

《电商客户服务与管理》教学标准

课内学时数：25

课程实验学时数：11

适用的专业范围及层次：电子商务专业

学分：2.0

考核方式：考试

编制人：电商学院

说 明

一、教学目的和要求

1. 教学目标

《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。本课程的教学目标如下：

2.1 本课程将从客户服务的基本概念入手，结合AI实践和上机练习，较为系统地介绍客户服务思想以及智能化服务与管理方法。

2.2 使学生掌握AI驱动的客户服务的核心理论，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。

2.3 使学生能够熟练应用AI客户服务与管理技能。

2. 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。

二、课程内容和学时分配

1. 教学进度安排

根据教学计划规定的学时数，36共学时，具体学时分配如下表，供参考。

课程内容和学时分配表

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

2. 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, 树立为国奉献精神
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

				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	售前与售后服务管理	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
--	--	--	--	-------

三、教学建议

本课程的先修课程为 C 语言。本课程特别需要 C 语言中的一些基础知识，例如，基本的控制语句，循环语句，数组等。以本课程为基础并且密切相关的后继课程有：Web 设计相关的 Java Server Page (JSP)、手机程序设计相关的 Android 和 Java Micro Edition (Java ME)，数据交换技术相关的 eXtensible Markup Language (XML) 以及网络中间件设计相关的 Java Enterprise Edition (Java EE)。

四、理论教学部分

第一章 Java 入门

教学内容:

- Java 的地位;
- Java 的特点;
- 安装 JDK;
- 简单的 Java 应用程序;
- Java 应用程序的基本结构
- 注释;
- 编程风格

第二章 基本数据类型、标识符和语句

教学内容:

- 标识符和关键字
- 基本数据类型
- 从命令行输入、输出数据
- 数组
- 枚举类型
- 运算符与表达式
- 语句概述
- if 条件分支语句
- switch 开关语句
- 循环语句
- break 和 continue 语句
- 数组与 for 语句
- 枚举类型与 for、switch 语句

第三章 Java 类和对象

教学内容:

- 对象的概念和结构
- 对象的创建和赋值
- 类的定义
- 对象和类的关系
- 程序结构及使用对象的成员，修饰符和构造函数

- Java 应用程序的结构及命令行参数
- 面向对象的软件开发过程

第四章 Java 继承和多态

教学内容:

- 继承和多态的概念
- 属性与方法的继承
- 构造函数的继承和重载
- this 和 super 的使用
- 对象在继承关系中的改变
- 最终类和最终类成员
- 抽象类及其在继承中的特点
- 接口的概念与用法

第五章 内部类和异常类

教学内容:

- 内部类
- 匿名类
- Lambda 表达式
- 异常类
- Class 类
- 断言

第六章 Java 网络编程

教学内容:

- 网络应用的系统结构
- Java 与网络编程的基本原理
- TCP/IP 网络原理
- Java Net Socket 通讯技术
- URL 应用
- 基于 C/S 的通讯程序

第七章 JDBC 与 MySQL 数据库

教学内容:

- JDBC 的工作原理与接口
- JDBC 访问数据库的方法
- MySQL 数据库管理系统
- 连接 MySQL 数据库
- 查询操作
- 更新、添加与删除操作
- 使用预处理语句

- 通用查询
- 事务
- 连接 SQL Server 数据库
- 连接内置 Derby 数据库
- 连接 Access 数据库
- 注册与登录

五、实践教学部分

实验一、Java 运行环境及简单程序调试

实验内容

- 1.掌握 Java JDK 安装
- 2.编写简单的 Java 程序和文件
- 3.编译及运行 Java 程序
- 4.查看程序运行结果

实验二、Java 运算符、表达式和语句练习

实验内容

1. 动手编写简单的 Java 表达式
2. 基本数据类型的使用
3. 利用 Java 各类语句进行程序设计
4. If 条件分支语句编写
5. Switch 开关语句编写
6. 循环语句的编写
7. Break 和 continue 语句的编写

实验三、面向对象的程序设计及实现（一）

实验内容

1. 类的定义
2. 类的构造函数使用
3. 对象的创建和赋值
4. 修饰符的使用

实验四、面向对象的程序设计及实现（二）

实验内容

1. 对象参数传值
2. 对象组合
3. Static 关键字
4. This 关键字

实验五、继承与多态程序设计及实现（一）

实验内容

1. 父类与子类的构造
2. 子类的构造过程

3. 多态的使用
4. 虚类和虚方法

实验六、继承与多态程序设计及实现（二）

实验内容

1. 方法的重写
2. 接口及接口回调

实验七、内部类与异常类（二）

实验内容

1. 内部类和匿名类实现
2. Lambda 表达式实现
3. 异常类使用

实验八、Java 网络应用

实验内容

1. Java 套接字 Net Socket 的使用
2. URL 的应用
3. 实现 C/S 通讯

实验九、JDBC 数据库应用

实验内容

1. 使用 JDBC 访问 SQL 数据库
2. 使用 JDBC 对数据库进行查询、更新、添加、删除

六、建议使用教材及主要参考书

教学参考书

- (1) 耿祥义编著,《Java 面向对象程序设计》,清华大学出版社,2020年1月
- (2) 宋晏,《Java 程序设计及应用开发》,机械工业出版社,2019年出版
- (3) (美) Cay S.Horstmann,Gary Cornell 著,叶乃文、邝劲筠、杜永萍译。《Java 核心技术 卷 1: 基础知识 (第 8 版)》,机械工业出版社,2008年出版
- (4) (美) Cay S.Horstmann,Gary Cornell 著,陈昊鹏、王浩、姚建平等译。《Java 核心技术 卷 2: 高级特性 (第 8 版)》,机械工业出版社,2008年出版

2026年3月5日