

《外贸跟单操作》课程思政典型案例 2

单位	广州城建职业学院	典型案例类型	课程思政
案例名称	以诚待客 ——客户投诉处理		

案例内容：“课程思政”改革等方面的典型案例（文字、配图等）

一、课程内容简介

客户管理亦即客户关系管理（Customer Relationship Management）的简称，其主要含义是通过对客户详细资料的深入分析来提高客户满意程度，从而提高企业的竞争力的一种手段。客户关系管理的核心是客户价值管理，通过“一对一”营销原则，满足不同价值客户的个性化需求，提高客户忠诚度和保有率，实现客户价值持续贡献，从而全面提升企业盈利能力。客户管理跟单是外贸跟单业务流程中的终点环节，主要负责客户服务与客户管理工作（见图 1）。

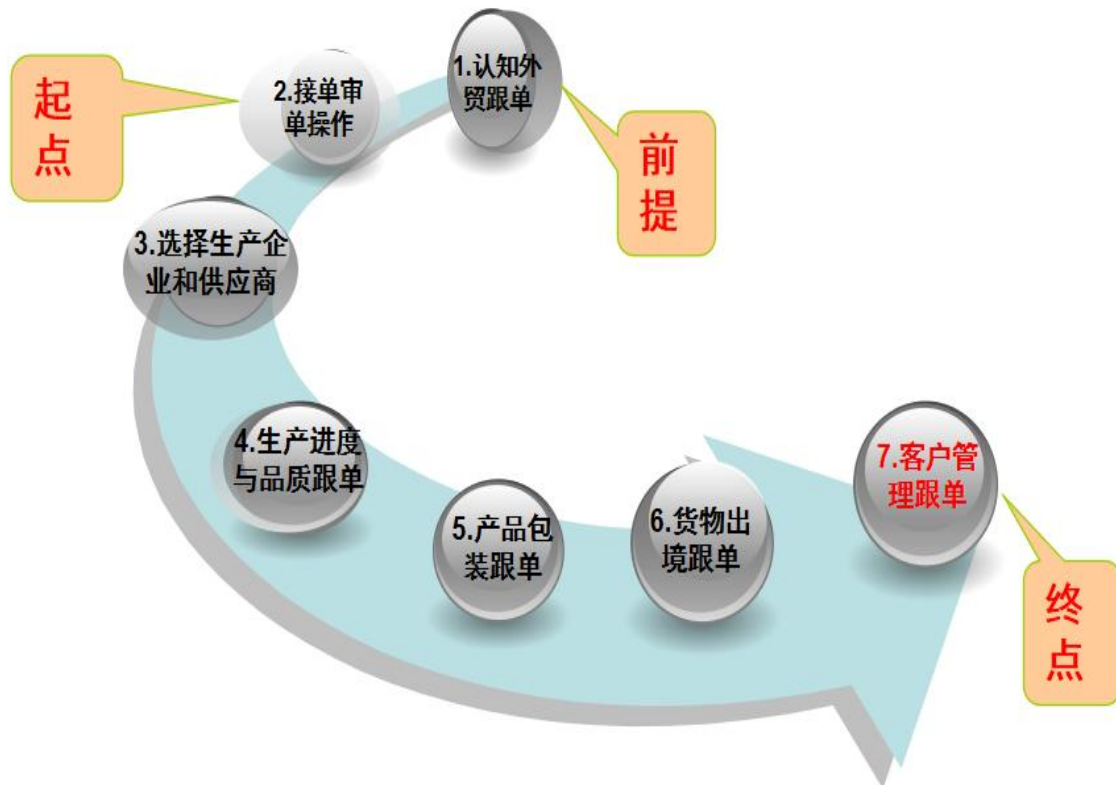


图 1 外贸跟单业务流程图

二、教学过程实施

(一) 课前自主探究

教师活动	学生活动	设计意图
教师提前在超星学习通上传PPT课件、教学视频、教案等教学资源（图1）。	学生利用自己学习账号登录超星学习通平台自学课程内容，了解课程内容和课前任务；	让学生提前对课程知识有所了解，课前自主探究式学习有利于提高学生自主学习、独立思考能力。

