list-style-type: none">通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解客户沟通的多样性和重要性。强调客户沟通原则在实际业务中的应用。			

<p>输入</p>	<p>知识目标 2 能力目标 2 德育目标</p>	<p>阅读 P49-55, 学习相关内容</p>	<p>【教法学法】 老师的教学方法： 讲授法：讲解不同沟通方式的特点和沟通技巧。 案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。 互动教学法：通过角色扮演和情景模拟增强学生的参与感。</p>		30
<p>输出</p>	<p>1</p>	<p>7. 了解沟通方式 8. 掌握沟通技巧</p>	<p>【教法学法】 学生的学习方法： 阅读教材，了解不同沟通方式和沟通技巧的基本</p>		

			<p>知识。</p> <p>参与小组讨论， 分享对沟通方式和技巧的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其沟通策略。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对沟通方式的理解较好，但在实际应用沟通技巧时存在困难。 部分学生对多语言沟通环境下的沟通技巧感到困惑。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟不同沟通场景，如电话沟通、电子邮件沟通、面对面沟通等，让学生练习沟通技巧。</p> <p>小组讨论：分析不同沟通方式在不同行业中的应用。</p>		

			案例分析：研究成功企业如何通过有效的沟通技巧提升客户满意度。		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解不同沟通方式的特点。 强调沟通技巧在提升客户满意度中的重要性。 	【教学法】 根据课堂时间，适当增减内容。		
课后作业		<p>21. 请列举三种不同类型的客户沟通方式，并说明它们的特点和适用场景。</p> <p>22. 选择一家知名企业，分析其客户沟通策略及其对企业成功的影响。</p> <p>23. 写一篇短文，探讨客户沟通原则在现代企业中的应用及其重要性。</p> <p>24. 设计一个客户沟通流程图，标</p>			5

		<p>注每个步骤的关键要点和沟通原则。</p> <p>25.请列举三种不同沟通方式，并说明它们在客户服务中的应用场景。</p> <p>26.选择一家知名企业，分析其沟通技巧的应用及其对客户满意度的影响。</p> <p>27.写一篇短文，探讨在多语言沟通环境下如何有效运用沟通技巧。</p> <p>28.设计一个沟通技巧培训计划，包括培训内容、方法和预期效果。</p>			
教师小结		<p>8. 客户沟通的概念</p> <p>9. 客户沟通的重要性</p> <p>10. 客户沟通的原则</p> <p>11. 了解沟通方式</p> <p>5、掌握沟通技巧</p>			10
十、教学后记（教师填写）					

AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户沟通管理 (2)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			
3、知识目标			
1) AI 语音助手自动回复、AI 聊天助手智能交流			
2) AI 翻译工具理解需求			
4、能力目标			
1) 使用 AI 语音助手自动回复、AI 聊天助手智能交流			
2) 使用 AI 翻译工具理解需求			
3、德育目标			

- 1) 培养学生认真做事的态度；
- 2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提

二、学习重点及难点

学习重点：掌握 AI 语音助手、AI 聊天助手和 AI 翻译工具的基本功能和使用方法。

理解 AI 工具在提高沟通效率和质量中的作用。

学习难点：理解 AI 工具的具体实现原理和应用场景。

应用 AI 工具解决实际沟通问题。

十三、教学问题预测

- 学生可能难以选择合适的 AI 工具。
- 学生可能对 AI 工具的具体实现原理缺乏了解。

十四、教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示 AI 工具在客户沟通中的具体应用。
- 通过实际操作演示，帮助学生掌握 AI 工具的使用方法。
- 组织学生进行实际操作练习，加深对 AI 工具的理解。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟使用 AI 语音助手和 AI 聊天助手处理客户咨询。
- 小组讨论：分析 AI 工具在不同沟通场景中的应用。
- 案例分析：研究成功企业如何利用 AI 工具提升客户沟通质量。
- 实际操作：让学生使用 AI 工具进行实际沟通练习。

九、教学结构流程的设计

教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教法学法	设计意图 教学资源	时间
导入		同学们，上节课，我们学习了 客户沟通的概念 客户沟通的重要性 沟通方式 掌握沟通技巧 客户沟通的原则		1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯 7. 提供反馈	5

<p>本课介绍</p>		<p>主要介绍了如何利用人工智能（AI）技术提升客户沟通的效率和质量。任务内容包括以下几个方面：</p> <p>使用 AI 语音助手自动回复：讲解如何通过 AI 语音助手实现自动化的语音交互，快速响应客户咨询，提供即时帮助，从而提高沟通效率和客户满意度。</p> <p>使用 AI 聊天助手智能交流：介绍 AI 聊天助手如何通过自然语言处理技术理解客户意图，并提供智能、个性化的文字回复，增强客户体验。</p> <p>使用 AI 翻译工具理解需求：探讨 AI 翻译工具如何帮助客服人员跨越语言障碍，准确理解多语言客户的咨询和需求，提升跨文化沟通的效果。</p> <p>通过本任务的学习，学生将掌握 AI 工具在客户沟通中的具体应用方法，理解这些工具如何提高沟通效率、优化客户体验。同时，学生将通过实际操作练习，熟悉 AI 工具的使用，为未来的职业发展打下坚实的基础。</p>			<p>10</p>
<p>输入</p>	<p>知识目标</p>	<p>阅读 P56-60, 学习相关内容。</p>	<p>【教法学法】 老师的教学方法：</p>		<p>30</p>

	<p>1</p> <p>能力目标</p> <p>1</p> <p>德育目标</p> <p>2</p>		<p>讲授法：讲解 AI 工具的基本功能和使用方法。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		
<p>输出</p>		<p>4. 使用 AI 语音助手自动回复： 讲解如何通过 AI 语音助手实现自动化的语音交互，快速响应客户咨询，提供即时帮助，从而提高沟通效率和客户满意度。</p>	<p>【教法学法】 学生的学习方法： 阅读教材，了解 AI 工具的基本</p>		

		<p>5. 使用 AI 聊天助手智能交流： 介绍 AI 聊天助手如何通过自然语言处理技术理解客户意图，并提供智能、个性化的文字回复，增强客户体验。</p>	<p>知识。 参与小组讨论，分享对 AI 工具的理解。 观察实际的企业案例，分析其 AI 工具的应用效果。 进行实际操作练习，掌握 AI 工具的使用方法。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对 AI 工具的功能和应用场景理解较好，但在实际应用中存在困难。 部分学生对 AI 工具的具体实现原理感到困惑。 	<p>情景模拟：模拟使用 AI 语音助手和 AI 聊天助手处理客户咨询。 小组讨论：分析 AI 工具在不同沟通场景中的应用。 案例分析：研究</p>		

			<p>成功企业如何利用 AI 工具提升客户沟通质量。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行实际沟通练习。</p>		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际操作演示，帮助学生理解 AI 工具的功能和应用场景。 强调 AI 工具在提升沟通效率和质量中的重要性。 			
输入	<p>知识目标 2</p> <p>能力目标 2</p>	<p>阅读 P60-67，学习相关内容</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解 AI 工具的基本功能和使用方法。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨</p>		30

	德育 目标 1		<p>论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		
输出		<p>使用 AI 翻译工具理解需求：探讨 AI 翻译工具如何帮助客服人员跨越语言障碍，准确理解多语言客户的咨询和需求，提升跨文化沟通的效果。</p>	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解 AI 工具的基本知识。</p> <p>参与小组讨论，分享对 AI 工具的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其 AI</p>		

			<p>工具的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习，掌握 AI 工具的使用方法。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对 AI 工具的功能和应用场景理解较好，但在实际应用中存在困难。 部分学生对 AI 工具的具体实现原理感到困惑。 	<p>情景模拟：模拟使用 AI 语音助手和 AI 聊天助手处理客户咨询。</p> <p>小组讨论：分析 AI 工具在不同沟通场景中的应用。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 工具提升客户沟通质量。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行实际沟通练</p>		

			习。		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际操作演示，帮助学生理解 AI 工具的功能和应用场景。 强调 AI 工具在提升沟通效率和质量中的重要性。 	【教学法】 根据课堂时间，适当增减内容。		
课后作业		<p>29. 请列举三种 AI 工具在客户沟通中的应用，并说明它们的作用。</p> <p>30. 选择一家知名企业，分析其如何利用 AI 工具提升客户沟通质量。</p> <p>31. 写一篇短文，探讨 AI 工具在客户沟通中的优势和局限性。</p> <p>32. 设计一个基于 AI 的客户沟通流程，标注每个步骤的关键要点和使用的 AI 工具。</p>			5
教师小结		使用 AI 语音助手自动回复：讲解如何通过 AI 语音助手实现自动化的语音交互，快速响应客户咨询，提供即			10

	<p>时帮助，从而提高沟通效率和客户满意度。</p> <p>使用 AI 聊天助手智能交流：介绍 AI 聊天助手如何通过自然语言处理技术理解客户意图，并提供智能、个性化的文字回复，增强客户体验。</p> <p>使用 AI 翻译工具理解需求：探讨 AI 翻译工具如何帮助客服人员跨越语言障碍，准确理解多语言客户的咨询和需求，提升跨文化沟通的效果。</p>			
--	---	--	--	--

十、教学后记（教师填写）

--

AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户信息管理 (1)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		

一、学习目标描述

1、知识目标

1) 客户信息

2) 客户信息收集

2、能力目标

1) 认识客户信息

2) 收集与分析客户信息

3、德育目标

1) 培养学生认真做事的态度；

2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提

二、学习重点及难点

学习重点：理解客户信息的定义，包括客户基础信息、业务信息、交易信息和反馈信息；

认识客户信息在提升客户满意度、优化市场营销策略、提高企业运营效率等方面的重要性；

掌握收集客户信息的多种渠道，如金融机构、专业调查机构、媒体资源等；理解收

集客户信息的具体步骤，包括明确收集内容、确定收集对象、选择收集方法等；认识分

析客户信息的必要性，以及如何通过分析提升企业决策的科学性；掌握分析客户信息

的主要维度，如需求和购买行为分析、交易情况分析、信用情况分析等。

学习难点：理解不同类型客户信息的具体内容和应用场景；分析客户信息在企业决策中的具体作用；理解不同渠道收集客户信息的优势和局限性；应用数据分析方法对客户信息进行有效分析。

十五、 教学问题预测

- 学生可能难以理解不同类型客户信息的具体内容。
- 学生可能对客户信息在企业决策中的作用感到困惑。
- 学生可能难以选择合适的客户信息收集渠道。
- 学生可能对客户信息分析的具体方法感到困惑。

十六、 教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示客户信息在不同场景中的应用。
- 通过情景模拟和角色扮演，让学生体验客户信息管理的全过程。
- 使用实际企业案例，展示不同渠道收集客户信息的效果。
- 通过实际操作演示，帮助学生掌握客户信息分析的方法。
- 组织学生进行实际操作练习，加深对客户信息收集和分析的理解。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟一家企业如何通过多种渠道收集客户信息。
- 小组讨论：分析不同渠道收集客户信息的优势和局限性。
- 案例分析：研究成功企业如何通过客户信息分析优化决策。
- 实际操作：让学生进行客户信息收集和分析的实际操作练习。

九、教学结构流程的设计

教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教法学法	设计意图 教学资源	时间
前节回顾		<p>使用 AI 语音助手自动回复：讲解如何通过 AI 语音助手实现自动化的语音交互，快速响应客户咨询，提供即时帮助，从而提高沟通效率和客户满意度。</p> <p>使用 AI 聊天助手智能交流：介绍 AI 聊天助手如何通过自然语言处理技术理解客户意图，并提供智能、个性化的文字回复，增强客户体验。</p> <p>使用 AI 翻译工具理解需求：探讨 AI 翻译工具如何帮助客服人员跨越语言障碍，准确理解多语言客户的咨询和需求，提升跨文化沟通的效果。</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯 7. 提供反馈 	5

