

跨境电子商务专业核心课程标准

专业名称：	跨境电子商务
专业代码：	530702
学 制：	三年制高职
适用年级：	2025 级
制订时间：	2025 年 6 月

岳阳现代服务职业技术学院

《跨境电商客户服务》

课

程

标

准

制定人：黄焕

经济管理学院（部）

二〇二五年六月

目录

一、课程基本信息.....	1
二、课程性质与任务	1
（一）课程性质	1
（二）课程任务.....	1
（三）学情分析.....	1
三、课程目标与要求	1
（一）总体目标.....	2
（二）具体目标.....	2
（三）课程要求.....	2
四、课程结构与内容	3
（一）课程结构.....	3
（二）课程内容.....	4
五、课程实施与保障	7
（一）课程实施.....	7
（二）课程保障.....	8
六、课程考核与评价.....	10
七、课程进程与安排.....	11

《跨境电商客户服务》课程标准

一、课程基本信息

课程名称	跨境电商客户服务	课程代码	0424109
课程学时/学分	64 课时/4 学分	课程类型	专业核心课
适应专业	跨境电子商务	开设学期	第 3 学期
执笔人	黄焕	制定日期	2025. 6
课程团队成员	张向阳, 江子麟, 张玉婷		
课程审核	教研室主任: 黄焕		
	专业带头人: 张向阳		
	二级学院(部)负责人: 周华庭		
	教务处负责人: 李景福		

二、课程性质与任务

(一) 课程性质

《跨境电商客户服务》是跨境电子商务专业的专业核心课、必修课, 设置在第 3 个学期, 其前导课程是《国际商务文化与礼仪》, 同期课程有《商务沟通》、《消费者行为分析》。本课程对学生的服务理念、客户服务执行技能的训练与养成起着关键作用, 是满足学生从业需求的关键课程。

(二) 课程任务

本课程综合考查学生运用所学专业基本理论、基本知识和技能、分析问题和解决问题的能力, 培养学生素质技能, 培养学生全局观念、团队协作精神、独立工作能力、语言表达和处理售前、售中、售后服务问题的能力。

(三) 学情分析

本课程授课对象为跨境电子商务专业第三学期的学生, 学生在前面已经学习了《跨境电子商务基础》、《市场营销》等课程, 对该课程的学习有一定的基础, 已经具备跨境电子商务的基本素养。通过本课程的学习, 使学生掌握跨境客服等核心技能, 为今后从事跨境电商客服岗位奠定坚实的基础。

三、课程目标与要求

（一）总体目标

通过本课程的学习，培养学生综合运用所学理论和实践知识，独立分析和解决专业范围内问题的能力；通过理论联系实际、讨论思考、模拟教学等环节，完成外贸业务员和跨境电商运营员等岗位基本技能的综合训练，使学生初步具有独立从事客户服务的能力；培养学生灵活分析处理问题的能力，勤奋严谨解决问题的能力和团队协作的优良工作作风；养成良好的道德修养、文化修养和礼仪风范；掌握与职业工作岗位相关的专业知识并与时俱进不断学习。

（二）具体目标

1. 素质目标：

- ①正确的理论联系实际的工作作风，严肃认真的科学态度；
- ②良好的道德修养、文化修养和礼仪风范；
- ③良好的沟通和团队协作能力。

2. 知识目标：

- ①了解跨境电商客服工作的业务范围、工作目标和工作特点；
- ②掌握跨境电商客服沟通的常见技巧；
- ③了解跨境电商售前的客服、集中客服、售后客服的主要工作内容及其特点；
- ④掌握跨境电商客户服务技巧的使用。

3. 能力目标：

- ①具备客户常见问题解答、客诉处理、客户关系维护能力；
- ②具备跨境电商客服工作的沟通能力；
- ③具有较强的应变处理能力。

（三）课程要求

1. 坚持立德树人

《跨境电商客户服务》课程教学要落实立德树人根本任务，充分挖掘本课程思政元素，将社会主义核心价值观融入教学全过程，使学生在思考、辨析、解决问题的过程中，能站稳立场、明辨是非、行为自律、知晓责任。

2. 提升专业技能

在教学设计时，基于跨境电商客服岗位工作流程和典型工作任务，引入企业真实案例和项目，并融入岗赛证内容与要求；在课堂教学中，采用理论与实践相结合的教学方式，让学生在学中做、做中学，提升学生专业技能和综合应用能力。

