

# 揭阳职业技术学院教学日历

二〇二五 ~ 二〇二六学年度第一学期

授课计划时数:	36	学时
授课周数:	6	周
每周教学时数:	6	学时

专业 商务英语

班别 商务英语 231;商务英语 231 (订单班)

任课教师 何伟璇

课程名称 职业与企业公共能力(客户关系管理)

教材名称 跨境电商客户服务

系主任(签名) \_\_\_\_\_

二〇二五年九月一日填

揭阳职业技术学院教务处编制

周次	日期	时数	教学方式	教学内容	备注
1	9月8日至 9月14日		讲练结合		
2	9月15日至 9月21日		讲练结合		
3	9月22日至 9月28日		讲练结合		
4	9月29日至 10月5日		讲练结合		国庆节按国家规定放假
5	10月6日至 10月12日		讲练结合		中秋节按国家规定放假
6	10月13日至 10月19日		讲练结合		
7	10月20日至 10月26日		讲练结合		
8	10月27日至 11月2日		讲练结合		
9	11月3日至 11月9日	6	讲练结合	<b>项目一：进行售前准备</b> 任务一：了解跨境电商平台即时聊天工具 任务二：运用电子邮件及其他辅助沟通工具 任务三：运用翻译软件及其他常用工具	
10	11月10日至 11月16日	6	讲练结合	<b>项目二：开展售前服务</b> 任务一：收集潜在客户资源 任务二：推介售前信息	
11	11月17日至 11月23日	6	讲练结合	<b>项目三：提供售中服务</b> 任务一：回复询盘 任务二：引导购买 任务三：处理物流跟踪相关问题	

				任务四：处理特殊订单相关问题	
12	11月24日 至 11月30日	6	讲练 结合	<b>项目四：提供售后服务</b> 任务一：跟进订单 任务二：管理客户评价 任务三：处理客户投诉和纠纷	
13	12月1日 至 12月7日	6	讲练 结合	<b>项目五：处理跨境电商争议</b> 任务一：熟悉平台规则 任务二：解决常见纠纷及使用策略	
14	12月8日 至 12月14日	6	讲练 结合	<b>项目六：管理客户关系</b> 任务一：识别与挽回客户 任务二：客户关系维护 考核	
15	12月15日 至 12月21日		讲练 结合		
16	12月22日 至 12月28日		讲练 结合		
17	12月29日 至 1月4日		讲练 结合		元旦按国家规定放假
18	1月5日 至 1月11日		讲练 结合		

说明：此表一式四份，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；一份送教务处备案。