<p>本课 介绍</p>	<p>项目四 客户信息管理 旨在帮助学生全面掌握客户信息管理的关键知识与技能。项目首先介绍了客户信息的概念、内容及其对企业的重要性，强调客户信息是企业决策的重要依据。接着，详细讲解了收集客户信息的多种渠道，如金融机构、专业调查机构、媒体资源等，以及收集信息的具体步骤，包括明确收集内容、确定收集对象、选择收集方法等。此外，还探讨了分析客户信息的必要性，以及如何从需求和购买行为、交易情况、信用情况等多个维度进行分析，从而为企业决策提供支持。</p> <p>项目进一步介绍了运用 AI 技术管理客户信息的方法，包括辅助清洗客户信息、加速录入客户信息、智能分析客户信息和全渠道管理客户信息。通过 AI 工具，企业可以更高效地处理大量客户数据，提高数据质量，实现客户信息的智能化管理。这些内容不仅帮助学生理解客户信息管理的基本流程，还展示了 AI 技术如何提升客户信息管理的效率和准确性，为企业的精准营销和客户关系管理提供有力支持。</p>			<p>10</p>
------------------	---	--	--	-----------

输入	知识目标 1	阅读 P69-72, 学习相关内容。	【教学法】 老师的教学方法： 讲授法：讲解客户开发的基本概念和原则。 案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。 互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。		30
	能力目标 1				
输出	德育目标 2				
		7. 客户信息的概念 8. 客户信息的内容 9. 客户信息的重要性	【教学法】 学生的学习方法		

			<p>阅读教材，了解客户开发的基本知识。</p> <p>参与小组讨论，分享对客户开发的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其客户开发策略。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对客户重要性的理解较为直观，但对于客户开发的系统性认识不足。 部分学生对客户开发原则的实际应用感到困惑。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过客户开发策略提升市场份额。</p> <p>小组讨论：分析客户开发原则在不同行业中的应用。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何通过客户开发实现</p>		

			长期增长。		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过案例分析和情景模拟，帮助学生理解客户开发的重要性。 强调客户开发是一个持续的过程，需要企业不断投入资源。 			
输入	<p>知识目标 2</p> <p>能力目标 2</p> <p>德育目标 1</p>	阅读 P72-78，学习相关内容	<p>【教学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解客户信息收集和分析的基本方法。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p>		30

			<p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握客户信息收集和分析的方法。</p>		
输出		<p>9. 收集客户信息的渠道 10. 收集客户信息的步骤 11. 分析客户信息的必要性 12. 分析客户信息的维度</p>	<p>【教法学法】 学生的学习方法： 阅读教材，了解客户信息收集和分析的基本知识。 参与小组讨论，分享对客户信息收集和分析的理解。 观察实际的企业案例，分析其客户信息管理策略。</p>		

			<p>进行实际操作练习，掌握客户信息收集和分析的方法。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对客户信息收集渠道的理解较好，但在实际应用中存在困难。 部分学生对客户信息分析的具体方法缺乏清晰的认识。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过多种渠道收集客户信息。</p> <p>小组讨论：分析不同渠道收集客户信息的优势和局限性。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何通过客户信息分析优化决策。</p> <p>实际操作：让学生进行客户信息收集和分析的实</p>		

			实际操作练习。		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解客户信息收集和分析的过程。 强调数据分析在客户信息管理中的重要性。 	【教法学法】 根据课堂时间，适当增减内容。		
课后作业		<p>33. 请列举五种收集客户信息的渠道，并说明它们的优势和局限性。</p> <p>34. 选择一家知名企业，分析其客户信息收集和分析策略及其对企业成功的影响。</p> <p>35. 写一篇短文，探讨客户信息分析在企业决策中的作用及其重要性。</p> <p>36. 设计一个客户信息收集和分析的流程图，标注每个步骤的关键要点和分析维度。</p>			5

教师 小结	12. 客户信息的概念 13. 客户信息的内容 14. 客户信息的重要性 15. 收集客户信息的渠道 16. 收集客户信息的步骤 17. 分析客户信息的必要性 18. 分析客户信息的维度			10
十、教学后记（教师填写）				

AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户信息管理 (2)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			

5、知识目标

- 1)辅助清洗客户信息、加速录入客户信息
- 2) 智能分析客户信息、全渠道管理客户信息

6、能力目标

- 1)掌握辅助清洗客户信息、加速录入客户信息
- 2) 掌握智能分析客户信息、全渠道管理客户信息

3、德育目标

- 1) 培养学生认真做事的态度；
- 2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提

二、学习重点及难点

学习重点：掌握 AI 技术在客户信息管理中的具体应用，如数据清洗、信息录入、智能分析和全渠道管理。

理解 AI 工具如何提高客户信息管理的效率和准确性。

学习难点：理解 AI 技术的具体实现原理和应用场景。

应用 AI 工具解决实际客户信息管理问题。

十七、 教学问题预测

- 学生可能难以理解 AI 技术的具体实现原理。
- 学生可能对如何选择合适的 AI 工具缺乏清晰的认识。

十八、 教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示 AI 技术在客户信息管理中的具体应用。
- 通过实际操作演示，帮助学生掌握 AI 工具的使用方法。
- 组织学生进行实际操作练习，加深对 AI 技术的理解。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台

上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户信息管理效率。
- 小组讨论：分析不同 AI 技术在客户信息管理中的应用场景。
- 案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化客户信息管理。
- 实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户信息管理的实际操作练习。

九、教学结构流程的设计

教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教学法	设计意图 教学资源	时间
------	------	--------------	-------------	--------------	----

导入		<p>同学们，上节课，我们学习了</p> <ol style="list-style-type: none"> 19. 客户信息的概念 20. 客户信息的内容 21. 客户信息的重要性 <p>22. 收集客户信息的渠道</p> <p>23. 收集客户信息的步骤</p> <p>24. 分析客户信息的必要性</p> <p>25. 分析客户信息的维度</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯 7. 提供反馈 	5
本课介绍		<ol style="list-style-type: none"> 1. 辅助清洗客户信息：通过 AI 工具自动识别并纠正数据中的错误，如拼写错误、格式不一致等，确保客户信息的准确性和一致性。 2. 加速录入客户信息：利用光学字符识别（OCR）和语音识别技术，快速将客户信息从各种格式的文档或语音中提取并录入系统，提高数据录入效率。 3. 智能分析客户信息：借助机器 			10

		<p>学习和数据分析技术，深入挖掘客户信息，识别客户行为模式和偏好，为精准营销和个性化服务提供支持。</p> <p>4. 全渠道管理客户信息：整合线上线下多渠道的客户数据，实现客户信息的统一管理和实时更新，确保企业在不同触点都能提供一致的客户体验。</p> <p>通过本任务的学习，学生将掌握 AI 技术在客户信息管理中的具体应用，理解如何利用这些技术提升数据处理的效率和准确性，从而更好地支持企业的决策和客户关系管理。</p>			
输入	<p>知识目标 1</p> <p>能力目标 1</p>	<p>阅读 P78-83, 学习相关内容。</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解 AI 技术在客户信息管理中的基本应用和优势。</p> <p>案例教学法：通</p>		30

	德育 目标 2		<p>过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		
输出		<p>6. 辅助清洗客户信息：通过 AI 工具自动识别并纠正数据中的错误，如拼写错误、格式不一致等，确保客户信息的准确性和一致性。</p> <p>7. 加速录入客户信息：利用光学字符识别（OCR）和语音识别技术，快速将客户信息从各种格式的文档或语音中提取并录入</p>	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解 AI 技术在客户信息管理中的基本应用。</p> <p>参与小组讨论，</p>		

		<p>系统，提高数据录入效率。</p>	<p>分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其 AI 技术的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习，掌握 AI 工具的使用方法。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对 AI 技术在客户信息管理中的应用感到兴趣，但对具体技术细节理解不足。 部分学生对如何选择和使用 AI 工具感到困惑。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户信息管理效率。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术在客户信息管理中的应用场景。</p>		

			<p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化客户信息管理。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户信息管理的实际操作练习。</p>		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解 AI 技术在客户信息管理中的应用。 强调 AI 技术对客户信息管理效率和质量的提升作用。 			
输入	<p>知识目标</p> <p>2</p> <p>能力</p>	<p>阅读 P84-89，学习相关内容</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解 AI 技术在客户信息管理中的</p>		30

	<p>目标 2</p> <p>德育 目标 1</p>		<p>基本应用和优势。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		
<p>输出</p>		<p>1. 智能分析客户信息：借助机器学习和数据分析技术，深入挖掘客户信息，识别客户行为模式和偏好，为精准营销和个性化服务提供支持。</p> <p>2. 全渠道管理客户信息：整合线</p>	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解 AI 技术在客户</p>		

		<p>上线下多渠道的客户数据，实现客户信息的统一管理和实时更新，确保企业在不同触点上都能提供一致的客户体验。</p>	<p>信息管理中的基本应用。</p> <p>参与小组讨论，分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其 AI 技术的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习，掌握 AI 工具的使用方法。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对 AI 技术在客户信息管理中的应用感到兴趣，但对具体技术细节理解不足。 部分学生对如何选择和使用 AI 工具感到困惑。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户信息管理效率。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术</p>		

			<p>在客户信息管理中的应用场景。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化客户信息管理。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户信息管理的实际操作练习。</p>		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解 AI 技术在客户信息管理中的应用。 强调 AI 技术对客户信息管理效率和质量的提升作用。 	<p>【教学法】</p> <p>根据课堂时间，适当增减内容。</p>		
课后作业		<p>37. 请列举三种 AI 技术在客户信息管理中的应用，并说明它们的作用。</p>			5

		<p>38. 选择一家知名企业，分析其如何利用 AI 技术优化客户信息管理。</p> <p>39. 写一篇短文，探讨 AI 技术在客户信息管理中的优势和局限性。</p> <p>40. 设计一个基于 AI 的客户信息管理流程，标注每个步骤的关键要点和使用的 AI 工具。</p>			
教师 小结		<ol style="list-style-type: none"> 辅助清洗客户信息：通过 AI 工具自动识别并纠正数据中的错误，如拼写错误、格式不一致等，确保客户信息的准确性和一致性。 加速录入客户信息：利用光学字符识别（OCR）和语音识别技术，快速将客户信息从各种格式的文档或语音中提取并录入系统，提高数据录入效率。 智能分析客户信息：借助机器学习和数据分析技术，深入挖掘客户信息，识别客户行为模式和偏好，为精准营销和个性 			10

		<p>化服务提供支持。</p> <p>4. 全渠道管理客户信息：整合线上线下多渠道的客户数据，实现客户信息的统一管理和实时更新，确保企业在不同触点都能提供一致的客户体验。</p>			
十、教学后记（教师填写）					

AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户开发管理 (1)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			
<p>1、知识目标</p> <p>1) 客户满意度与忠诚度</p>			

2、能力目标

1) 认识客户满意度与忠诚度

2) 调查客户满意度与忠诚度

3、德育目标

1) 培养学生认真做事的态度；

2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提

二、学习重点及难点

学习重点：理解客户满意度和忠诚度的定义及其区别；掌握影响客户满意度和忠诚度的主要因素，如客户预期、客户感知、客户满意度、客户信任等；掌握衡量客户满意度与忠诚度的具体标准，如品牌美誉度、客户回头率、客户留存率、客户净推荐值等；理解客户满意度与忠诚度调查的基本步骤，包括明确调查目的、选择调查方法、准备调查工具、收集与整理数据、分析与解读数据等。

学习难点：理解客户满意度与忠诚度之间的关系；分析不同因素对客户满意度和忠诚度的具体影响；设计有效的调查问卷和选择合适的调查方法；分析调查数据并得出有意义的结论。

十九、 教学问题预测

- 学生可能难以理解客户满意度与忠诚度之间的关系。
- 学生可能对影响客户满意度和忠诚度的因素感到困惑。
- 学生可能难以设计有效的调查问卷。
- 学生可能对如何分析调查数据感到困惑。