3. 培养创新意识

在教学过程中，根据学生的学习基础，创设适合学生的教学环境与活动，引导学生开展自主学习、协作学习、探究学习，并进行分享和合作，同时，引导学生学会根据自身需要，自主选择学习平台，创设学习环境，形成自主学习的能力和习惯。

四、课程结构与内容

（一）课程结构

《跨境电商客户服务》是一门实践性较强的专业核心课程，根据跨境电商客服岗位工作内容、高职教育人才培养目标和本专业人才培养方案，融入本专业技能等级证书/职业资格证书和技能竞赛内容与要求，遵循“理论以‘必须、够用’为度，实践以‘强能、致用’为本”的原则，按照从简单到复杂、从单项到综合的思路，序化课程内容，精心设计“跨境电商客户服务概论”“跨境电商平台客户服务”“跨境电商售前沟通与服务”等6个模块/项目，针对每个模块，按实际操作步骤和内容设置了18个任务。在教学实施过程中，突出实践教学、重视学生动手操作能力的培养，实现教学与工作岗位、工作内容的有效对接。

表 1 课程结构一览表

序号	项目/模块名称	任务	学时
1	模块一：跨境电商客户服务概论	任务一：了解跨境电商客服	4
		任务二：跨境电商客服常用技巧	
2	模块二：跨境电商平台客户服务	任务一：跨境电商主流平台	8
		任务二：跨境电商客户服务要求	
		任务三：跨境电商平台客户服务操作	
3	模块三：跨境电商售前沟通与服务	任务一：认识跨境电商平台售前客服	16
		任务二：常见售前客服问题解决方案	
		任务三：情景模拟实际操作跨境电商售前客服模块	
4	模块四：跨境电商售中沟通与服务	任务一：认识跨境电商售中客服	12

		任务二：跨境电商售前订单处理和 控制	
		任务三：常见售前客服问题的解 决流程和方案	
		任务四：情景模拟实际操作跨境 电商售前客服模块	
5	模块五：跨境电商售后沟通与服务	任务一：认识跨境电商售后客服	12
		任务二：常见售后客服问题解决 方案	
		任务三：情景模拟实际操作跨境 电商售后客服模块	
6	模块六：跨境电商客户维护与管理	任务一：客户识别及分类	12
		任务二：客户关系管理	
		任务三：跨境电商客服管理	
合计			64

（二）课程内容

本课程总课时 64 节，课程具体教学内容和实训项目见表 2。

表 2 课程教学内容一览表

序号	模块	任务	教学目标	教学内容	实训项目	课时
1	跨境电 商客户 服务概 论	任务一：了解 跨境电商客 服	素质目标： 具备坚实的政治方向，强烈的社 会责任感；培养“德技兼修”的社 会主义跨境电商人才。 知识目标： 了解并熟悉跨境电商客服工作的 业务范围、工作目标和工作特点； 能力目标： 能够掌握跨境电商客服工作的常 用技巧。	跨境电商 客服基本 知识		2
		任务二：跨境 电商客服常 用技巧	素质目标： 具备坚实的政治方向，强烈的社 会责任感；培养“德技兼修”的社 会主义跨境电商人才。 知识目标： 掌握跨境电商客服岗位的市场需 求及其职业素养要求。 能力目标： 能够掌握跨境电商客服工作的常 用技巧。	跨境电商 客服常用 技巧	实训 1： 跨境电 商客服常用 技巧操作	2

2	跨境电商平台客户服务	任务一：跨境电商主流平台	素质目标： 一丝不苟、精益求精，不断积累总结经验的品质。 知识目标： 了解跨境电商主流平台及相关规则 能力目标： 能分析主流跨境电商平台的特点	主流跨境电商平台介绍		2
		任务二：跨境电商客户服务要求	素质目标： 一丝不苟、精益求精，不断积累总结经验的品质。 知识目标： 1.了解跨境电商客服的基本要求 2.了解客户服务体系及相关操作。 能力目标： 能达到跨境电商客服的基本素质和能力要求。	跨境电商客户服务要求	实训 2：跨境电商客服岗位调研	2
		任务三：跨境电商平台客户服务操作（1）	素质目标： 一丝不苟、精益求精，不断积累总结经验的品质。 知识目标： 了解和掌握亚马逊、速卖通、eBay、Wish 等主流跨境电商平台的操作； 能力目标： 能够根据给定的背景在不同的跨境电商平台上进行客户服务操作。	跨境电商平台操作		2
		任务三：跨境电商平台客户服务操作（2）	素质目标： 一丝不苟、精益求精，不断积累总结经验的品质。 知识目标： 了解和掌握亚马逊、速卖通、eBay、Wish 等主流跨境电商平台的操作； 能力目标： 能够根据给定的背景在不同的跨境电商平台上进行客户服务操作。	跨境电商平台操作	实训 3：亚马逊平台客服实训	2

