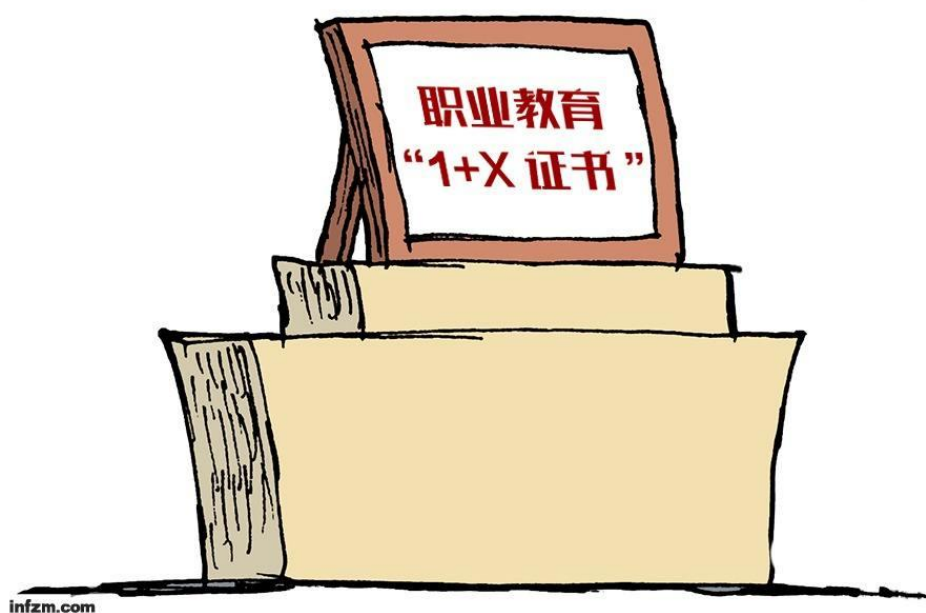


基于“呼叫中心客户服务与管理”
1+X 职业技能等级证书“课证融通”
人才培养方案



二〇二〇年一月

目录

基于“呼叫中心客户服务与管理”1+X职业技能等级“课证融合”人才培养模式	2
基于“呼叫中心客户服务与管理”1+X职业技能等级“课证融合”人才培养方案	1
一、 专业名称（专业代码）	1
二、 入学要求	1
三、 基本学制	1
四、 培养目标	1
五、 职业范围	1
六、 人才规格	2
七、 主要接续专业	4
八、 课程结构	5
九、 课程设置及要求	5
十、 教学时间安排	9
十一、 教学实施	11
十二、 教学评价	12
十三、 实训实习环境	12
十四、 专业师资	12
十五、 其他	12
附件：“呼叫中心客户服务与管理”1+X职业技能等级标准（初级）	13

基于“呼叫中心客户服务与管理”1+X职业技能等级“课证融合”人才培养模式

2019年国务院正式印发了《国家职业教育改革实施方案》，这标志着1+X证书制度试点工作正式开始实行，试点工作中特别强调：“鼓励职业院校学生在获得学历证书的同时，积极取得多类职业技能证书，拓展就业创业本领，缓解结构性就业矛盾”。这意味着在1+X制度的框架下，职业院校学生的综合素质将得到极大的提升，全面发展的“一专多能”时代即将来临。

所谓1+X证书制度，“1”为学历证书，学历证书全面反映学校教育的人才培养质量；“X”为若干职业技能等级证书，职业技能等级证书是毕业生、社会成员职业技能水平的凭证，反映职业活动和个人职业生涯发展所需要的综合能力。

1+X证书制度试点与职业院校专业建设、课程建设、教师队伍建设、实训基地建设等紧密结合，根据“X”证书的职业技能等级标准和专业教学标准要求，实施课证融合教学方案，实现课程重构、教学融通、评价考核同步，推进职业教育改革实施。基于以上要求，特论证1+X职业技能等级证书“课证融合”人才培养模式的可行性。