二十、 教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示客户满意度和忠诚度在不同场景中的应用。
- 通过情景模拟和角色扮演，让学生体验客户满意度和忠诚度的影响因素。
- 使用实际企业案例，展示客户满意度与忠诚度调查的具体流程。
- 通过实际操作演示，帮助学生掌握调查问卷设计和数据分析的方法。
- 组织学生进行实际操作练习，加深对调查流程的理解。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟一家企业如何进行客户满意度与忠诚度调查。
- 小组讨论：分析不同调查方法在不同行业中的应用。
- 案例分析：研究成功企业如何通过客户满意度与忠诚度调查优化服务。
- 实际操作：让学生设计调查问卷并进行实际调查练习。

九、教学结构流程的设计

教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教法学法	设计意图 教学资源	时间
前节回顾		<p>同学们，上节课，我们一起学习了辅助清洗客户信息：通过 AI 工具自动识别并纠正数据中的错误，如拼写错误、格式不一致等，确保客户信息的准确性和一致性。</p> <p>加速录入客户信息：利用光学字符识别（OCR）和语音识别技术，快速将客户信息从各种格式的文档或语音中提取并录入系统，提高数据录入效率。</p> <p>智能分析客户信息：借助机器学习和数据分析技术，深入挖掘客户信息，识别客户行为模式和偏好，为精准营销和个性化服务提供支持。</p> <p>全渠道管理客户信息：整合线上线下多渠道的客户数据，实现客户信息的统一管理和实时更新，确保企业在不同触点上都能提供一致的客户体验。</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯 7. 提供反馈 	5

<p>本课 介绍</p>	<p>项目首先介绍了客户满意度与忠诚度的基本概念，解释了两者之间的区别与联系。客户满意度主要反映客户对产品或服务的实际感受与期望的匹配程度，而客户忠诚度则体现在客户的重复购买行为和对品牌的推荐意愿上。尽管高满意度有助于提升忠诚度，但两者并不总是正相关，因为忠诚度还受到客户信任、情感联系、转换成本等多种因素的影响。</p> <p>接下来，项目详细探讨了影响客户满意度与忠诚度的因素。这些因素包括客户预期、客户感知、产品质量、服务水平、价格合理性、购买便利性等。通过分析这些因素，企业可以更好地识别提升客户满意度与忠诚度的关键点。</p> <p>项目还介绍了客户满意度与忠诚度的衡量标准，如品牌美誉度、品牌知名度、客户回头率、客户抱怨率、产品销售力、客户留存率、客户净推荐值和客户生命周期等。这些标准为企业提供了评估客户满意度与忠诚度的具体指标，帮助企业量化管理效果。</p> <p>此外，项目详细讲解了客户满意度与忠诚度的调查步骤，包括明确调查目</p>			<p>10</p>
------------------	---	--	--	-----------

		<p>的、选择调查方法、准备调查工具、收集与整理数据、分析与解读数据以及反馈调查结果。通过系统化的调查流程，企业可以全面了解客户的真实需求和期望，从而制定出有效的改进措施。</p> <p>最后，项目重点介绍了如何运用 AI 技术提升客户满意度与忠诚度。AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的应用包括智能生成调查报告、自动进行个性化推荐、加强与客户的联系以及优化产品与服务设计。通过这些应用，企业可以更高效地收集和分析客户数据，提供更加个性化和精准的服务，从而提升客户的满意度和忠诚度。</p> <p>通过本项目的学习，学生将全面掌握客户满意度与忠诚度管理的理论知识和实践技能，能够运用 AI 技术提升客户满意度与忠诚度，为企业创造更大的价值。</p>			
输入	知识目标 1	阅读 P92-95, 学习相关内容。	【教法学法】 老师的教学方法： 讲授法：讲解客		30

	<p>能力目标</p> <p>1</p> <p>德育目标</p> <p>2</p>		<p>户满意度和忠诚度的基本概念和影响因素。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p>		
<p>输出</p>		<p>10. 客户满意度与忠诚度的概念</p> <p>11. 影响客户满意度与忠诚度的因素</p>	<p>【教学法】</p> <p>学生的学习方法</p> <p>阅读教材，了解客户满意度和忠诚度的基本知识。</p> <p>参与小组讨论，分享对客户满意度和忠诚度的理解。</p>		

			<p>观察实际的企业案例，分析其客户满意度和忠诚度管理策略。</p>		
<p>反馈</p>		<ul style="list-style-type: none"> 学生对客户满意度和忠诚度的概念理解较好，但在实际应用中存在困难。 部分学生对影响客户满意度和忠诚度的因素缺乏清晰的认识。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过提升客户满意度和忠诚度来增加市场份额。</p> <p>小组讨论：分析影响客户满意度和忠诚度的因素在不同行业中的应用。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何通过提升客户满意度和忠诚度实现长期增长。</p>		

反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解客户满意度和忠诚度的概念。 强调客户满意度和忠诚度对企业成功的重要性。 			
输入	<p>知识目标 1</p> <p>能力目标 2</p> <p>德育目标 1</p>	<p>阅读 P95-98，学习相关内容</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解客户满意度与忠诚度的衡量标准和调查步骤。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通</p>		30

			<p>过实际操作练习 帮助学生掌握调查设计和数据分析的方法.</p>		
输出		<p>13. 客户满意度与忠诚度的衡量标准 14. 客户满意度与忠诚度的调查步骤</p>	<p>【教法学法】 学生的学习方法： 阅读教材，了解客户满意度与忠诚度的衡量标准和调查步骤。 参与小组讨论，分享对调查方法的理解。 观察实际的企业案例，分析其客户满意度与忠诚度调查策略。 进行实际操作练习，掌握调查问</p>		

			<p>卷设计和数据分析的方法。</p>		
<p>反馈</p>		<ul style="list-style-type: none"> 学生对客户满意度与忠诚度的衡量标准理解较好，但在设计调查问卷和分析数据方面存在困难。 部分学生对如何选择合适的调查方法缺乏清晰的认识。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何进行客户满意度与忠诚度调查。</p> <p>小组讨论：分析不同调查方法在不同行业中的应用。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何通过客户满意度与忠诚度调查优化服务。</p> <p>实际操作：让学生设计调查问卷并进行实际调查练习。</p>		

反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解客户满意度与忠诚度调查的流程。 强调调查设计和数据分析的重要性。 	<p>【教法学法】</p> <p>根据课堂时间，适当增减内容。</p>		
课后作业		<p>41. 请列举三种影响客户满意度的因素，并说明它们的作用。</p> <p>42. 选择一家知名企业，分析其客户满意度和忠诚度管理策略及其对企业成功的影响。</p> <p>43. 写一篇短文，探讨客户满意度与忠诚度之间的关系及其对企业的重要性。</p> <p>44. 设计一个客户满意度和忠诚度管理的流程图，标注每个步骤的关键要点和管理方法。</p> <p>45. 请列举三种衡量客户满意度的标准，并说明它们的作用。</p> <p>46. 请列举三种衡量客户忠诚度的标准，并说明它们的作用。</p>			5

		<p>47.选择一家知名企业，分析其客户满意度与忠诚度调查策略及其对企业成功的影响。</p> <p>48.设计一份客户满意度与忠诚度调查问卷，包括问题设计、调查方法和数据分析计划。</p> <p>49.写一篇短文，探讨如何通过客户满意度与忠诚度调查优化企业服务。</p>			
教师小结		<p>1 客户满意度与忠诚度的概念</p> <p>2 影响客户满意度与忠诚度的因素</p> <p>3 客户满意度与忠诚度的衡量标准</p> <p>4 客户满意度与忠诚度的调查步骤</p>			10
十、教学后记（教师填写）					

AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户满意度与忠诚度管理 (2)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			
<p>7、知识目标</p> <p>1)应用 AI 技术提升客户满意度与忠诚度</p> <p>8、能力目标</p> <p>1) 智能生成调查报告、自动进行个性化推荐</p> <p>2) 加强与客户的联系、优化产品与服务设计</p> <p>3、德育目标</p> <p>1) 培养学生认真做事的态度；</p> <p>2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提</p>			
二、学习重点及难点			
学习重点：掌握 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的具体应用，如智能生成调查报			

告、个性化推荐、客户联系和产品优化。

理解 AI 工具如何提高客户满意度与忠诚度管理的效率和效果。

学习难点：理解 AI 技术的具体实现原理和应用场景。

应用 AI 工具解决实际客户满意度与忠诚度管理问题。

二十一、 教学问题预测

- 学生可能难以理解 AI 技术的具体实现原理。
- 学生可能对如何选择合适的 AI 工具缺乏清晰的认识。

二十二、 教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的具体应用。
- 通过实际操作演示，帮助学生掌握 AI 工具的使用方法。
- 组织学生进行实际操作练习，加深对 AI 技术的理解。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户满意度与忠诚度。
- 小组讨论：分析不同 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的应用场景。

- 案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化客户满意度与忠诚度管理。
- 实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户满意度与忠诚度管理的实际操作练习。

九、教学结构流程的设计

教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教法学法	设计意图 教学资源	时间
导入		同学们，上节课，我们学习了 客户满意度与忠诚度的概念 影响客户满意度与忠诚度的因素 客户满意度与忠诚度的衡量标准 客户满意度与忠诚度的调查步骤		1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯 7. 提供反馈	5
本课介绍		5. 智能生成调查报告：利用 AI 技术快速筛选和整理大量客户反馈数据，通过机器学习算法识别数据中的规律和趋势，生成智能、有洞察力的调查报告，帮助企业快速了解客户满意度与忠诚度的现状和问题。 6. 自动进行个性化推荐：基于客			10

	<p>户的历史行为、兴趣、偏好和需求，AI 系统能够提供个性化的产品、服务或内容推荐。这种精准匹配不仅能提升客户体验，还能增加客户的满意度和忠诚度。</p> <p>7. 加强与客户的联系：通过 AI 技术，企业可以实现定期自动回访客户，及时了解客户的需求和反馈。此外，建立基于 AI 的客户组织，如客户群组和社区，能够增强客户之间的互动和归属感，进一步提升客户忠诚度。</p> <p>8. 优化产品与服务设计：AI 技术能够深入分析客户反馈和使用数据，帮助企业发现产品和服务中的潜在问题和改进点。通过优化产品设计和服务流程，企业可以更好地满足客户需求，提升客户满意度。</p> <p>通过本任务的学习，学生将了解 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的多种应用，掌握如何利用这些技术提升客户体验，增强客户对企业的信任和忠诚。</p>			
--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

输入	<p>知识目标 1</p> <p>能力目标 1</p> <p>德育目标 2</p>	<p>阅读 P99-103, 学习相关内容。</p>	<p>【教学法】</p> <p>老师的教学方法:</p> <p>讲授法: 讲解 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的基本应用和优势。</p> <p>案例教学法: 通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法: 通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法: 通过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		30
----	---	----------------------------	---	--	----

输出		<ol style="list-style-type: none"> 1. 智能生成调查报告：利用 AI 技术快速筛选和整理大量客户反馈数据，通过机器学习算法识别数据中的规律和趋势，生成智能、有洞察力的调查报告，帮助企业快速了解客户满意度与忠诚度的现状和问题。 2. 自动进行个性化推荐：基于客户的历史行为、兴趣、偏好和需求，AI 系统能够提供个性化的产品、服务或内容推荐。这种精准匹配不仅能提升客户体验，还能增加客户的满意度和忠诚度。 	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的基本应用。</p> <p>参与小组讨论，分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其 AI 技术的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习，掌握 AI 工具的使用方法。</p>		

反馈		<ul style="list-style-type: none">学生对 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的应用感到兴趣，但对具体技术细节理解不足。部分学生对如何选择和使用 AI 工具感到困惑。	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户满意度与忠诚度。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的应用场景。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化客户满意度与忠诚度管理。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户满意度与忠诚度管理的实际操</p>		
----	--	---	---	--	--