3	跨境电商售前沟通与服务	任务一：认识跨境电商平台售前客服（1）	素质目标： 具备为客户提供服务，为企业、社会和国家服务的责任感并努力工作和回报父母与社会。 知识目标： 了解跨境电商售前客服工作的内容及其特点； 能力目标： 能够熟练应对在售前工作中客户的各类咨询问题。	跨境电商平台售前客服		2
		任务一：认识跨境电商平台售前客服（2）	素质目标： 具备为客户提供服务，为企业、社会和国家服务的责任感并努力工作和回报父母与社会。 知识目标： 了解跨境电商售前客服工作的内容及其特点； 能力目标： 能够熟练应对在售前工作中客户的各类咨询问题。	跨境电商平台售前客服	实训 4：售前客服话术整理实训	2
		任务二：常见售前客服问题解决方案（1）	素质目标： 具备为客户提供服务，为企业、社会和国家服务的责任感并努力工作和回报父母与社会。 知识目标： 了解常见售前客服问题及相应解决方案； 能力目标： 能够熟练应对在售前工作中客户的各类咨询问题，比如关于支付方式、运费等。	常见售前客服问题解决方案		2
		任务二：常见售前客服问题解决方案（2）	素质目标： 具备为客户提供服务，为企业、社会和国家服务的责任感并努力工作和回报父母与社会。 知识目标： 了解常见售前客服问题及相应解决方案； 能力目标： 能够熟练应对在售前工作中客户的各类咨询问题，比如关于支付方式、运费等。	常见售前客服问题解决方案	实训 5：常见售前客服问题模拟实训	2

		任务三：情景模拟实际操作跨境电商售前客服模块（1）	素质目标： 具备为客户服务，为企业、社会和国家服务的责任感并努力工作和回报父母与社会。 知识目标： 掌握情景模拟实际操作内容及步骤。 能力目标： 能够熟练应对在售前工作中客户的各类咨询问题，比如关于支付方式、运费等。	跨境电商售前客服模块		2
		任务三：情景模拟实际操作跨境电商售前客服模块（2）	素质目标： 具备为客户服务，为企业、社会和国家服务的责任感并努力工作和回报父母与社会。 知识目标： 掌握情景模拟实际操作内容及步骤。 能力目标： 能够熟练应对在售前工作中客户的各类咨询问题，比如关于支付方式、运费等。	跨境电商售前客服模块	实训 6： 速卖通平台售前客服实训	2
		任务三：情景模拟实际操作跨境电商售前客服模块（3）	素质目标： 具备为客户服务，为企业、社会和国家服务的责任感并努力工作和回报父母与社会。 知识目标： 掌握情景模拟实际操作内容及步骤。 能力目标： 能够熟练应对在售前工作中客户的各类咨询问题，比如关于支付方式、运费等。	跨境电商售前客服模块		2
		任务三：情景模拟实际操作跨境电商售前客服模块（4）	素质目标： 具备为客户服务，为企业、社会和国家服务的责任感并努力工作和回报父母与社会。 知识目标： 掌握情景模拟实际操作内容及步骤。 能力目标： 能够熟练应对在售前工作中客户的各类咨询问题，比如关于支付方式、运费等。	跨境电商售前客服模块	实训 7： ebay 平台售前客服实训	2