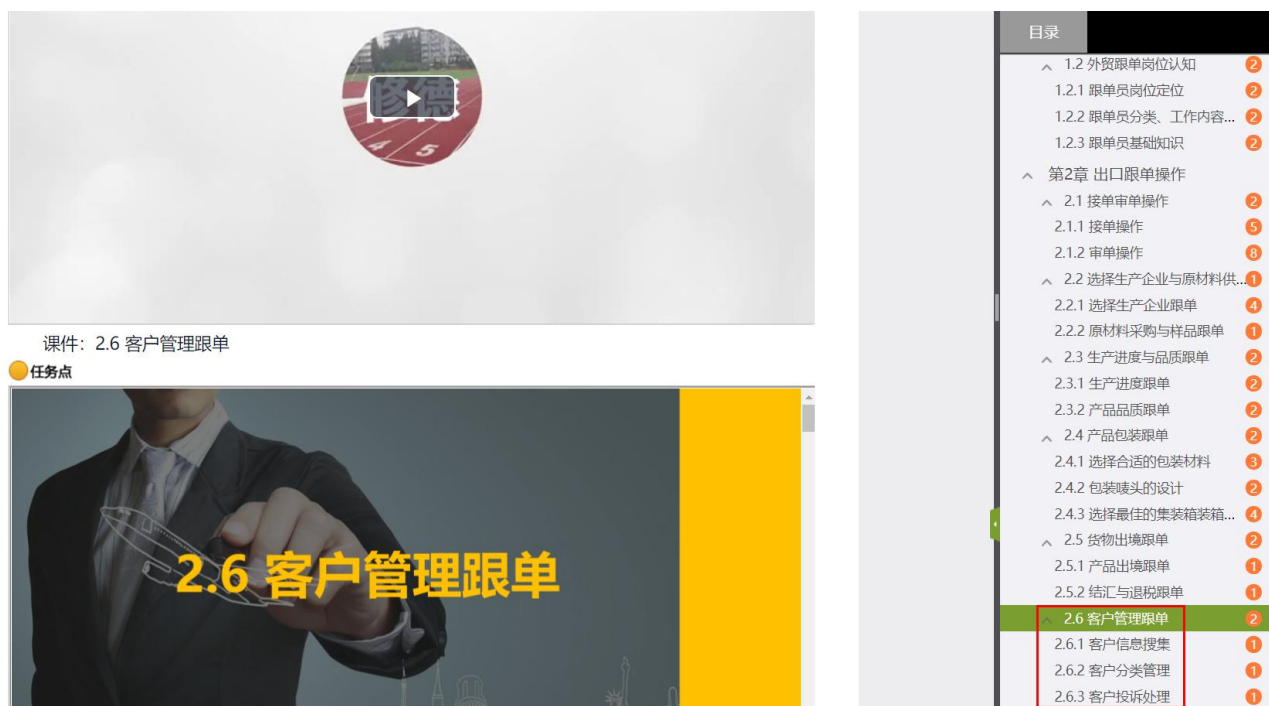


图1 教师课前上传教学资源

(二) 课中互动教学

教学过程	教师活动	学生活动	设计意图	教学方法
环节1: 流程介绍	阐明本节课教学设计流程（图2）：教学目标-案例到-新课讲授-课后拓展	1. 学生认真倾听； 2. 学生做好笔记。	让学生了解本节课教学设计流程，做到心中有数。	启发式讲授法



图 2 教学设计流程图

教学过程	教师活动	学生活动	设计意图	教学方法
环节 2: 教学目标	告知学生本次课能力目标、知识目标和思政目标。 (图 4)	1. 学生认真倾听; 2. 学生做好笔记。	1. 让学生了解本节课的教学目标。 2. 让学生明确教学目标, 有目的开展学习, 激发学生的求知欲。	启发式讲授法


一、明确目标

- 能力目标**
 1. 能够对客户信息进行有效收集与分类管理;
 2. 能够与客户进行有效的沟通, 并能够妥善处理客户投诉。
- 知识目标**
 1. 了解客户管理的含义, 掌握客户信息收集与分类管理的方法;
 2. 掌握与客户沟通的技巧, 了解处理客户投诉的程序、方法和要点。
- 思政目标**
 1. 培养学生合作共赢意识和人际交往沟通能力;
 2. 培养学生知法守法的契约精神和诚信意识。