			作练习。		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的应用。 强调 AI 技术对客户满意度与忠诚度管理效率和效果的提升作用。 			
输入	知识目标 2 能力目标 2	阅读 P104-108，学习相关内容	【教法学法】 老师的教学方法： 讲授法：讲解 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的基本应用和优势。		30

	德育目标 1		<p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		
输出		<p>1. 加强与客户的联系：通过 AI 技术，企业可以实现定期自动回访客户，及时了解客户的需求和反馈。此外，建立基于 AI 的客户组织，如客户群组和社区，能够增强客户之间的互动和归属感，进一步提升客户忠诚度。</p>	<p>【教法学法】 学生的学习方法： 阅读教材，了解 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的基</p>		

		<p>2. 优化产品与服务设计：AI 技术能够深入分析客户反馈和使用数据，帮助企业发现产品和服务中的潜在问题和改进点。通过优化产品设计和流程，企业可以更好地满足客户需求，提升客户满意度。</p>	<p>本应用。</p> <p>参与小组讨论，分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其 AI 技术的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习，掌握 AI 工具的使用方法。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的应用感到兴趣，但对具体技术细节理解不足。 部分学生对如何选择和使用 AI 工具感到困惑。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户满意度与忠诚度。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术在客户满意度</p>		

			<p>与忠诚度管理中的应用场景。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化客户满意度与忠诚度管理。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户满意度与忠诚度管理的实际操作练习。</p>		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的应用。 强调 AI 技术对客户满意度与忠诚度管理效率和效果的提升作用。 	<p>【教学法】</p> <p>根据课堂时间，适当增减内容。</p>		
课后		50. 请列举三种 AI 技术在客户满			5

作业		<p>意度与忠诚度管理中的应用，并说明它们的作用。</p> <p>51. 选择一家知名企业，分析其如何利用 AI 技术提升客户满意度与忠诚度。</p> <p>52. 写一篇短文，探讨 AI 技术在客户满意度与忠诚度管理中的优势和局限性。</p> <p>53. 设计一个基于 AI 的客户满意度与忠诚度管理流程，标注每个步骤的关键要点和使用的 AI 工具。</p>			
教师小结		<p>1. 智能生成调查报告：利用 AI 技术快速筛选和整理大量客户反馈数据，通过机器学习算法识别数据中的规律和趋势，生成智能、有洞察力的调查报告，帮助企业快速了解客户满意度与忠诚度的现状和问题。</p> <p>2. 自动进行个性化推荐：基于客户的历史行为、兴趣、偏好和需求，AI 系统能够提供个性化</p>			10

	<p>的产品、服务或内容推荐。这种精准匹配不仅能提升客户体验，还能增加客户的满意度和忠诚度。</p> <p>3. 加强与客户的联系：通过 AI 技术，企业可以实现定期自动回访客户，及时了解客户的需求和反馈。此外，建立基于 AI 的客户组织，如客户群组和社区，能够增强客户之间的互动和归属感，进一步提升客户忠诚度。</p> <p>4. 优化产品与服务设计：AI 技术能够深入分析客户反馈和使用数据，帮助企业发现产品和服务中的潜在问题和改进点。通过优化产品设计和流程，企业可以更好地满足客户需求，提升客户满意度。</p>			
--	--	--	--	--

十、教学后记（教师填写）

--

AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户投诉管理 (1)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			
<p>1、知识目标</p> <p>1) 客户投诉</p> <p>2) 对投诉的处理</p> <p>2、能力目标</p> <p>1) 认识客户投诉</p> <p>2) 掌握客户投诉处理技巧</p> <p>3、德育目标</p> <p>1) 培养学生认真做事的态度；</p> <p>2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提</p>			
二、学习重点及难点			
学习重点：理解客户投诉的定义及其在企业运营中的重要性。掌握客户投诉的不同			

类型，包括按投诉原因、投诉行为和诉求事实划分。分析客户投诉对企业产生的正面和负面影响。掌握处理客户投诉的基本原则，如合理合法、公平公正、尊重事实、快速响应等。学会运用处理客户投诉的技巧，如优先处理客户情感、主动致歉、提供发泄空间等。理解处理客户投诉的具体步骤，从接收投诉信息到后续跟踪维护。

学习难点：理解不同类型客户投诉的特点及其处理方法。分析客户投诉对企业长期发展的影响。在实际场景中灵活运用投诉处理原则和技巧。理解投诉处理步骤中的关键点及其重要性。

二十三、 教学问题预测

- 学生可能难以区分不同类型的客户投诉。
- 学生可能对客户投诉的长期影响缺乏深入理解。
- 学生可能难以在实际场景中灵活运用投诉处理原则和技巧。
- 学生可能对投诉处理步骤的系统性感到困惑。

二十四、 教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示不同类型客户投诉的处理方法。
- 通过情景模拟和角色扮演，让学生体验客户投诉处理的全过程。
- 组织学生进行案例分析，深入探讨客户投诉对企业的影响。
- 使用实际企业案例，展示客户投诉处理的全过程。

- 通过情景模拟和角色扮演，让学生体验客户投诉处理的实际操作。
- 组织学生进行案例分析，深入探讨投诉处理步骤的关键要点。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

--

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟客户投诉处理过程，展示如何运用处理原则和技巧。
- 小组讨论：分析投诉处理步骤在不同行业中的应用。
- 案例分析：研究成功企业如何通过系统化的投诉处理流程提升客户满意度。
- 实际操作：让学生设计并演练客户投诉处理流程。

九、教学结构流程的设计

教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教法学法	设计意图 教学资源	时间
前节回顾		<p>同学们，上节课，我们一起学习了智能生成调查报告：利用 AI 技术快速筛选和整理大量客户反馈数据，通过机器学习算法识别数据中的规律和趋势，生成智能、有洞察力的调查报告，帮助企业快速了解客户满意度与忠诚度的现状和问题。</p> <p>自动进行个性化推荐：基于客户的历史行为、兴趣、偏好和需求，AI 系统能够提供个性化的产品、服务或内</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯 7. 提供反馈 	5

	<p>容推荐。这种精准匹配不仅能提升客户体验，还能增加客户的满意度和忠诚度。</p> <p>加强与客户的联系：通过 AI 技术，企业可以实现定期自动回访客户，及时了解客户的需求和反馈。此外，建立基于 AI 的客户组织，如客户群组和社区，能够增强客户之间的互动和归属感，进一步提升客户忠诚度。</p> <p>优化产品与服务设计：AI 技术能够深入分析客户反馈和使用数据，帮助企业发现产品和服务中的潜在问题和改进点。通过优化产品设计和服务流程，企业可以更好地满足客户需求，提升客户满意度。</p>			
<p>本课介绍</p>	<p>项目六 客户投诉管理 聚焦于客户投诉的全流程管理，旨在帮助学生掌握处理客户投诉的有效策略和方法，以提升客户满意度和企业形象。项目首先介绍了客户投诉的概念、类型及其对企业产生的双重影响，强调妥善处理投诉的重要性。接着，详细讲解了处理客户投诉应遵循的原则，如合理合法、公平公正、尊重事实等，以及实用的技巧，包括优先处理客户情感、</p>			<p>10</p>

		<p>主动致歉、提供发泄空间等，确保在处理过程中既能解决问题又能维护客户关系。此外，项目还梳理了从接收投诉到后续跟踪维护的完整处理步骤，确保学生能够系统地应对各类客户投诉。最后，深入探讨了 AI 技术在客户投诉处理中的应用，如 AI 客服的全天候响应、情感分析技术理解客户情绪、持续投诉监控与流程优化、智能推荐处理方案以及 KCS 知识库辅助解决投诉问题等，展示了 AI 如何助力企业更高效、精准地处理客户投诉，提升服务质量。通过本项目的学习，学生将能够全面掌握客户投诉管理的理论与实践技能，为未来的职业发展提供有力支持。</p>			
输入	<p>知识目标 1</p> <p>能力目标 1</p>	<p>阅读 P114-117, 学习相关内容。</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法:</p> <p>讲授法：讲解客户投诉的基本概念、类型及其对企业的影响。</p> <p>案例教学法：通</p>		30

	德育 目标 2		<p>过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握客户投诉处理的方法。</p>		
输出		<p>12. 客户投诉的概念</p> <p>13. 客户投诉的类型</p> <p>14. 客户投诉对企业的影响</p>	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法</p> <p>阅读教材，了解客户投诉的基本知识。</p> <p>参与小组讨论，分享对客户投诉的理解。</p> <p>观察实际的企业</p>		

			<p>案例，分析其客户投诉处理策略。</p> <p>进行实际操作练习，设计客户投诉处理流程。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对客户投诉的概念和类型理解较好，但在分析其对企业影响时存在困难。 部分学生对如何处理不同类型投诉缺乏清晰的认识。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟客户投诉处理过程，展示不同类型投诉的特点。</p> <p>小组讨论：分析客户投诉对企业正面和负面影响的案例。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何通过妥善处理客户投诉提升客户满意度。</p> <p>实际操作：让学</p>		

			生设计客户投诉处理流程，包括投诉分类和处理方法。		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解客户投诉的多样性和复杂性。 强调妥善处理客户投诉对企业的重要性。 			
输入	知识目标 2 能力目标 2 德育目标	阅读 P117-122，学习相关内容	【教法学法】 老师的教学方法： 讲授法：讲解客户投诉处理的原则、技巧和步骤。 案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。 互动教学法：通		30

	1		<p>过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握客户投诉处理的方法。</p>		
输出		<p>15. 处理客户投诉的原则</p> <p>16. 处理客户投诉的技巧</p> <p>17. 处理客户投诉的步骤</p>	<p>【教学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解客户投诉处理的基本知识。</p> <p>参与小组讨论，分享对投诉处理原则和技巧的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其客</p>		

			<p>户投诉处理策略。</p> <ul style="list-style-type: none"> 进行实际操作练习，设计并演练客户投诉处理流程。 		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对客户投诉处理原则和技巧的理解较好，但在实际应用中存在困难。 部分学生对投诉处理步骤的系统性缺乏清晰的认识。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟客户投诉处理过程，展示如何运用处理原则和技巧。</p> <p>小组讨论：分析投诉处理步骤在不同行业中的应用。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何通</p>		

			<p>过系统化的投诉处理流程提升客户满意度。</p> <p>实际操作：让学生设计并演练客户投诉处理流程。</p>		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生掌握客户投诉处理的原则和技巧。 强调投诉处理步骤的重要性，确保学生能够系统地处理客户投诉。 	<p>【教学法】</p> <p>根据课堂时间，适当增减内容。</p>		
课后作业		<p>54. 请列举三种不同类型的客户投诉，并说明它们的特点和处理方法。</p> <p>55. 选择一家知名企业，分析其客户投诉处理策略及其对企业成功的影响。</p> <p>56. 写一篇短文，探讨客户投诉对</p>			5

		<p>企业正面和负面影响及其应对策略。</p> <p>57. 设计一个客户投诉处理流程图，标注每个步骤的关键要点和处理方法。</p> <p>5 请列举五种处理客户投诉的原则，并说明它们的作用。</p> <p>6 请列举五种处理客户投诉的技巧，并说明它们的应用场景。</p> <p>7 选择一家知名企业，分析其客户投诉处理流程及其对企业成功的影响。</p> <p>8 设计一个客户投诉处理流程图，标注每个步骤的关键要点和处理方法。</p> <p>9 写一篇短文，探讨如何通过系统化的投诉处理流程提升客户满意度。</p>			
--	--	--	--	--	--

教师 小结	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户投诉的概念 2. 客户投诉的类型 3. 客户投诉对企业的影响 4. 处理客户投诉的原则 5. 处理客户投诉的技巧 6. 处理客户投诉的步骤 			10
十、教学后记（教师填写）				

AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户投诉管理 (2)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			