4	跨境电商 沟通与 服务	任务一：认识跨境电商售中客服	素质目标： 1.具备耐心、细心、热心为客户服务的精神； 2.有强烈的社会责任感，为客户解决实际问题； 知识目标： 熟悉跨境电商售中客服涉及的业务范围； 能力目标： 能够熟练应对和解决售中问题。	跨境电商售中客服		2
		任务二：跨境电商售中订单处理和控制在（1）	素质目标： 1.具备耐心、细心、热心为客户服务的精神； 2.有强烈的社会责任感，为客户解决实际问题； 知识目标： 了解跨境电商售中订单的控制和处理； 能力目标： 能够进行订单的处理和控制；	跨境电商售中订单处理和控制在	实训 8：速卖通平台售中客服实训	2
		任务二：跨境电商售中订单处理和控制在（2）	素质目标： 1.具备耐心、细心、热心为客户服务的精神； 2.有强烈的社会责任感，为客户解决实际问题； 知识目标： 了解跨境电商售中订单的控制和处理； 能力目标： 能够进行订单的处理和控制；	跨境电商售中订单处理和控制在		2
		任务三：常见售中客服问题的解决流程和方案	素质目标： 1.具备耐心、细心、热心为客户服务的精神； 2.有强烈的社会责任感，为客户解决实际问题； 知识目标： 熟悉常见售中客服问题的解决流程和方案。 能力目标： 能够熟练应对和解决售中问题。	常见售中客服问题的解决流程和方案	实训 8：ebay 平台售中客服实训	2
		任务四：情景模拟实际操作跨境电商售中客服模块（1）	素质目标： 1.具备耐心、细心、热心为客户服务的精神； 2.有强烈的社会责任感，为客户解决实际问题；	跨境电商售中客服模块		2

			知识目标: 掌握情景模拟实际操作内容及步骤。 能力目标: 能够熟练处理售前工作中客户的各类问题。			
		任务四: 情景模拟实际操作跨境电商售前客服模块 (2)	素质目标: 1. 具备耐心、细心、热心为客户服务的精神; 2. 有强烈的社会责任感, 为客户解决实际问题; 知识目标: 掌握情景模拟实际操作内容及步骤。 能力目标: 能够熟练处理售前工作中客户的各类问题。	跨境电商售前客服模块	实训 9: 亚马逊平台售前客服实训	2
5	跨境电商售后沟通与服务	任务一: 认识跨境电商售后客服	素质目标: 1. 培养学生爱岗敬业的精神; 2. 树立良好的职业形形象; 3. 树立客户至上和诚信友善的服务宗旨。 知识目标: 掌握跨境电商售后的评价类型及其基本内容。 能力目标: 能够针对售后服务模块熟练处理问题。	认识跨境电商售后客服		2
		任务二: 常见售后客服问题解决方案 (1)	素质目标: 1. 培养学生爱岗敬业的精神; 2. 树立良好的职业形形象; 3. 树立客户至上和诚信友善的服务宗旨。 知识目标: 掌握跨境电商售后常规问题的处理流程和解决方案。 能力目标: 能够针对售后客服问题提出合理的解决方案。	常见售后客服问题解决方案	实训 10: 速卖通平台售后客服实训	2

		<p>任务二：常见售后客服问题解决方案（2）</p>	<p>素质目标： 1.培养学生爱岗敬业的精神； 2.树立良好的职业形形象； 3.树立客户至上和诚信友善的服务宗旨。</p> <p>知识目标： 掌握跨境电商售后常规问题的处理流程和解决方案。</p> <p>能力目标： 能够针对售后客服问题提出合理的解决方案。</p>	<p>常见售后客服问题解决方案</p>		2
		<p>任务三：情景模拟实际操作跨境电商售后客服模块（1）</p>	<p>素质目标： 1.培养学生爱岗敬业的精神； 2.树立良好的职业形形象； 3.树立客户至上和诚信友善的服务宗旨。</p> <p>知识目标： 掌握情景模拟实际操作内容及步骤。</p> <p>能力目标： 能够熟练处理售后工作中客户的各类问题。</p>	<p>跨境电商售后客服模块</p>	<p>实训 11：ebay 平台售后客服实训</p>	2
		<p>任务三：情景模拟实际操作跨境电商售后客服模块（2）</p>	<p>素质目标： 1.培养学生爱岗敬业的精神； 2.树立良好的职业形形象； 3.树立客户至上和诚信友善的服务宗旨。</p> <p>知识目标： 掌握情景模拟实际操作内容及步骤。</p> <p>能力目标： 能够熟练处理售后工作中客户的各类问题。</p>	<p>跨境电商售后客服模块</p>		2
		<p>任务三：情景模拟实际操作跨境电商售后客服模块（3）</p>	<p>素质目标： 1.培养学生爱岗敬业的精神； 2.树立良好的职业形形象； 3.树立客户至上和诚信友善的服务宗旨。</p> <p>知识目标： 掌握情景模拟实际操作内容及步骤。</p> <p>能力目标： 能够熟练处理售后工作中客户的各类问题。</p>	<p>跨境电商售后客服模块</p>	<p>实训 11：亚马逊平台售后客服实训</p>	2