一、1+X职业技能等级证书“课证融合”的含义

“课证融合”，是指课程的设置与1+X职业技能等级证书相对应，课程教材和教学内容与考证内容相一致，通过课程学习，学生能直接参加相关1+X职业技能等级证书的考试。根据“呼叫中心客户服务与管理”1+X职业技能等级标准对人才培养的关键环节进行科学化、标准性规定，对整个教学环节进行标准化设计，用岗位职业能力来描述人才规格，坚持以学生为中心，深化复合型技术技能人才培养培训模式和评价模式改革，提高人才培养质量，畅通技术技能人才成长通道，拓展就业创业本领，形成基于“呼叫中心客户服务与管理”1+X职业技能等级“课证融合”人才培养模式。

二、“1+X证书”背景下课证融合内容

课证融合是“1+X证书”制度的重要保障，是强化学生职业能力与实践能力的关键所在。其中，“课”主要是指课程体系，“证”是指职业从业要求。

“课证融合”主要涉及三个方面的内容：

第一，重新梳理“呼叫中心客户服务与管理”职业技能相关专业的人才培养方向。

第二，制定“呼叫中心客户服务与管理”职业技能标准相关专业的核心课程体系。

第三，将呼叫中心客户服务与管理”职业技能等级标准融入到具体的课程当中。

三、“呼叫中心客户服务与管理”职业技能等级标准适用专业（中职）

- 客户信息服务专业
- 电子商务专业
- 市场营销专业
- 通信运营服务专业
- 客户服务专业
- 保险事物专业
- 计算机应用

以上6个专业教学标准中的职业范围描述中均有呼叫服务员、话务员、电话销售员、客户服务、电信客服等岗位，除了应用的业务略有不同外，专业知识和技能要求方面均比较接近，今后工作的环境也都是以呼叫中心、客户联络中心、电话销售中心、客户服务部为载体的企业。所以以上6个专业学生都适合考取“呼叫中心客户服务与管理”职业技能等级证书。

四、“呼叫中心客户服务与管理”职业技能等级标准面向岗位

主要面向呼叫中心、客户服务中心、顾客联络中心、服务外包及电子商务等企业的客户服务、电话销售、电话回访、投诉专员、培训管理、质检质控、数据分析、运营管理等工作岗位（群），按技能难度等级从事客户服务交付、控制、改进、管理等工作。

根据以上分析及职业院校需求，提供基于“呼叫中心客户服务与管理”1+X职业技能等级“课证融合”人才培养方案。将已开设的电子商务专业、市场营销专业、客户信息服务专业的人才培养方案合并进行修订。

附件：“呼叫中心客户服务与管理”职业技能等级标准（初级）

基于“呼叫中心客户服务与管理”1+X职业技能 等级“课证融合”人才培养方案

一、专业名称（专业代码）

- ◆ 市场营销（121000）
- ◆ 电子商务（121100）
- ◆ 客户信息服务（090900）
- ◆ 通信服务（091600）
- ◆ 计算机应用（090100）

注：本方案适用于以上多个专业，是以“呼叫中心客户服务与管理”1+X职业技能等级标准为基础，以市场营销、电子商务、客户信息服务、通信服务行业企业应用为方向的“课证融合”人才培养方案。比较之前以行业企业为出发点，根据工作领域划分技能方向的传统人才培养方案略有不同。

二、入学要求

初中毕业生或具有同等学力者。

三、基本学制

3年。

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向通信运营、信息服务、计算机技术、电子商务、金融保险、商品零售等行业企业，从事市场推广、商品销售、客户服务、技术咨询、投诉处理等工作，德智体美全面发展的高素质劳动者和技能型人才。

五、职业范围

序号	对应职业（岗位）	1+X 职业技能等级证书	专业方向
1	呼叫服务员、话务员	呼叫中心客户服务与管理（初级） 普通话水平测试等级证书	客户信息服务、通信服务
2	客服专员、客服代表		计算机应用、
2	在线客服、网络客服		电子商务、客户服务
3	电销专员、电话销售		市场营销、保险事物
4	呼叫中心班组长、质检专员、质控专员、培训师	呼叫中心客户服务与管理（中级）	电信服务与管理、市场营销、电子商务、电子产品营销与服务、服务外包（高职）
5	呼叫中心数据分析、客服主管、客服经理、质培主管	呼叫中心客户服务与管理（高级）	市场营销、电子商务、工商管理、行政管理、物流管理、旅游管理、公共事业管理（应用型本科）