9、知识目标

- 1) AI 客服全天候响应、情感分析技术理解客户情绪
- 2) 持续投诉监控与流程优化、处理方案智能推荐、KCS 知识库辅助解决投诉问题

10、能力目标

- 1) 掌握 AI 客服全天候响应、情感分析技术理解客户情绪的技巧
- 2) 掌握持续投诉监控与流程优化、处理方案智能推荐、KCS 知识库辅助解决投诉问题的技巧

3、德育目标

- 1) 培养学生认真做事的态度；
- 2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提

二、学习重点及难点

学习重点：掌握 AI 技术在客户投诉处理中的具体应用，如 AI 客服、情感分析、投诉监控、智能推荐和知识库管理。理解 AI 工具如何提高客户投诉处理的效率和效果。

学习难点：理解 AI 技术的具体实现原理和应用场景。应用 AI 工具解决实际客户投诉处理问题。

二十五、 教学问题预测

- 学生可能难以理解 AI 技术的具体实现原理。
- 学生可能对如何选择合适的 AI 工具缺乏清晰的认识。

二十六、 教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示 AI 技术在客户投诉处理中的具体应用。
- 通过实际操作演示，帮助学生掌握 AI 工具的使用方法。
- 组织学生进行实际操作练习，加深对 AI 技术的理解。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，

如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户投诉处理效率。
- 小组讨论：分析不同 AI 技术在客户投诉处理中的应用场景。
- 案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化客户投诉处理。
- 实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户投诉处理的实际操作练习。

九、教学结构流程的设计

教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教法学法	设计意图 教学资源	时间
------	------	--------------	--------------	--------------	----

导入	<p>同学们，上节课，我们学习了</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. 客户投诉的概念 8. 客户投诉的类型 9. 客户投诉对企业的影响 <ol style="list-style-type: none"> 10. 处理客户投诉的原则 11. 处理客户投诉的技巧 12. 处理客户投诉的步骤 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯 7. 提供反馈 	5
本课介绍	<p>主要介绍了 AI 技术在客户投诉处理中的具体应用和优势，旨在帮助学生掌握如何利用 AI 提升投诉处理的效率和质量。任务内容包括以下几个方面：</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. AI 客服全天候响应：讲解 AI 客服如何通过自然语言处理和机器学习技术，实现 24/7 不间断服务，快速响应客户投诉，提供即时帮助。 10. 情感分析技术理解客户情绪：介绍情感分析技术如何通过分 			10

		<p>析客户语言中的情感倾向，帮助客服人员更好地理解客户情绪，从而提供更有针对性的服务。</p> <p>11. 持续投诉监控与流程优化：探讨 AI 技术如何实时监控投诉处理流程，及时发现潜在问题，并通过数据分析优化处理流程，提高整体效率。</p> <p>12. 处理方案智能推荐：说明 AI 系统如何根据历史数据和案例库，为客服人员提供智能推荐的处理方案，帮助快速解决复杂问题。</p> <p>13. KCS 知识库辅助解决投诉问题：介绍知识中心服务（KCS）知识库如何整合企业内外部知识资源，为客服人员提供实时支持，提升问题解决的准确性和效率。</p> <p>通过本任务的学习，学生将深入了解 AI 技术在客户投诉处理中的多种应用，掌握如何利用这些技术提升客户体验，增强客户对企业的信任和忠诚。</p>			
--	--	---	--	--	--

输入	<p>知识目标 1</p> <p>能力目标 1</p> <p>德育目标 2</p>	<p>阅读 P122-127, 学习相关内容。</p>	<p>【教学法】</p> <p>老师的教学方法:</p> <p>讲授法: 讲解 AI 技术在客户投诉处理中的基本应用和优势。</p> <p>案例教学法: 通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法: 通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法: 通过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		30
----	---	-----------------------------	--	--	----

输出		<p>3. AI 客服全天候响应</p> <p>4. 情感分析技术理解客户情绪</p>	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解 AI 技术在客户投诉处理中的基本应用。</p> <p>参与小组讨论，分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其 AI 技术的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习，掌握 AI 工具的使用方法。</p>		

反馈		<ul style="list-style-type: none">学生对 AI 技术在客户投诉处理中的应用感到兴趣，但对具体技术细节理解不足。部分学生对如何选择和使用 AI 工具感到困惑。	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户投诉处理效率。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术在客户投诉处理中的应用场景。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化客户投诉处理。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户投诉处理的实际操作练习。</p>		
----	--	--	---	--	--

反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解 AI 技术在客户投诉处理中的应用。 强调 AI 技术对客户投诉处理效率和效果的提升作用。 			
输入	<p>知识目标 2</p> <p>能力目标 2</p> <p>德育目标 1</p>	<p>阅读 P127-133，学习相关内容</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解 AI 技术在客户投诉处理中的基本应用和优势。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通</p>		30

			<p>过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		
输出		<p>3. 持续投诉监控与流程优化</p> <p>4. 处理方案智能推荐</p> <p>5. KCS 知识库辅助解决投诉问题</p>	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解 AI 技术在客户投诉处理中的基本应用。</p> <p>参与小组讨论，分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其 AI 技术的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习，掌握 AI</p>		

			工具的使用方法。		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对 AI 技术在客户投诉处理中的应用感到兴趣，但对具体技术细节理解不足。 部分学生对如何选择和使用 AI 工具感到困惑。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户投诉处理效率。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术在客户投诉处理中的应用场景。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化客户投诉处理。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户投</p>		

			诉处理的实际 操作练习。		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解 AI 技术在客户投诉处理中的应用。 强调 AI 技术对客户投诉处理效率和效果的提升作用。 	【教法学法】 根据课堂时间， 适当增减内容。		
课后 作业		<p>58. 请列举三种 AI 技术在客户投诉处理中的应用，并说明它们的作用。</p> <p>59. 选择一家知名企业，分析其如何利用 AI 技术提升客户投诉处理效率。</p> <p>60. 写一篇短文，探讨 AI 技术在客户投诉处理中的优势和局限性。</p> <p>61. 设计一个基于 AI 的客户投诉处理流程，标注每个步骤的关键要点和使用的 AI 工具。</p>			5

教师 小结		<ol style="list-style-type: none">1. AI 客服全天候响应：讲解 AI 客服如何通过自然语言处理和机器学习技术，实现 24/7 不间断服务，快速响应客户投诉，提供即时帮助。2. 情感分析技术理解客户情绪：介绍情感分析技术如何通过分析客户语言中的情感倾向，帮助客服人员更好地理解客户情绪，从而提供更有针对性的服务。3. 持续投诉监控与流程优化：探讨 AI 技术如何实时监控投诉处理流程，及时发现潜在问题，并通过数据分析优化处理流程，提高整体效率。4. 处理方案智能推荐：说明 AI 系统如何根据历史数据和案例库，为客服人员提供智能推荐的处理方案，帮助快速解决复杂问题。5. KCS 知识库辅助解决投诉问题：介绍知识中心服务（KCS）知识库如何整合企业内外部知识资源，为客服人员提供实时支持，提升问题解决的准确性			10
----------	--	---	--	--	----

		和效率。			
十、教学后记（教师填写）					

AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	售中与售后服务管理 (1)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			
<p>1、知识目标</p> <p>1) 售中与售后服务</p> <p>2) 管理售中服务</p> <p>2、能力目标</p> <p>1) 认识售中与售后服务</p>			

2) 运用 AI 技术管理售中服务

3、德育目标

1) 培养学生认真做事的态度；

2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提

二、学习重点及难点

学习重点：理解售中服务和售后服务的定义及其在客户体验中的重要性。掌握售中服务和售后服务的主要内容，如产品展示、客户咨询、安装调试、维修保养等。分析售中服务和售后服务对企业成功的影响。掌握 AI 技术在售中服务中的具体应用，如智能终端展示、AI 购物助手推荐、虚拟场景体验。理解 AI 工具如何提升售中服务的效率和客户体验。

学习难点：理解售中服务和售后服务的多样性和复杂性。分析售中服务和售后服务在不同行业中的具体应用。理解 AI 技术的具体实现原理和应用场景。应用 AI 工具解决实际售中服务问题。

二十七、 教学问题预测

- 学生可能难以理解售中服务和售后服务的多样性和复杂性。
- 学生可能对售中服务和售后服务在不同行业中的具体应用感到困惑。

- 学生可能难以理解 AI 技术的具体实现原理。
- 学生可能对如何选择合适的 AI 工具缺乏清晰的认识。

二十八、 教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示售中服务和售后服务在不同场景中的应用。
- 通过情景模拟和角色扮演，让学生体验售中服务和售后服务的全过程。
- 组织学生进行案例分析，深入探讨售中服务和售后服务对企业成功的影响。
- 使用实际企业案例，展示 AI 技术在售中服务中的具体应用。
- 通过实际操作演示，帮助学生掌握 AI 工具的使用方法。
- 组织学生进行实际操作练习，加深对 AI 技术的理解。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台

上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升售中服务效率。
- 小组讨论：分析不同 AI 技术在售中服务中的应用场景。
- 案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化售中服务。
- 实际操作：让学生使用 AI 工具进行售中服务的实际操作练习。

九、教学结构流程的设计

教学	学习	参考导语	项目任务	设计意图	时间
----	----	------	------	------	----

环节	目标	教学内容	教法学法	教学资源	
前节 回顾		<p>同学们，上节课，我们一起学习了 AI 客服全天候响应：讲解 AI 客服如何通过自然语言处理和机器学习技术，实现 24/7 不间断服务，快速响应客户投诉，提供即时帮助。</p> <p>情感分析技术理解客户情绪：介绍情感分析技术如何通过分析客户语言中的情感倾向，帮助客服人员更好地理解客户情绪，从而提供更有针对性的服务。</p> <p>持续投诉监控与流程优化：探讨 AI 技术如何实时监控投诉处理流程，及时发现潜在问题，并通过数据分析优化处理流程，提高整体效率。</p> <p>处理方案智能推荐：说明 AI 系统如何根据历史数据和案例库，为客服人员提供智能推荐的处理方案，帮助快速解决复杂问题。</p> <p>KCS 知识库辅助解决投诉问题：介绍知识中心服务 (KCS) 知识库如何整合企业内外部知识资源，为客服人员提供实时支持，提升问题解决的准确性和效率。</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯 7. 提供反馈 	5

<p>本课 介绍</p>	<p>项目七 售中与售后服务管理 旨在帮助学生全面掌握售中与售后服务的关键环节和管理策略，以提升客户满意度和忠诚度。项目首先介绍了售中服务和售后服务的概念，强调售中服务是销售过程中的支持活动，而售后服务则是产品销售后提供的持续关怀。</p> <p>接着，详细讲解了售中服务的主要内容，包括产品展示说明、客户咨询解答、个性化推荐、试用体验支持、价格协商以及培训指导等，这些活动旨在增强客户体验，促进销售转化。售后服务的内容则涵盖产品包装与运输、安装调试、维修保养、使用指导、投诉处理以及客户回访等，这些服务活动对于延长产品使用寿命、提升客户满意度和促进二次销售至关重要。</p> <p>项目进一步探讨了售中与售后服务的重要性，指出优质的售中服务能够增强客户体验、减少退货和投诉、促进销售转化，而优质的售后服务则有助于提升客户满意度和忠诚度、延长产品使用寿命、收集客户反馈、促进二次销售和交叉销售，同时减少负面影响并维护品牌声誉。</p> <p>最后，项目介绍了如何运用 AI 技术</p>			<p>10</p>
------------------	---	--	--	-----------

		<p>管理售中与售后服务。在售中服务中，AI 技术可以通过智能终端展示、AI 购物助手推荐、虚拟场景体验等方式提升服务效率和客户体验。在售后服务中，AI 技术可以通过多模态处理售后请求、安装维修机器人自动派单、快递服务优化、预测性维护等方式，提高服务响应速度和质量，优化整体服务流程。</p> <p>通过本项目的学习，学生将全面了解售中与售后服务的管理要点，掌握如何运用 AI 技术提升服务质量和客户满意度，为未来的职业发展打下坚实的基础。</p>			
输入	<p>知识目标 1</p> <p>能力目标 1</p>	<p>阅读 P138-142, 学习相关内容。</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解售中服务和售后服务的基本概念和主要内容。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导</p>		30