6	跨境电商客户维护与管理	任务一：客户识别及分类	素质目标： 1.培养学生对于知识渴求和探索的精神； 2.培养学生对于跨境电商客户服务工作的热情。 知识目标： 掌握客户识别和分类维护。 能力目标： 能够进行跨境电商客户分类管理	客户识别及分类		2
		任务一：客户识别及分类	素质目标： 1.培养学生对于知识渴求和探索的精神； 2.培养学生对于跨境电商客户服务工作的热情。 知识目标： 掌握客户识别和分类维护 能力目标： 能够进行跨境电商客户分类管理	客户识别及分类	实训 12：客户关系管理实训 1	2
		任务二：客户关系管理	素质目标： 1.培养学生对于知识渴求和探索的精神； 2.培养学生对于跨境电商客户服务工作的热情。 知识目标： 熟悉客户关系管理的办法 能力目标： 能够进行跨境电商客户的跟进管理。	客户关系管理		2
		任务二：客户关系管理	素质目标： 1.培养学生对于知识渴求和探索的精神； 2.培养学生对于跨境电商客户服务工作的热情。 知识目标： 熟悉客户关系管理的办法 能力目标： 能够进行跨境电商客户的跟进管理。	客户关系管理	实训 13：客户关系管理实训 2	2

		任务三：跨境电商客服管理	素质目标： 1.培养学生对于知识渴求和探索的精神； 2.培养学生对于跨境电商客户服务工作的热情。 知识目标： 掌握跨境电商客服管理的具体内容。 能力目标： 能够进行跨境电商客户的跟进管理。	跨境电商客服管理		2
		任务三：跨境电商客服管理	素质目标： 1.培养学生对于知识渴求和探索的精神； 2.培养学生对于跨境电商客户服务工作的热情。 知识目标： 掌握跨境电商客服管理的具体内容。 能力目标： 能够进行跨境电商客户的跟进管理。	跨境电商客服管理	实训 14： 客户关系管理实训 3	2

五、课程实施与保障

（一）课程实施

1. 课程理念

坚持以学习者为中心，按照“以学定教、以学施教、以学评教”的理念，教师根据岗位工作流程、课程内容特点和学生学情情况，融入岗赛证要求，挖掘课程思政元素和文化元素，制定教学策略；突出学生主体地位和教师的主导作用，精心设计教学流程和教学活动，通过情境体验、课堂互动、作品呈现等环节，让学生动起来，让课堂活起来；因材施教，鼓励和帮助学生个性化、差异化发展，使学生学有所思、学有所得、学有所用。

2. 教学策略

教学模式：线上线下混合式

教学方法：讲授法、案例教学、情境教学、问题导向、任务驱动、讨论法等。

教学手段：依托智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云等教学平台和微信学习群、QQ 学习群等，运用多媒体设备、跨境电商客服教学软件、动画、跨境电商客服

专业实训设备、模型、挂图等教学资源和设备进行教学，动态记录学生的学习情况，教师可随时与学生互动，及时了解学生的整体和个体目标达成情况，为调整教学策略和个别辅导提供依据。

3. 教学过程

课前导学：教师推送学习资源，发布学习任务；学生以小组为单位研讨，完成任务；教师线上交流与答疑，了解学生自主学习情况，修改教学策略。

课中研学：围绕教学目标和教学重难点，针对课前自学环节的困惑和疑点，根据专业/学科课程特点和学生心理特征，精心设计教学流程，引导学生做中学、学中做，在问题导向、合作探究、师生互动、作品展示中习得知识、培养能力、提升素养。

课后践学：围绕教学目标，引导学生在课外活动中参与课程实践，拓展知识视野，践行文化价值，培育专业能力。课程实践活动原则上体现开放性（如企业调研、社会调查等）和合作性（小组或团队合作）。

4. 课堂形态

适应“互联网+”信息化教学环境及学生学习特点，依托“智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云”等智慧教育云平台和校内外实习实训基地，充分运用数字化课程资源、模拟仿真软件、教学仪器设备等教学资源和云计算、大数据、人工智能等现代教育技术，建设“云端课堂、实体课堂、仿真课堂、实境课堂”，使智慧教育覆盖教学的全过程，以学定教，打造高效课堂，促进学生个性化发展。

