

# 揭阳职业技术学院教学日历

二〇二五 ~ 二〇二六 学年第 二 学期

授课计划时数:	36	学时
授 课 周 数:	18	学时
每周教学时数:	2	学时

专业 电子商务 班别 241 自主班

任课教师 王 颖

课程名称 电商客户服务与管理

教材名称 AI 客户服务与管理

系主任 (签名) \_\_\_\_\_

二〇二六年 三月 五 日 填

周次	日期	时数	教学方式	教学内容	备注
1	3月2日至3月8日	2	讲授	客户服务的概念、特征与类型 客户服务平台的发展历程（呼叫中心→多媒体客服→AI 客服）	
2	3月9日至3月15日	2	讲授 + 实验	AI 驱动的客户服务优势（自动化、响应速度、数据处理能力）与运用策略	
3	3月16日至3月22日	2	讲授 + 实验	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）	
4	3月23日至3月29日	2	讲授 + 实验	AI 技术在客户开发中的应用	
5	3月30日至4月5日	2	讲授 + 实验	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）	
6	4月6日至3月12日	2	讲授 + 实验	AI 语音助手、聊天机器人、翻译工具在沟通中的应用场景	
7	4月13日至4月19日	2	讲授 + 实验	客户信息的内容与重要性、信息收集与分析的维度	

周次	日期	时数	教学方式	教学内容	备注
8	4月20日至 4月26日	2	讲授 + 实验	AI 技术在信息管理中的应用: 数据清洗、智能录入、全渠道信息整合	
9	4月27日至 5月3日	2	讲授 + 实验	满意度与忠诚度的概念差异、影响因素与衡量标准	
10	5月4日至 5月10日	2	讲授 + 实验	AI 技术在提升满意度与忠诚度中的应用	
11	5月11日至 5月17日	2	讲授	期中综合实践	
12	5月18日至 5月24日	2	讲授	客户投诉的类型与影响、处理原则与技巧	
13	5月25日至 5月31日	2	讲授	AI 技术在投诉处理中的应用	
14	6月1日至 6月7日	2	讲授	售中与售后服务的内容与重要性	

周次	日期	时数	教学方式	教学内容	备注
15	6月8日至 6月14日	2	讲授	AI 技术在售中服务中的应用	
16	6月15日至 6月21日	2	讲授	售中与售后服务的内容与重要性	
17	6月22日至 6月28日	2	讲授	AI 技术在售中服务中的应用	
18	6月29日至 7月5日	2	讲授	期末综合实践	

说明：此表一式三份，由任课教师填写，于开学前一周内交系办公室，由系主任审核。一份由教师保存；一份由教师所在系办公室和学生所在系办公室作为“教师业务档案”保存；扫描件送教务处备案。