	德育 目标 2		<p>学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握售中和售后服务的管理方法。</p>		
输出		<p>15. 售中服务与售后服务的概念</p> <p>16. 售中服务与售后服务的主要内容</p> <p>17. 售中服务与售后服务的重要性</p>	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法</p> <p>阅读教材，了解售中服务和售后服务的基本知识。</p> <p>参与小组讨论，分享对售中服务和售后服务的理解。</p>		

			<ul style="list-style-type: none"> • 观察实际的企业案例，分析其售中和售后服务策略。 • 进行实际操作练习，设计售中和售后服务流程。 		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> • 学生对售中服务和售后服务的概念理解较好，但在实际应用中存在困难。 • 部分学生对售中服务和售后服务在不同行业中的具体应用缺乏清晰的认识。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过优质的售中和售后服务提升客户满意度。</p> <p>小组讨论：分析售中服务和售后服务在不同行业</p>		

			<p>中的应用场景。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何通过售中和售后服务建立客户忠诚度。</p> <p>实际操作：让学生设计售中和售后服务流程，包括服务内容和 management 方法。</p>		
		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解售中服务和售后服务的概念和内容。 强调售中服务和售后服务对企业成功的重要性。 			
反思					
输入	<p>知识目标 2</p>	<p>阅读 P143-149，学习相关内容</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解 AI 技术在售中服务</p>		30

	<p>能力目标 2</p> <p>德育目标 1</p>		<p>中的基本应用和优势。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		
输出		<p>18. 智能终端展示说明</p> <p>19. AI 购物助手智能推荐</p> <p>20. 虚拟场景沉浸式体验</p>	<p>【教学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解 AI 技术在售中服务中的基本应</p>		

			<p>用。</p> <p>参与小组讨论， 分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其 AI 技术的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习，掌握 AI 工具的使用方法。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对 AI 技术在售中服务中的应用感到兴趣，但对具体技术细节理解不足。 部分学生对如何选择和使用 AI 工具感到困惑。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升售中服务效率。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术在售中服务中的应</p>		

			<p>用场景。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化售中服务。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行售中服务的实际操作练习。</p>		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解 AI 技术在售中服务中的应用。 强调 AI 技术对售中服务效率和客户体验的提升作用。 	<p>【教学法】</p> <p>根据课堂时间，适当增减内容。</p>		
课后作业		<p>62. 请列举三种售中服务的内容，并说明它们在客户体验中的作用。</p> <p>63. 请列举三种售后服务的内容，并说明它们在客户满意度中的作用。</p>			5

		<p>64. 选择一家知名企业，分析其售中和售后服务策略及其对企业成功的影响。</p> <p>65. 写一篇短文，探讨售中服务和售后服务对企业成功的重要性。</p> <p>66. 设计一个售中和售后服务流程图，标注每个步骤的关键要点和服务内容。</p>			
教师小结		<p>13. 售中服务与售后服务的概念</p> <p>14. 售中服务与售后服务的主要内容</p> <p>15. 售中服务与售后服务的重要性</p> <p>16. 智能终端展示说明</p> <p>17. AI 购物助手智能推荐</p> <p>18. 虚拟场景沉浸式体验</p>			10
十、教学后记（教师填写）					



AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	售中与售后服务管理 (2)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			
11、 知识目标			
1) 多模态 AI 处理售后请求、安装维修机器人自动派单			
2) AI 赋能重构快递服务、预测性维护提前介入			
12、 能力目标			
1) 掌握多模态 AI 处理售后请求、安装维修机器人自动派单			

2) 掌握 AI 赋能重构快递服务、预测性维护提前介入

3、德育目标

1) 培养学生认真做事的态度；

2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提

二、学习重点及难点

学习重点：掌握 AI 技术在售后服务中的具体应用，如多模态处理、自动派单、快递服务优化、预测性维护。理解 AI 工具如何提升售后服务的效率和客户体验。

学习难点：理解 AI 技术的具体实现原理和应用场景。应用 AI 工具解决实际售后服务问题。

二十九、 教学问题预测

- 学生可能难以理解 AI 技术的具体实现原理。
- 学生可能对如何选择合适的 AI 工具缺乏清晰的认识。

三十、 教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示 AI 技术在售后服务中的具体应用。
- 通过实际操作演示，帮助学生掌握 AI 工具的使用方法。
- 组织学生进行实际操作练习，加深对 AI 技术的理解。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升售后服务效率。
- 小组讨论：分析不同 AI 技术在售后服务中的应用场景。
- 案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化售后服务。
- 实际操作：让学生使用 AI 工具进行售后服务的实际操作练习。

九、教学结构流程的设计

教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教法学法	设计意图 教学资源	时间
导入		同学们，上节课，我们学习了 19. 售中服务与售后服务的概念 20. 售中服务与售后服务的主要内容 21. 售中服务与售后服务的重要性 22. 智能终端展示说明		1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯 7. 提供反馈	5

		<p>23.AI 购物助手智能推荐</p> <p>24.虚拟场景沉浸式体验</p>			
<p>本课 介绍</p>		<p>主要介绍了 AI 技术在售后服务中的具体应用，旨在帮助学生掌握如何利用 AI 提升售后服务的效率和质量。任务内容包括以下几个方面：</p> <p>1. 多模态 AI 处理售后请求</p> <p>文本与图像处理：AI 聊天助手能够通过文本对话和图像识别，快速理解和处理客户的售后请求。客户可以上传故障图片或描述问题，AI 系统能够根据历史数据和知识库提供解决方案。</p> <p>语音交互：AI 语音助手通过语音识别和自然语言处理技术，实现与客户的语音交互，提供更便捷的售后支持。</p> <p>2. 安装维修机器人自动派单</p> <p>智能派单系统：利用 AI 技术，安装维修机器人能够根据客户的位置、故障类型和紧急程度，自动分配最合适的维修人员和资源，提高响应速度和</p>			<p>10</p>

	<p>维修效率。</p> <p>实时监控与调整：系统能够实时监控维修进度，及时调整资源分配，确保维修工作按时完成。</p> <p>3. AI 赋能重构快递服务</p> <p>智能运输路线规划：AI 算法分析交通流量、天气状况和道路条件，实时优化运输路线，缩短运输时间，降低成本。</p> <p>自动化仓储和库存管理：AI 结合机器人和自动化系统，实现货物的自动分拣、搬运和存储，提高仓储效率，减少错误率。</p> <p>无人配送：AI 技术在无人车和无人机中的应用，实现最后一公里的无人配送，提高配送效率，降低人工成本。</p> <p>4. 预测性维护提前介入</p> <p>数据分析与建模：通过采集设备运行数据，运用 AI 技术进行数据分析和建模，预测设备可能出现的故障，提前进行维护。</p> <p>实时监控与预警：AI 系统实时监控设备状态，及时发现异常并发出预警，减少设备停机时间，延长设备寿命。</p> <p>通过本任务的学习，学生将深入了解 AI 技术在售后服务中的多种应</p>			
--	--	--	--	--

		用，掌握如何利用这些技术提升服务效率、优化客户体验，从而增强企业的市场竞争力。			
--	--	---	--	--	--

输入	<p>知识目标 1</p> <p>能力目标 1</p> <p>德育目标 2</p>	<p>阅读 P149-153, 学习相关内容。</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法:</p> <p>讲授法: 讲解 AI 技术在售后服务中的基本应用和优势。</p> <p>案例教学法: 通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法: 通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法: 通过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		30
----	---	---------------------------------	---	--	----

输出	<p>1. 多模态 AI 处理售后请求</p> <p>文本与图像处理: AI 聊天助手能够通过文本对话和图像识别, 快速理解和处理客户的售后请求。客户可以上传故障图片或描述问题, AI 系统能够根据历史数据和知识库提供解决方案。</p> <p>语音交互: AI 语音助手通过语音识别和自然语言处理技术, 实现与客户的语音交互, 提供更便捷的售后支持。</p> <p>2. 安装维修机器人自动派单</p> <p>智能派单系统: 利用 AI 技术, 安装维修机器人能够根据客户的位置、故障类型和紧急程度, 自动分配最合适的维修人员和资源, 提高响应速度和维修效率。</p> <p>实时监控与调整: 系统能够实时监控维修进度, 及时调整资源分配, 确保维修工作按时完成。</p>	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法:</p> <p>阅读教材, 了解 AI 技术在售后服务中的基本应用。</p> <p>参与小组讨论, 分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的企业案例, 分析其 AI 技术的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习, 掌握 AI 工具的使用方法。</p>	
----	--	---	--

反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对 AI 技术在售后服务中的应用感到兴趣，但对具体技术细节理解不足。 部分学生对如何选择和使用 AI 工具感到困惑。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升售后服务效率。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术在售后服务中的应用场景。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化售后服务。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行售后服务的实际操作练习。</p>		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解 AI 技术在售后服 			

		<p>务中的应用。</p> <ul style="list-style-type: none"> 强调 AI 技术对售后服务效率和客户体验的提升作用。 			
输入	<p>知识目标 2</p> <p>能力目标 2</p> <p>德育目标 1</p>	<p>阅读 P153-157，学习相关内容</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解 AI 技术在售后服务中的基本应用和优势。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌</p>		30

		握 AI 工具的使用。		
输出	<p>3. AI 赋能重构快递服务</p> <p>智能运输路线规划: AI 算法分析交通流量、天气状况和道路条件, 实时优化运输路线, 缩短运输时间, 降低成本。</p> <p>自动化仓储和库存管理: AI 结合机器人和自动化系统, 实现货物的自动分拣、搬运和存储, 提高仓储效率, 减少错误率。</p> <p>无人配送: AI 技术在无人车和无人机中的应用, 实现最后一公里的无人配送, 提高配送效率, 降低人工成本。</p> <p>4. 预测性维护提前介入</p> <p>数据分析与建模: 通过采集设备运行数据, 运用 AI 技术进行数据分析和建模, 预测设备可能出现的故障, 提前进行维护。</p> <p>实时监控与预警: AI 系统实时监控设备状态, 及时发现异常并发出预警, 减少设备停机时间, 延长设备寿命。</p>	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法:</p> <p>阅读教材, 了解 AI 技术在售后服务中的基本应用。</p> <p>参与小组讨论, 分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的企业案例, 分析其 AI 技术的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习, 掌握 AI 工具的使用方法。</p>		

反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对 AI 技术在售后服务中的应用感到兴趣，但对具体技术细节理解不足。 部分学生对如何选择和使用 AI 工具感到困惑。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升售后服务效率。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术在售后服务中的应用场景。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化售后服务。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行售后服务的实际操作练习。</p>		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮 	<p>【教法学法】</p>		

		<p>助学生理解 AI 技术在售后服务中的应用。</p> <ul style="list-style-type: none"> 强调 AI 技术对售后服务效率和客户体验的提升作用。 	根据课堂时间，适当增减内容。		
课后作业		<p>67. 请列举三种 AI 技术在售后服务中的应用，并说明它们的作用。</p> <p>68. 选择一家知名企业，分析其如何利用 AI 技术提升售后服务效率。</p> <p>69. 写一篇短文，探讨 AI 技术在售后服务中的优势和局限性。</p> <p>70. 设计一个基于 AI 的售后服务流程，标注每个步骤的关键要点和使用的 AI 工具。</p>			5
教师小结		<p>1. 多模态 AI 处理售后请求</p> <p>文本与图像处理：AI 聊天助手能够通过文本对话和图像识别，快速理解和处理客户的售后请求。客户可以上传故障图片或描述问题，AI 系统能够根据历史数据和知识库提供解决方案。</p>			10