六、 人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养（职业道德和企业文化素养）、专业知识和技能：

（一）职业素养

1. 具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规、规范和企业规章制度。
2. 具有良好的心理素质和思想品德修养。
3. 具有良好的服务意识和责任感。
4. 具有良好的交流能力、沟通能力、表达能力。
5. 具有较强的心理承受与抗挫折能力。
6. 具有继续学习的能力和适应职业变化的能力。
7. 具有团队合作精神和良好的人际沟通能力。

（二）专业知识和技能

1. 掌握客户关键信息收集、记录和反馈的知识和技能

2. 掌握客户消费行为的类型、特点，以及消费购买过程中心理差异
3. 掌握话术设计的知识和技能
4. 掌握处理呼入咨询业务、受理业务的知识和技能
5. 掌握客户信息与呼叫业务系统操作的知识和技能
6. 掌握电话销售的知识和技能
7. 掌握处理客户投诉处理的知识和技能
8. 掌握关键绩效指标（KPI）保持和提高的知识和技能
9. 掌握业务报表分析和制作的知识和技能
10. 掌握综合运用服务规范、语言技巧、沟通技巧等为客户提供满意服务的知识和能力

专业（技能）方向 1：市场营销方向

1. 掌握市场营销行业的基本知识和营销理念。
2. 掌握运用调查问卷进行数据录入、统计和进行一定的数据分析的能力。
3. 掌握根据客户需要运用各种推销模式进行商品推销，完成商品售前、售中、售后服务工作的能力。
4. 掌握较强的商务谈判能力，善于排除客户异议，能够对客户进行信息跟踪，促成交易。
5. 掌握建立商品的电子信息档案，并定期进行整理和维护的能力。
6. 掌握根据公司的市场推广方案参与和实施、协助市场推广活动的的能力。

专业（技能）方向 2：电子商务方向

1. 掌握电子商务基础知识，能熟练使用互联网交易平台处理 B2B、B2C、C2C、团购等商务活动交易。
2. 掌握商品专业知识、网站交易规则、物流及付款知识，熟悉在线客服的售前、售中、售后基本工作流程。
3. 掌握品类产品，了解产品特性，运用专业知识解答客户疑虑；能根据商品优惠活动，进行产品推荐
4. 掌握电子商务物流配送相关知识，能完成商品打包、订单处理、配送查询等环节的工作。
5. 掌握网络营销的环境、战略、计划与渠道策略的相关知识，能够利用网络进行电子商务实务操作。
6. 掌握维护客户关系的相关知识，熟悉不同网络营销渠道的入驻规则，学会主动营销

专业（技能方向）3：客户信息服务方向

1. 了解呼叫中心的基础性知识、呼叫中心的发展历史，掌握呼叫中心的运营规则和常规操作流程等。
2. 掌握接待客户咨询、业务受理、投诉处理的标准语言及行为规范能力、处理的流程、原则、标准及技巧。
3. 掌握挖掘客户需求，开拓目标市场、实现营销目标的基本方法和技巧，能够进行终端产品及业务的推广和销售。
4. 掌握具备通过调研、回访等多种形式收集、分析目标客户信息的能力，掌握建立客户信息档案和基本的客户数据统计分析方法。
5. 能够按照客户关系管理流程和规范，使用 CRM 客户关系管理系统，实施客户关系管理
6. 掌握客户信息服务管理端基础理论知识和基本技能，具有从事客户信息服务管理的基本能力

专业（技能方向）3：计算机应用方向

1. 具有熟练的中英文录入能力，掌握文字排版技能。
2. 掌握计算机应用基础知识，具有熟练操作计算机和应用办公软件的能力。
3. 掌握常用办公设备的使用方法，具有办公设备的日常维护及常见故障排除的能力
4. 掌握信息技术领域的营销方法和技巧
5. 掌握电子商务流程，具有通过电子商务平台进行数码产品的营销能力
6. 掌握信息化管理与运作的知识与技能，具有进行信息化过程的规划、管理、控制、评价等工作的能力
7. 掌握信息系统安全的基础知识，具有计算机单机、局域网、广域网安全防护的相关能力