（二）课程保障

1. 教学团队

（1）课程负责人

建议具有高校教师资格；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有3年以上从事跨境电商类课程理论与实践教学经验，具有讲师及以上职称。

（2）课程专任教师

建议具有高校教师资格、热爱教育事业、具有专业的跨境电商理论知识和实操技能，熟练使用相关教学软件，同时具备计算机技术、国际贸易知识基础。具有3年以上从事跨境电商类课程理论与实践教学经验，具有讲师及以上职称。

（3）课程兼职教师

可主要从本专业相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担专业课程教学、实习实训指导和学生职业发展规划指导等教学任务。

2. 教学设施

（1）教室

本课程教室拥有多媒体教室、配备计算机、投影、白板互联网接入或 Wi-Fi 环境，并实施网络安全防护措施；安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求，标志明显，保持逃生通道畅通无阻。

（2）校内实训室基本要求

跨境电商客户服务实训室，面积 200 m²，工位 51 个，主要设备有：实训室计算机 51 台、电脑桌椅 51 套、投影仪 1 台、基础设施设备及跨境电商客户服务实训系统和英语实训等软件。

3. 教学资源

（1）教材：从教育部和省教育厅指定的教材目录中选用近 3-4 年内出版的教材，优先使用国家规划教材、全国百强出版社教材、省级规划教材；鼓励校企合作开发活页式、工作手册式新型教材。

推荐教材：《跨境电商客服》作者：韩雪 出版社：中国人民大学 出版社出版时间：2018

推荐教材：《跨境电商客户服务》作者：陈秀梅，冯克江 出版社：人民邮电出版社 出版社出版时间：2020

推荐教材：《跨境电商客服——阿里巴巴速卖通宝典》作者：速卖通大学 出版社：电子工业出版社 出版社出版时间：2015

推荐教材：《跨境电子商务客服与沟通》作者：樊金琪，吴莎莎， 出版社：电子工业出版社 出版社出版时间：2021

（2）教学参考资料：根据课程教学的实际需要，配置与本课程相关的专业参考书，方便师生查询、借阅。主要参考书目如下：

《跨境电商客户服务英语》作者：张康、徐俊凌 出版社：中国人民大学 出版社

出版时间：2022

《跨境电商理论与实务》作者：邹益民、隋东旭 出版社：人民邮电出版社 出版社出版时间：2023

《跨境电商基础与实务》作者：戴庆玲、宗胜春、高东燕、侯静怡、蒋贵琴 出版社：清华大学 出版社出版时间：2022

(3) 数字化教学资源:建设和配备与本课程有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等教学资源，形成种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学的数字化教学资源库。主要学习网站如：

阿里学院 <http://www.alixueyuan.net/>

淘宝大学 <http://www.taobao.com/university/>

大卖家：<http://518dmj.com/>

雨果网：<https://www.cifnews.com/>

仿真模拟教学软件：亚马逊、速卖通

六、课程考核与评价

课程的考核评价采用过程性考核评价、终结性考核评价与增值性考核评价相结合的形式，过程性考核主要包括课前线上学习、课中出勤与课堂参与度以及课后作业任务完成度等；终结性考核包括期末理论考试、专业技能考核或作品考核；增值性考核指学生在学完规定的学习任务后，获得的荣誉，竞赛获得的奖项，开发的产品、项目、专利，发表的论文等成果，可以转化成学分，替换相关课程或环节部分学分。

表 3 课程考核评价形式一览表

考核评价形式		考核内容	比例%
过程性考核与评价	课前：线上讨论、课前测试、作品提交等	到课考勤、学习态度、安全意识、合作精神、敬业精神、团队意识、课堂参与、实训操作、知识掌握等	10
	课中：课堂提问、现场操作、小组考核、小测验等		30
	课后：课后作业、课后实践、学习、作品提交等		10
终结性考核与评价	理论考试	理论知识、职业规范等	20
	技能考核/作品考核	专业技能、创新能力等	30