	<p>语音交互：AI 语音助手通过语音识别和自然语言处理技术，实现与客户的语音交互，提供更便捷的售后支持。</p> <p>2. 安装维修机器人自动派单</p> <p>智能派单系统：利用 AI 技术，安装维修机器人能够根据客户的位置、故障类型和紧急程度，自动分配最合适的维修人员和资源，提高响应速度和维修效率。</p> <p>实时监控与调整：系统能够实时监控维修进度，及时调整资源分配，确保维修工作按时完成。</p> <p>3. AI 赋能重构快递服务</p> <p>智能运输路线规划：AI 算法分析交通流量、天气状况和道路条件，实时优化运输路线，缩短运输时间，降低成本。</p> <p>自动化仓储和库存管理：AI 结合机器人和自动化系统，实现货物的自动分拣、搬运和存储，提高仓储效率，减少错误率。</p> <p>无人配送：AI 技术在无人车和无人机中的应用，实现最后一公里的无人配送，提高配送效率，降低人工成本。</p> <p>4. 预测性维护提前介入</p> <p>数据分析与建模：通过采集设备运行</p>			
--	--	--	--	--

		<p>数据，运用 AI 技术进行数据分析和建模，预测设备可能出现的故障，提前进行维护。</p> <p>实时监控与预警：AI 系统实时监控设备状态，及时发现异常并发出预警，减少设备停机时间，延长设备寿命。</p>			
十、教学后记（教师填写）					

AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户服务质量管理 (1)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			
<p>1、知识目标</p> <p>1) 客户服务质量</p>			

2) 评价客户服务质量

2、能力目标

1) 认识客户服务质量

2) 掌握评价客户服务质量的技巧

3、德育目标

1) 培养学生认真做事的态度；

2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提

二、学习重点及难点

学习重点：理解客户服务质量的定义及其对企业成功的重要性。掌握影响客户服务质量的内部因素（如员工素质、企业文化、服务流程、技术支持、产品质量）和外部因素（如市场竞争、客户期望、社会文化环境）。分析客户服务质量在塑造品牌形象、增强市场竞争力、提升客户忠诚度等方面的作用。掌握客户服务质量的评价标准，如响应速度、服务态度、问题处理速度、专业能力、流程科学性等。理解客户服务质量的评价方法，如神秘顾客调查法、服务质量特性评价法、SERVQUAL 模型法、关键事件法、绩效考核法等。分析客户服务质量的评价步骤，从制定评价方案到实施跟进和评价。

学习难点：理解客户服务质量的多维度影响因素及其相互关系。分析客户服务质量在不同行业和企业中的具体表现和重要性。选择合适的评价方法并设计有效的评价工具。分析评价数据并得出有意义的结论。

三十一、 教学问题预测

- 学生可能难以理解客户服务质量的多维度影响因素。
- 学生可能对客户服务质量在不同行业中的具体应用感到困惑。
- 学生可能难以选择合适的评价方法。
- 学生可能对如何设计有效的评价工具感到困惑。

三十二、 教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示客户服务质量在不同场景中的应用。
- 通过情景模拟和角色扮演，让学生体验客户服务质量管理的全过程。
- 组织学生进行案例分析，深入探讨客户服务质量对企业成功的影响。
- 使用实际企业案例，展示不同评价方法的应用效果。
- 通过实际操作演示，帮助学生掌握评价工具的设计和使用方法。
- 组织学生进行实际操作练习，加深对评价流程的理解。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟一家企业如何进行客户服务质量评价。
- 小组讨论：分析不同评价方法在不同行业中的应用。
- 案例分析：研究成功企业如何通过客户服务质量评价优化服务。
- 实际操作：让学生设计并实施客户服务质量评价方案。

九、教学结构流程的设计

教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教法学法	设计意图 教学资源	时间
前节回顾		<p>1. 多模态 AI 处理售后请求</p> <p>文本与图像处理: AI 聊天助手能够通过文本对话和图像识别, 快速理解和处理客户的售后请求。客户可以上传故障图片或描述问题, AI 系统能够根据历史数据和知识库提供解决方案。</p> <p>语音交互: AI 语音助手通过语音识别和自然语言处理技术, 实现与客户的语音交互, 提供更便捷的售后支持。</p> <p>2. 安装维修机器人自动派单</p> <p>智能派单系统: 利用 AI 技术, 安装维修机器人能够根据客户的位置、故障类型和紧急程度, 自动分配最合适的维修人员和资源, 提高响应速度和维修效率。</p> <p>实时监控与调整: 系统能够实时监控维修进度, 及时调整资源分配, 确保维修工作按时完成。</p> <p>3. AI 赋能重构快递服务</p> <p>智能运输路线规划: AI 算法分析交通</p>		<p>1. 巩固知识</p> <p>2. 衔接新旧知识</p> <p>3. 激发学习兴趣</p> <p>4. 评估学习效果</p> <p>5. 增强记忆</p> <p>6. 培养学习习惯</p> <p>7. 提供反馈</p>	5

	<p>流量、天气状况和道路条件，实时优化运输路线，缩短运输时间，降低成本。</p> <p>自动化仓储和库存管理：AI 结合机器人和自动化系统，实现货物的自动分拣、搬运和存储，提高仓储效率，减少错误率。</p> <p>无人配送：AI 技术在无人车和无人机中的应用，实现最后一公里的无人配送，提高配送效率，降低人工成本。</p> <p>4. 预测性维护提前介入</p> <p>数据分析与建模：通过采集设备运行数据，运用 AI 技术进行数据分析和建模，预测设备可能出现的故障，提前进行维护。</p> <p>实时监控与预警：AI 系统实时监控设备状态，及时发现异常并发出预警，减少设备停机时间，延长设备寿命。</p>			
<p>本课介绍</p>	<p>项目八 客户服务质量管理 旨在帮助学生全面掌握客户服务质量管理的关键知识与技能，以提升企业的市场竞争力和客户忠诚度。项目首先介绍了客户服务质量的概念，强调其对企业成功的重要性。接着，详细讲解了影响客户服务质量的内外部因素，包括</p>			<p>10</p>

		<p>员工素质、企业文化、服务流程、技术支持、产品质量、市场竞争、客户期望和社会文化环境等，帮助学生理解这些因素如何影响客户体验。</p> <p>项目进一步探讨了客户服务质量的评价标准，如响应速度、服务态度、问题处理速度、专业能力、流程科学性等，以及评价方法，如神秘顾客调查法、服务质量特性评价法、SERVQUAL模型法、关键事件法和绩效考核法等。通过这些方法，企业可以系统地评估客户服务质量，发现改进空间。</p> <p>最后，项目介绍了如何运用 AI 技术提高客户服务质量，包括智能质检系统、智能排班系统、智能陪练系统和智能坐席助手等工具。这些 AI 技术能够提高服务效率、优化资源分配、提升员工能力，从而显著提升客户服务质量。</p> <p>通过本项目的学习，学生将全面掌握客户服务质量管理的理论知识和实践技能，能够运用 AI 技术提升服务质量，为企业创造更大的价值。</p>			
输入	知识目标	<p>阅读 P163-166, 学习相关内容。</p>	<p>【教法学法】 老师的教学方</p>		30

	<p>1</p> <p>能力目标</p> <p>1</p> <p>德育目标</p> <p>2</p>		<p>法：</p> <p>讲授法：讲解客户服务质量的基本概念、影响因素及其重要性。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握客户服务质量管理的方法。</p>		
<p>输出</p>		<p>18. 客户服务质量的概念</p> <p>19. 影响客户服务质量的因素</p> <p>20. 客户服务质量的重要性</p>	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法</p> <p>阅读教材，了解</p>		

			<p>客户服务质量的 基本知识。</p> <p>参与小组讨论， 分享对影响因素 的理解。</p> <p>观察实际的企业 案例，分析其客 户服务质量管理 策略。</p> <p>进行实际操作练 习，设计客户服 务质量管理流 程。</p>		
反馈		<ul style="list-style-type: none"> 学生对客户服务质量的概 念理解较好，但在分析影响 因素时存在困难。 部分学生对客户服务质 量在不同行业中的具体应用 缺乏清晰的认识。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟 一家企业如何通过提升客户 服务质量增强市场竞争力。</p> <p>小组讨论：分析 影响客户服务质</p>		

			<p>量的内部和外部因素在不同行业中的表现。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何通过客户服务质量管理建立品牌优势。</p> <p>实际操作：让学生设计客户服务质量管理流程，包括关键指标和服务标准。</p>		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解客户服务质量的复杂性和重要性。 强调客户服务质量管理对企业长期发展的重要性。 			
输入	<p>知识目标</p> <p>2</p>	<p>阅读 P166-173，学习相关内容</p>	<p>【教学法】</p> <p>老师的教学方法：</p>		30

	<p>能力目标 2</p> <p>德育目标 1</p>		<p>讲授法：讲解客户服务质量的评价标准、方法和步骤。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握客户服务质量评价的方法。</p>		
输出		<p>21. 客户服务质量的评价标准</p> <p>22. 客户服务质量的评价方法</p> <p>23. 客户服务质量的评价步骤</p>	<p>【教学法】</p> <p>学生的学习方</p>		

		<p>法：</p> <p>阅读教材，了解客户服务质量评价的基本知识。</p> <p>参与小组讨论，分享对评价方法的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其客户服务质量评价策略。</p> <p>进行实际操作练习，设计并实施客户服务质量评价方案。</p>		
反馈	<ul style="list-style-type: none"> 学生对客户服务质量的评价标准理解较好，但在选择评价方法和设计评价工具时存在困难。 部分学生对如何分析评价数据 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升</p>		

		缺乏清晰的认识。	<p>售中服务效率。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术在售中服务中的应用场景。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化售中服务。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行售中服务的实际操作练习。</p>		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解客户服务质量评价的流程和方法。 强调评价数据的分析和应用对企业改进服务质量的重要性。 	<p>【教学法】</p> <p>根据课堂时间，适当增减内容。</p>		
课后作业		71. 请列举三种客户服务质量的评价标准，并说明它们的作用。			5

		<p>72. 请列举三种客户服务质量的评 价方法，并说明它们的应用场 景。</p> <p>73. 选择一家知名企业，分析其客 户服务质量评价策略及其对企 业成功的影响。</p> <p>74. 写一篇短文，探讨客户服务质 量评价对企业改进服务的重要 性。</p> <p>75. 设计一个客户服务质量评价方 案，包括评价标准、评价方法、 数据收集工具和分析报告。</p>			
教师 小结		<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户服务质量的 2. 影响客户服务质量的 3. 客户服务质量的 4. 客户服务质量的 5. 客户服务质量的 6. 客户服务质量的 			10
十、教学后记（教师填写）					



AI 客户服务与管理

授课教师	王颖	专业（学科）	电子商务
教学课题	客户服务质量管理 (2)		
学时安排	2 学时（90 分钟）	教学年级	24 级
所选教材	《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社		
一、学习目标描述			
13、 知识目标			
1) 智能质检系统、智能排班系统			
2) 智能陪练系统、智能坐席助手			
14、 能力目标			
1) 掌握智能质检系统、智能排班系统			
2) 掌握智能陪练系统、智能坐席助手			

3、德育目标

- 1) 培养学生认真做事的态度；
- 2) 启发学生的好奇心，对世界充满好奇是学习的前提

二、学习重点及难点

学习重点：掌握 AI 技术在客户服务质量管理中的具体应用，如智能质检、智能排班、智能陪练、智能坐席助手。理解 AI 工具如何提高客户服务质量的效率和效果。

学习难点：理解 AI 技术的具体实现原理和应用场景。应用 AI 工具解决实际客户服务质量管理问题。

三十三、 教学问题预测

- 学生可能难以理解 AI 技术的具体实现原理。
- 学生可能对如何选择合适的 AI 工具缺乏清晰的认识。

三十四、 教学问题解决方案

- 使用实际企业案例，展示 AI 技术在客户服务质量管理中的具体应用。
- 通过实际操作演示，帮助学生掌握 AI 工具的使用方法。
- 组织学生进行实际操作练习，加深对 AI 技术的理解。