七、 主要接续专业

高职：市场营销、电子商务、电信服务与管理、电子产品营销与服务、
服务外包、计算机应用技术、计算机信息管理、

本科：市场营销、电子商务、营销与策划、工商管理、市场营销、行政管理
物流管理、旅游管理、公共事业管理

八、课程结构

略

九、课程设置及要求

本专业课程设置分为公共基础课和专业技能课。

本专业公共基础课包括德育课、语文、数学、英语、体育与健康、公共艺术等课程。专业技能课包括9门专业核心课和9个专业（技能）方向及相应的专业技能课。

实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校外实训和顶岗实习等多种形式。

（一）公共基础课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
1	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
2	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
3	经济政治与社会	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
4	哲学与人生	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
5	语文	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
6	数学	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
7	英语	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
9	体育与健康	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
10	公共艺术	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
11	历史	依据《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32

（二）专业技能课

1. 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
1	普通话	依据《普通话教学大纲》开设要求，通过对普通话发音的校正、发声技巧的训练，使学生具备基本标准的普通话水平，掌握一定的发声技巧，注重亲和力训练和优质语音塑造，从而使学生具有从事呼叫中心座席人员的基本素质	72
2	消费心理学	了解消费者购买商品的心理过程；掌握消费者心理现象对购买行为的影响；了解不同消费习惯、参照群体、社会文化对消费行为的影响；了解消费者购买行为的类型、特点，掌握不同消费者购买过程中的决策心理差异；掌握品牌、价格、外观、销售策略等属性对消费决策的作用	36
3	电子商务基础	了解电子商务相关的法律法规、行业政策和网络安全常识；了解网络零售市场的基本特点，电子商务B2B、B2C、C2C等典型电子商务运营模式；掌握网络零售的主要交易流程，进行网络商情信息的处理加工；熟悉网上银行和第三方支付平台业务；能应用电子商务平台进行网上商店的搭建和日常商务交易处理。	36
4	市场营销实务	了解市场营销的基本原理、基本概念和核心概念，掌握营销环境分析、市场调研、市场预测、市场细分、市场定位、营销组合等基本知识，具备进行简单的营销策划的能力。	36
5	客户沟通能力训练	了解客户沟通的一般技巧及客户投诉的一般性处理方法。掌握客户服务礼仪的基本规范、服务技巧、沟通的认知、语言沟通技巧的运用、倾听训练、客户投诉心理分析、客户投诉处理技巧的运用、书面沟通技巧、团队与沟等，使学生具有与客户沟通的技巧和方法。	72
6	电话销售能力训练	了解电话销售的基本流程，掌握电话销售的步骤，通过电话完成产品的销售，熟悉电话销售技巧以及如何处理客户异议，拓展和保留客户，并最终与客户建立持久关系的方法和技巧。	72
7	在线客服能力	了解和掌握网店客服岗前必备知识、熟练掌握网店客服售前、售中、售后的工作服务流程、掌握KPI指标数据分析的知识和方法。掌握常见品类的商品知识、客户服务技巧和方法，从而具备电子商务网店	36

		客服职业能力。	
8	呼叫中心数据分析与报表制作	能够熟练掌握呼叫中心的关键绩效指标 (KPI) 的定义、公式及计算方法, 掌握各项指标之间的相互影响作用, 掌握常用的呼叫中心表格规范和制作要求, 能够针对原始数据进行整理、提取、分析及计算, 熟练掌握和运用的 EXCEL 函数, 具备独立设计计算和制作完成呼叫中心报表的能力。	72
9	呼叫中心客户服务与管理 (1+X 职业技能等级证书 教材-初级)	通过对“呼叫中心客户服务与管理”1+X 职业技能等级标准的学习, 掌握呼叫中心客户服务管理的岗位职责、工作标准, 能够综合运用所学知识进行呼入业务、呼出业务、投诉业务、及在线客服服务工作。	144