图 3 教学目标

教学过程	教师活动	学生活动	设计意图	教学方法
环节 3: 案例导入	引入与课程内容相关的客户投诉案例, 让学生运用本节课知识解决有关客户投诉问题, 从而引出本节课重要的知识点 (图 4)	1. 学生记录问题 (图 6); 2. 做好课堂笔记。	让学生带着问题认真听课, 并能运用有关知识解决有关客户投诉问题, 学会如何分析问题和解决问, 做到学以致用。	启发式提问法

二、案例导入



广州飞扬进出口有限公司跟单员王丹于2013年10月26日早上收到美国客户A公司有关对产品质量问题的投诉邮件, 投诉规格为LS111 (RED)的部分产品与确认样品颜色存在色差, 客户要求赔偿其损失120000元人民币, 如果我方不愿赔偿将走法律途径, 并按违约处理。作为跟单员, 王丹应该怎么做?

图 4 案例导入

教学过程	教师活动	学生活动	设计意图	教学方法
环节 4: 新课讲授	1. 讲授客户管理含义、客户分类管理、客户沟通技巧和客户投诉处理等内容 (见图 5) 2. 播放“七个与客户沟通的小技巧”, 让学生学会如何有效跟客户进行沟通。 (图 6)	1. 学生小组根据视频展开研讨; 2. 小组派学生代表发言 (图 7); 3. 教学点评总结时, 学生认真倾听并做好笔记。	通过新课讲授和视频教学让学生了解客户服务与管理的基础知识, 培养学生培养学生合作共赢意识和人际交往沟通能力与勇于承担责任的担当精神、契约精神和诚信意识。	视频教学法; 启发引导法; 小组研讨法

三、新课讲授



图5 授课主要内容



七个与客户沟通的小技巧



图6 视频教学



图7 学生回答问题

教学过程	教师活动	学生活动	设计意图	教学方法
环节 5: 课后拓展	<p>1. 要求学生以小组为单位进行客户投诉情景模拟, 并填写客户投诉记录表, 提出最终解决方案。</p> <p>2. 要求学生完成跟单实训软件有关该项目的专项练习以及教材有关课后练习。</p>	<p>1. 以小组为单位进行客户投诉情景模拟 (见图 8), 并填写客户投诉记录表。</p> <p>2. 登录跟单实训软件完成有关客户管理跟单专项练习 (图 9);</p> <p>3. 完成教材有关课后练习</p>	<p>让学生能学以致用, 通过完成软件、学习通和教材练习, 进一步巩固知识, 强化专业技能。</p> <p>通过大量课后练习与实训拓展, 培养学生吃苦耐劳和精益求精的工匠精神。</p>	<p>情景模拟法</p> <p>软件实操法</p>



图 8 客户投诉处理情景模拟

名称	标签	分数 排名	功能
教学互动		6.5 5	
综合实训		0 19	
专项练习		0 19	
一、跟单认知		0 19	
二、样品跟单 (*)		0 19	
LEVEL 1 (*)		0 19	
LEVEL 2 (*)		0 19	
LEVEL 3 (*)		0 19	

图 9 跟单软件操作平台

三、课后评价

本次课实行“课前考核（10%）+课中考核（60%）+课后考核（30%）”的过程性考核，具体考核项目如下：

考核及比重	考核内容及分数	评价标准
课前考核 (20%)	课前预习 (5分) 小组合作 (5分)	完成微课、PPT、软件等教学资源预习 (5分) 小组合作实训结果 (5分)
课中考核 (50%)	课堂考勤 (5分)	全勤 5分，迟到 1分，旷课则课中考核为 0分。
	课堂表现 (15分)	参与教学互动积极 (1-5分) 参与小组任务积极 (5-10分)
	知识掌握 (10)	1. 了解客户管理的含义，掌握客户信息收集与分类管理的方法； 2. 掌握与客户沟通的技巧，了解处理客户投诉的程序、方法和要点。(5分)；
	技能掌握 (10)	1. 能够对客户信息进行有效收集与分类管理； 2. 能够与客户进行有效的沟通，并能够妥善处理客户投诉。
	思政体现 (10)	1. 培养学生合作共赢意识和人际交往沟通能力 (5分)； 2. 培养学生知法守法的契约精神和诚信意识 (5分)。
课后考核 (30%)	课后作业 (30分)	按时按质按量完成 (5分) 作业态度端正 (5分) 作业规范且有效运用本节知识 (20分)