五、学习者特征分析（教师填写）

学习特点：

学习习惯：

交往特点：

六、教学资源

教材和参考书籍：《AI 客户服务与管理（慕课版）》，秋叶 主编，2025 年人民邮电出版社

在线学习平台：

利用学校现有的在线学习平台，如超星学习通、雨课堂等，搭建课程教学空间。在平台上发布教学大纲、教学课件、视频教程、作业、测试题等教学资源，开展线上教学活动，如在线讨论、答疑、作业提交与批改等，方便学生自主学习和教师教学管理。

AIGC 工具：

推荐学生使用主流的 AIGC 工具，如 ChatGPT、文心一言、通义等，以及相关的辅助工具，如秘塔 AI 搜索、Kimi AI 等。引导学生熟练掌握这些工具的使用方法，利用工具辅助完成课程学习和文案创作任务。

七、预习成果展示

八、教学项目（任务）设计

- 情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户服务质量。
- 小组讨论：分析不同 AI 技术在客户服务质量管理中的应用场景。
- 案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化客户服务质量。
- 实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户服务质量管理的实际操作练习。

九、教学结构流程的设计

教学环节	学习目标	参考导语 教学内容	项目任务 教法学法	设计意图 教学资源	时间
------	------	--------------	--------------	--------------	----

导入	<p>同学们，上节课，我们学习了</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. 客户服务质量的概念 8. 影响客户服务质量的因素 9. 客户服务质量的重要性 10. 客户服务质量的评价标准 11. 客户服务质量的评价方法 12. 客户服务质量的评价步骤 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 巩固知识 2. 衔接新旧知识 3. 激发学习兴趣 4. 评估学习效果 5. 增强记忆 6. 培养学习习惯 7. 提供反馈 	5
本课介绍	<p>1. 智能质检系统</p> <p>语音识别与分析：通过语音识别技术将通话内容转化为文本，进行情感分析和关键词提取，帮助监控和评价客服人员的表现。文本分析：利用自然语言处理技术分析文本内容，评价客户服务交互中的情感、意图和态度。</p> <p>自动评分和分类：基于预设标准，对客户服务交互进行自动评分，并分类标注问题类型，提高质检效率和客观性。</p> <p>2. 智能排班系统</p> <p>需求预测：基于历史数据和市场动态预测业务需求，合理安排员工工作时</p>			10

	<p>间，确保在需求高峰期有足够的员工提供服务。自动排班：自动生成排班表，考虑员工技能、可用性、个人偏好和法律规定，提高排班的准确性和公平性。实时调整：根据实时业务和员工情况动态调整排班安排，确保服务的连续性和稳定性。</p> <p>3. 智能陪练系统</p> <p>全周期、全阶段闭环陪练：采用“学习—练习—考试—评价”的闭环模式，通过阶段性评估和反馈，提升员工的沟通技巧和服务能力。多场景、多模态互动演练：提供多种演练形式，如情景对话、FAQ 练习、幻灯片演讲测评等，支持模拟电话、语音对话、文本对话和视频录制等多种交互方式，模拟真实服务场景。同标准、多维度量化结果：采用统一的测评标准，对员工的表现进行多维度数据分析，帮助精准调整培训策略。</p> <p>4. 智能坐席助手</p> <p>技能与服务水平提升：实时分析客户问题，提供解决方案和话术推荐，帮助客服人员快速响应客户，提升服务专业性。服务质量监控与风险降低：实时监控客服人员的表现，及时纠正</p>			
--	---	--	--	--

		<p>不规范的服务行为，预测潜在服务风险并发出预警。服务流程优化与客户满意度提升：基于客户画像提供个性化服务建议，确保每位客户都能得到贴心且专业的服务。培训成本与时间缩减：通过实时知识推荐和引导，降低新员工的培训难度，缩短培训周期，提高工作效率。</p> <p>通过本任务的学习，学生将深入了解 AI 技术在客户服务质量管理中的多种应用，掌握如何利用这些技术提升服务效率、优化资源分配、提升员工能力，从而显著提升客户服务质量。</p>			
输入	<p>知识目标 1</p> <p>能力目标 1</p>	<p>阅读 P174-178, 学习相关内容。</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解 AI 技术在客户服务质量管理中的基本应用和优势。</p> <p>案例教学法：通</p>		30

	<p>德育目标</p> <p>2</p>		<p>过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		
<p>输出</p>		<p>1. 智能质检系统</p> <p>语音识别与分析：通过语音识别技术将通话内容转化为文本，进行情感分析和关键词提取，帮助监控和评价客服人员的表现。文本分析：利用自然语言处理技术分析文本内容，评价客户服务交互中的情感、意图和态度。</p> <p>自动评分和分类：基于预设标准，对客户服务交互进行自动评分，并分类</p>	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解 AI 技术在客户服务质量管理中的基本应用。</p> <p>参与小组讨论，</p>		

	<p>标注问题类型，提高质检效率和客观性。</p> <p>2. 智能排班系统</p> <p>需求预测：基于历史数据和市场动态预测业务需求，合理安排员工工作时间，确保在需求高峰期有足够的员工提供服务。自动排班：自动生成排班表，考虑员工技能、可用性、个人偏好和法律规定，提高排班的准确性和公平性。实时调整：根据实时业务和员工情况动态调整排班安排，确保服务的连续性和稳定性。</p>	<p>分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其 AI 技术的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习，掌握 AI 工具的使用方法。</p>		
反馈	<ul style="list-style-type: none"> 学生对 AI 技术在客户服务质量管理中的应用感到兴趣，但对具体技术细节理解不足。 部分学生对如何选择和使用 AI 工具感到困惑。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何通过 AI 技术提升客户服务质量。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术在客户服务质量管理中的应用场景。</p>		

			<p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化客户服务质量。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户服务质量管理的实际操作练习。</p>		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解 AI 技术在客户服务质量管理中的应用。 强调 AI 技术对客户服务质量管理效率和效果的提升作用。 			
输入	<p>知识目标</p> <p>2</p> <p>能力</p>	<p>阅读 P179-182，学习相关内容</p>	<p>【教法学法】</p> <p>老师的教学方法：</p> <p>讲授法：讲解 AI 技术在客户服务质量管理</p>		30

	<p>目标 2</p> <p>德育 目标 1</p>		<p>中的基本应用和优势。</p> <p>案例教学法：通过实际案例引导学生分析和讨论。</p> <p>互动教学法：通过情景模拟和角色扮演增强学生的参与感。</p> <p>实践教学法：通过实际操作练习帮助学生掌握 AI 工具的使用。</p>		
<p>输出</p>		<p>3. 智能陪练系统</p> <p>全周期、全阶段闭环陪练：采用“学习—练习—考试—评价”的闭环模式，通过阶段性评估和反馈，提升员工的沟通技巧和服务能力。多场景、多模态</p> <p>互动演练：提供多种演练形式，如情</p>	<p>【教法学法】</p> <p>学生的学习方法：</p> <p>阅读教材，了解 AI 技术在客户</p>		

	<p>景对话、FAQ 练习、幻灯片演讲测评等，支持模拟电话、语音对话、文本对话和视频录制等多种交互方式，模拟真实服务场景。同标准、多维度量化结果：采用统一的测评标准，对员工的表现进行多维度数据分析，帮助精准调整培训策略。</p> <p>4. 智能坐席助手</p> <p>技能与服务水平提升：实时分析客户问题，提供解决方案和话术推荐，帮助客服人员快速响应客户，提升服务专业性。服务质量监控与风险降低：实时监控客服人员的表现，及时纠正不规范的服务行为，预测潜在服务风险并发出预警。服务流程优化与客户满意度提升：基于客户画像提供个性化服务建议，确保每位客户都能得到贴心且专业的服务。培训成本与时间缩减：通过实时知识推荐和引导，降低新员工的培训难度，缩短培训周期，提高工作效率。</p>	<p>服务质量管理中的基本应用。</p> <p>参与小组讨论，分享对 AI 技术的理解。</p> <p>观察实际的企业案例，分析其 AI 技术的应用效果。</p> <p>进行实际操作练习，掌握 AI 工具的使用方法。</p>		
反馈	<ul style="list-style-type: none"> 学生对 AI 技术在客户服务质量管理中的应用感到兴趣，但对具体技术细节理解不足。 	<p>【项目任务】</p> <p>情景模拟：模拟一家企业如何</p>		

		<ul style="list-style-type: none"> 部分学生对如何选择和使用 AI 工具感到困惑。 	<p>通过 AI 技术提升客户服务质量。</p> <p>小组讨论：分析不同 AI 技术在客户服务质量管理中的应用场景。</p> <p>案例分析：研究成功企业如何利用 AI 技术优化客户服务质量。</p> <p>实际操作：让学生使用 AI 工具进行客户服务质量管理的实际操作练习。</p>		
反思		<ul style="list-style-type: none"> 通过实际案例和情景模拟，帮助学生理解 AI 技术在客户服务质量管理中的应用。 	<p>【教学法】</p> <p>根据课堂时间，适当增减内容。</p>		

		<ul style="list-style-type: none"> 强调 AI 技术对客户服务质量管理效率和效果的提升作用。 			
课后作业		<p>76. 请列举三种 AI 技术在客户服务质量管理中的应用，并说明它们的作用。</p> <p>77. 选择一家知名企业，分析其如何利用 AI 技术提升客户服务质量。</p> <p>78. 写一篇短文，探讨 AI 技术在客户服务质量管理中的优势和局限性。</p> <p>79. 设计一个基于 AI 的客户服务质量管理流程，标注每个步骤的关键要点和使用的 AI 工具。</p>			5
教师小结		<p>1. 智能质检系统</p> <p>语音识别与分析：通过语音识别技术将通话内容转化为文本，进行情感分析和关键词提取，帮助监控和评价客服人员的表现。文本分析：利用自然语言处理技术分析文本内容，评价客</p>			10

	<p>户服务交互中的情感、意图和态度。</p> <p>自动评分和分类：基于预设标准，对客户服务交互进行自动评分，并分类标注问题类型，提高质检效率和客观性。</p> <p>2. 智能排班系统</p> <p>需求预测：基于历史数据和市场动态预测业务需求，合理安排员工工作时间，确保在需求高峰期有足够的员工提供服务。自动排班：自动生成排班表，考虑员工技能、可用性、个人偏好和法律规定，提高排班的准确性和公平性。实时调整：根据实时业务和员工情况动态调整排班安排，确保服务的连续性和稳定性。</p> <p>3. 智能陪练系统</p> <p>全周期、全阶段闭环陪练：采用“学习—练习—考试—评价”的闭环模式，通过阶段性评估和反馈，提升员工的沟通技巧和服务能力。多场景、多模态互动演练：提供多种演练形式，如情景对话、FAQ 练习、幻灯片演讲测评等，支持模拟电话、语音对话、文本对话和视频录制等多种交互方式，模拟真实服务场景。同标准、多维度量化结果：采用统一的测评标准，对员</p>			
--	--	--	--	--

	<p>工的表现进行多维度数据分析，帮助精准调整培训策略。</p> <p>4. 智能坐席助手</p> <p>技能与服务水平提升：实时分析客户问题，提供解决方案和话术推荐，帮助客服人员快速响应客户，提升服务专业性。服务质量监控与风险降低：实时监控客服人员的表现，及时纠正不规范的服务行为，预测潜在服务风险并发出预警。服务流程优化与客户满意度提升：基于客户画像提供个性化服务建议，确保每位客户都能得到贴心且专业的服务。培训成本与时间缩减：通过实时知识推荐和引导，降低新员工的培训难度，缩短培训周期，提高工作效率。</p>			
--	--	--	--	--

十、教学后记（教师填写）

--