2. 专业（技能）方向课

序号	专业方向	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
1	市场营销	市场调查	了解市场调查与分析的方法; 理解市场调查的基本知识; 掌握调查问卷设计的方法; 掌握市场调查具体实施的方法; 了解回收问卷统计、分析的方法; 掌握对商圈进行市场分析的方法, 能进行竞争对手情况分析	72
2		商品管理	了解商品采购的相关知识, 能够按照采购计划进行商品采购; 了解供应商的类型, 能够准确的收集供应商的相关信息; 了解商品的性质、质匾、标准、鉴定、分类方法; 掌握商品的出入库、包装、储运、盘点、保管、条形码的華本知识; 掌握商品的属性和有关养护和保管商品的基本技能	72
3		商务沟通与谈判	了解商务谈判入员的素质; 掌握商务沟通的技巧和方法; 了解商务谈判的基本原则、模式, 学握商务谈判的程序及各阶段策略; 掌握寻找、接近客户、客户异议处理、促成交易的方法; 了解合同的签订, 合同效力认定, 合同的担保和保全, 合同的变更、转让和终止, 合同的履行, 违约责任承担等。	72
4	电子商务	网店美工及视觉设计	能根据拍摄要求调试相机, 拍摄出清晰地体现商品卖点的照片; 掌握 Photoshop 基本操作。掌握最常用的调整图片的形状和颜色的方法, 掌握快速使用图形处理工具为图片加上水印和 LOGO, 去除背景和污点的技巧, 掌握图片色彩分类与搭配, 能够独立完成店铺 LOGO、产品海报、促销广告、店铺布局 VI 设计等。	72

5		网店经营与管理	了解网店运营的规范与流程，明确网店运营的核心工作内容；能独立完成网店整个交易过程；能美化网店页面，制作商品展示页面，能根据不同商品类型正确进行商品分类、编码等，提炼商品卖点；能根据网店运营目标，选择合适的网络营销工具，推广店铺，做好客户服务，实现交易。	72
6		网络营销	了解网店营销的基本方法、B2C平台网络营销、社会化媒体网络营销、SEM营销等内容，在掌握推广与营销的理论知识基础上，找准店铺定位，设计营销策略，达到理想的营销效果。	72
7	客户信息服务	服务外包与呼叫中心概论	了解客户信息服务工作中的基本常识，掌握服务外包的基本概念和业务类型，掌握呼叫中心业务模式、职业素养、及职业生涯规划。熟悉生活中常见的地理常识，客户信息服务过程中必备的常用姓氏、地址的拆分方法，能够在客户服过程中快速记录和反馈客户关键信息。	72
8		呼叫中心班组长管理	了解班组长应该具备的基本素质及能力，掌握如何执行会议、现场管理、KPI管理、员工辅导，初步具备作为呼叫中心班组长的必备技能。	72
9		呼叫中心培训师能力训练	了解培训师应该具有的基本能力、角色定位、素质与形象，掌握培训需求的分析与方法、培训计划的制定、培训课程设计、培训实施技巧、考核实施、培训评估，掌握呼叫中心培训师的日常工作流程和培训方法技巧，能够独立完成培训总结和评估报告的撰写。	72
10	计算机应用	办公设备使用与维护	了解办公信息领域中常用设备的性能、产品结构、基本工作原理，掌握主流办公设备产品的选用、安装、使用及维护技能，能运用办公设备从事业务工作并进行简单维护	72
11		信息化管理与运作	了解信息化与组织信息化管理的内涵，理解信息化的规划、组织、管理、控制与评价管理机制，掌握相应的信息化管理与运作的知识和技能	72
12		信息安全	了解信息安全的相关知识，理解信息安全规范及构成信息安全威胁的原理与防御机制，掌握单机和网络病毒防范、安全漏洞修复、数据保护、攻击防御、计算机主流设备日常维护和信息安全的相关技能。	72