表 4 课程考核内容一览表

序号	模块	任务	知识点	技能点	考核占比 (%)
1	跨境电商客户服务概论	任务一：了解跨境电商客服 任务二：跨境电商客服常用技巧	1.了解并熟悉跨境电商客服工作的业务范围、工作目标和工作特点； 2.跨境电商客服岗位的市场需求及其职业素养要求；	能够掌握跨境电商客服工作的常用技巧。	10
2	跨境电商平台客户服务	任务一：跨境电商主流平台 任务二：跨境电商客户服务要求 任务三：跨境电商平台客户服务操作	1.了解和掌握亚马逊、速卖通、eBay、Wish 等主流跨境电商平台； 2.了解客户服务体系及相关操作。	能够根据给定的背景在不同的跨境电商平台上进行客户服务操作。	20
3	跨境电商售前沟通与服务	任务一：认识跨境电商平台售前客服 任务二：常见售前客服问题解决方案 任务三：情景模拟实际操作跨境电商售前客服模块	1.了解跨境电商售前客服工作的内容及其特点； 2.了解常见售前客服问题及相应解决方案； 3.了解情景模拟实际操作内容及步骤。	能够熟练应对在售前工作中客户的各类咨询问题，比如关于支付方式、运费等。	20
4	跨境电商售中沟通与服务	任务一：认识跨境电商售中客服 任务二：跨境电商售中订单处理和控制 任务三：常见售中客服问题的解决流程和方案 任务四：情景模拟实际操作跨境电商售中客服模块	1.熟悉跨境电商售中客服涉及的业务范围； 2.了解跨境电商售中订单的控制和处理； 3.熟悉常见售中客服问题的解决流程和方案。	1.能够进行订单的处理和控制； 2.能够熟练应对和解决售中问题。	20
5	跨境电商售后沟通与服务	任务一：认识跨境电商售后客服 任务二：常见售后客服问题解决方案 任务三：情景模拟实际操作跨境电商售后客服模块	1.掌握跨境电商售后的评价类型及其基本内容； 2.掌握跨境电商售后常规问题的处理流程和解决方案；	能够针对售后服务模块熟练处理问题。	20
6	跨境电商客户维护与管理	任务一：客户识别及分类 任务二：客户关系管理 任务三：跨境电商客服管理	1.掌握客户识别和分类维护； 2.熟悉客户关系管理的办法； 3.了解跨境电商客服管理的具体内容。	能够进行跨境电商客户的跟进管理。	10

七、课程进程与安排

表 5 课程进程安排一览表

序号	教学内容	计划课时		授课地点	执行周次
		理论	实践		
1	跨境电商客服基本知识	2		多媒体教室	第 1 周
2	跨境电商客服技巧		2	实训室	第 1 周
3	主流跨境电商平台介绍	2		多媒体教室	第 2 周
4	跨境电商客户服务要求		2	实训室	第 2 周
5	跨境电商平台操作	2		多媒体教室	第 3 周
6	跨境电商平台操作		2	实训室	第 3 周
7	认识跨境电商平台售前客服	2		多媒体教室	第 4 周
8	认识跨境电商平台售前客服		2	实训室	第 4 周
9	常见售前客服问题解决方案	2		多媒体教室	第 5 周
10	常见售前客服问题解决方案		2	实训室	第 5 周
11	跨境电商售前客服模块	2		多媒体教室	第 6 周
12	跨境电商售前客服模块		2	实训室	第 6 周
13	跨境电商售前客服模块	2		多媒体教室	第 7 周
14	跨境电商售前客服模块		2	实训室	第 7 周
15	认识跨境电商售中客服	2		多媒体教室	第 8 周
16	跨境电商售中订单处理和控制		2	实训室	第 8 周
17	跨境电商售中订单处理和控制	2		多媒体教室	第 9 周
18	常见售中客服问题的解决流程和方案		2	实训室	第 9 周
19	情景模拟实际操作跨境电商售中客服模块	2		多媒体教室	第 10 周
20	情景模拟实际操作跨境电商售中客服模块		2	实训室	第 10 周
21	认识跨境电商售后客服	2		多媒体教室	第 11 周
22	常见售后客服问题解决方案		2	实训室	第 11 周
23	常见售后客服问题解决方案	2		多媒体教室	第 12 周
24	跨境电商售后客服模块		2	实训室	第 12 周
25	跨境电商售后客服模块	2		多媒体教室	第 13 周
26	跨境电商售后客服模块		2	实训室	第 13 周
27	客户识别及分类	2		多媒体教室	第 14 周
28	客户识别及分类		2	实训室	第 14 周
29	客户关系管理	2		多媒体教室	第 15 周
30	客户关系管理		2	实训室	第 15 周
31	跨境电商客服管理	2		多媒体教室	第 16 周
32	跨境电商客服管理		2	实训室	第 16 周

合计	32	32		
----	----	----	--	--