3. 专业选修课

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考课时
1	情绪管理与压力缓解	熟悉压力和压力的来源, 掌握压力对人身心的影响, 掌握工作压力的诱因, 良性压力和父母压力的区别, 情绪陷阱、情绪健康的特点, 掌握情绪智能的实用策略与技巧, 能消除专业学习和实训过程中的负面情绪影响, 探索合适的建设性的减压策略, 培养乐观生活、乐观学习、乐观工作的能力	36
2	商务应用文写作	能够根据日常生活和工作的需要, 掌握撰写主题明确、材料准确翔实、结构完整恰当、表达通顺合理的实用文书的技巧和方案。能够掌握行政公文的格式, 能根据具体材料撰写相关的通知、通报、请示、报告和函等常用公文。能设计调查问卷、撰写市场调查报告, 能设计产品策划书、广告词等。	36
3	统计实务	能够掌握统计的基本概念, 统计的对象、内容、任务和方法, 掌握统计报表的种类、内容和编制方法等。能够掌握社会经济管理中常用的统计方法。	36
4	办公软件综合运用	掌握信息录入、信息处理的基本方法, 掌握准确、快速的中中英文盲打、听大录入技能。熟悉和掌握计算机的基本技能。熟练掌握 Office 办公软件的运用, 具有灵活运用应用计算机从事商务工作的能力; 能够熟练使用网络工具解决工作学习中的实际问题, 从而提学生独立分析能力, 解决问题的能力。	36

4. 综合实训

采取集中实训或社会实践的教学组织形式, 组织学生进行呼叫中心呼入业务、电话回访、电话邀约、电话销售、市场营销、电子商务综合训练等模块的实际工作, 培养学生沟通、业务能力、销售能力等方面的能力与素质。

5. 顶岗实习

这是本专业职业技能和职业岗位工作能力培养的重要实践教学环节, 要认真落实教育部、财政部关于《中等职业学校学生实习管理办法》的有关要求, 保证学生顶岗实习的岗位与其所学专业面向的岗位群基本一致。在确保学生实习总量的前提下, 可根据实际需要, 通过校企合作, 实行工学交替、多学期、分阶段安排学生实习。

十、 教学时间安排

(一) 基本要求

每学年为 52 周, 其中教学时间 40 周 (含复习考试), 累计假期 12 周, 周学时一般为 28 学时, 顶岗实习按每周 30 小时 (1 小时折合 1 学时) 安排, 3 年总学时数为 3000-3300。课程开设顺序和周学时安排, 学校可根据实际情况调整。

实行学分制的学校，一般 16-18 学时为 1 学分，3 年制总学分不得少于 170。军训、社会实践、入学教育、毕业教育等活动以 1 周为 1 学分，共 5 学分。公共基础课学时约占总学时的 1/3，允许根据行业人才培养的实际需要在规定的范围内适当调整，但必须保证学生修完公共基础课的必修内容和学时。

专业技能课学时约占总学时的 2/3，在确保学生实习总量的前提下，可根据实际需要集中或分阶段安排实习时间，行业企业认知实习应安排在第一学年。

课程设置中应设选修课，其学时数占总学时的比例应不少于 10%。

(二) 教学安排建议

说明：本表不含军训、社会实践、入学教育、毕业教育及选修课教学安排，学校可根据实际情况灵活设置。

课程类别	课程名称	学分	学时	学期						
				1	2	3	4	5	6	
公共基础课	职业生涯规划	2	32	2						
	职业道德与法律	2	32		2					
	经济政治与社会	2	32			2				
	哲学与人生	2	32				2			
	语文	10	144	2	2	2	2			
	数学	10	144	2	2	2	2			
	英语	10	144	2	2	2	2			
	计算机应用基础	6	108	6						
	体育与健康	10	160	2	2	2	2	2		
	公共艺术	2	36	2						
	历史	2	36		2					
	公共基础课小计	58	900	18	12	10	10	2	0	
专业技能课	专业核心课	普通话	4	72	2	2				
		消费心理学	2	36		2				
		电子商务基础	2	36		2				
		市场营销实务	2	36		2				
		客户沟通能力训练	4	72			4			
		电话销售能力训练	4	72			4			
		在线客服服务	2	36			2			
		呼叫中心数据分析与报表制作	4	72				4		
		呼叫中心客户服务与管理	10	144				6	2	
			小计	34	576	2	8	10	10	2

专业(技能)方向课	市场营销	市场调查	4	72					4	
		商品管理	4	72					4	
		商务沟通与谈判	4	72					4	
	电子商务	网店美工及视觉设计	4	72					4	
		网店经营与管理	4	72					4	
		网店推广与营销	4	72					4	
	客户信息服务	服务外包与呼叫中心概论	4	72					4	
		呼叫中心班组长管理	4	72					4	
		呼叫中心培训师能力训练	4	72					4	
	计算机应用	计算机网络基础	4	72					4	
		办公设备使用与维护	4	72					4	
		信息安全	4	72					4	
	综合实训		16	288					14	
	顶岗实习		30	540						30
	专业技能课小计		28	504	0	0	0	0	26	0
合计			155	3020	20	20	20	20	30	30

十一、 教学实施

(一)、教学要求

公共基础课按照培养学生基本科学文化素养、服务学生专业学习和终身发展的功能来定位，重在教学方法、教学组织形式的改革，教学手段、教学模式的创新，调动学生学习积极性，为学生综合素质的提高、职业能力的形成和可持续发展奠定一定基础。

将学生专业素质培养与教学内容结合起来，使公共基础课程的教学内容更具实用性和针对性，配合好专业技能课程教学。课程教学应贴近学生、贴近职业、贴近社会，注重实践教学、体验教育、养成教育，做到知识学习与能力培养和行为养成相统一，促进学生全面发展和综合职业能力的提高。

专业技能课按照营销职业岗位(群)的能力要求，强化理论实践一体化，突出“做中学、做中教”的职业教育教学特色。提倡项目教学、案例教学、任务教学、角色扮演、情境教学等方法，利用校内外实训基地，将学生的自主学习、合作学习和教师引导教学等教学组织形式有机结合

(二)、教学管理

教学管理坚持规范性和灵活性相结合，合理调配教师、教学时间、实训室和实训场地等教学资源，为课程的实施创造条件；注重教学过程的质量监控，改革教学评价的标准和方法，促进教师教学能力的提升，保证教学质量。

十二、 教学评价

体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，注意吸收家长、行业企业参与。校内校外评价相结合，职业技能鉴定与学业考核相结合，教师评价、学生互评与自我评价相结合，过程性评价与结果性评价相结合。不仅关注学生对知识的理解和技能的掌握，更关注知识在实践中运用与解决实际问题的能力水平，重视规范操作、安全文明生产等职业素质的形成，以及节约能源、节省原材料与爱护生产设备，保护环境等意识与观念的树立

十三、 实训实习环境

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地

（一）、校内实训实习室

校内实训实习必须具备呼叫中心、市场营销、电子商务等实训室，主要设施设备及数量见下表（另附）。

（二）、校外实训基地

校外实训基地位置应选取有一定呼叫中心、电子商务、市场营销氛围的行业企业，面积适中，实训设备设施配置合理，能够实现包括呼叫中心坐席岗位、呼叫中心电话销售岗位、呼叫中心基层管理岗位等多种训练的企业。

十四、 专业师资

根据教育部颁布的《中等职业学校教师专业标准》和《中等职业学校设置标准》的有关规定，进行教师队伍建设，合理配置教师资源。专业教师学历职称结构应合理，至少应配备具有相关专业中级以上专业技术职务的专任教师 2 人；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于 30%；应有业务水平较高的专业带头人。

专任教师应熟练掌握系统的市场营销知识，具有一定的实际管理经验和丰富的教学经验，具有良好的语言表达能力和知识传授能力；具备中级以上专业技术职务所要求的业务能力；具备良好的师德和终身学习能力，适应产业行业发展需求，熟悉企业情况。

十五、 其他

附件：“呼叫中心客户服务与管理” 1+X 职业技能等级标准（初级）
表 1 呼叫中心客户服务与管理（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求	
1. 呼入电话处理	1.1 了解客户需求	1.1.1 能够通过倾听，了解客户所反应的主要问题	
		1.1.2 能够迅速归纳总结客户表达重点，理解客户真正意图	
		1.1.3 能够通过提问有效引导客户表达需求	
		1.1.4 熟练掌握运用各项电话礼仪和电话沟通技巧	
		1.1.5 能够对工作中接触到的公司商业机密及客户数据进行严格保密	
	1.2 提供解决方案	1.2.1 能够熟悉各项产品和业务处理流程	
		1.2.2 能够熟练掌握系统搜索、查询及操作能力	
		1.2.3 能够有效管理客户期望值，与客户达成协议	
		1.2.4 能够根据客户需求为客户提供最佳解决方案或多种选择方案	
	1.3 结果记录及反馈	1.3.1 能够正确使用呼叫中心业务平台，准确、快速记录和核对客户信息	
		1.3.2 能够准确用文字描述客户主要问题及处理意见	
		1.3.3 能够根据业务类型选择正确的分类反馈渠道	
	2. 呼出电话处理	2.1 外呼前准备	2.1.1 能够通过互联网工具搜索获得有效数据
			2.1.2 能够做好自我心态调整
			2.1.3 能够熟练掌握脚本内容
2.1.4 能够根据当前客户做好话术准备			
2.1.5 能够合理安排外呼时间			
2.2 电话外呼		2.2.1 能够准确阐述来电意图，对外呼客户提出符合主题和目的的问题	
		2.2.2 能够准确运用产品及业务知识、业务流程处理客户问题	
		2.2.3 能够根据业务类型不同，设计和编写脚本、回访问题、话术等	
2.3 结果记录及反馈		2.3.1 能够运用核对技巧准确记录客户信息	
		2.3.2 能够准确的用文字描述客户主要问题及处理意见	
		2.3.3 能够根据业务类型选择正确的反馈渠道	

		2.3.4 能够根据本次通话情况合理制定跟进计划
3. 电话销售	3.1 销售前准备	3.1.1 熟悉电话销售的一般流程
		3.1.2 能够在电话中给客户建立良好的印象
		3.1.3 能够掌握一般的销售技巧、产品知识，话术脚本
		3.1.4 能够主动收集企业所在行业的产品市场销售状况
		3.1.5 明确本企业的营销目标和营销理念
		3.1.6 了解客户对于产品性能形态等各个方面的需求与期望
	3.2 客户联络及产品销售	3.2.1 能够通过有效倾听提问，获得客户潜在需求信息
		3.2.2 能够了解客户心理并进行有效沟通
		3.2.3 能够熟练运用销售技巧、异议处理技巧，妥善处理客户提问和异议
		3.2.4 能够通过话术脚本的执行及和各种促销手段的落实完成销售任务
		3.2.5 能够有效管理客户期望值
	3.3 信息记录及反馈	3.3.1 能够准确的用文字描述客户主要问题及处理意见
		3.3.2 能遵守销售规定，准确核实信息，生成订单，确保订单正确
		3.3.3 能够根据本次通话情况合理制定跟进计划
		3.3.4 能够服从工作安排和管理，配合团队共同完成企业下达的销售目标
	3.4 通过多次回访促成销售	3.4.1 能够运用多种销售技巧促成销售
3.4.2 能够有效跟进客户，与客户建立良好的合作关系		
4. 投诉处理	4.1 了解投诉诉求	4.1.1 能够准确快速了解客户投诉原因并对原因进行深入分析
		4.1.2 能够熟练掌握公司产品知识及常见问题处理方法
		4.1.3 能够针对客户提出的投诉问题进行准确记录
	4.2 情绪管控	4.2.1 能具备良好的服务意识和投诉处理技巧，有效化解客户疑问
		4.2.2 能够灵活应对客户情绪，并进行有效管理
		4.2.3 面对客户投诉时具备较好的压力承受能力并能进行自我调节缓解工作压力
	4.3 投诉解决	4.3.1 能够掌握运用客户投诉处理的一般规则和处理方式
		4.3.2 能够运用同理心，让客户感受到企业对于客户的关心和重视，提出客户乐于接受且不损害企业利益的解决方案
		4.3.3 能够针对客户反映的问题灵活处理异议，对投诉未能一次解决的客户，要及时提交上级，并能按承诺回复客户

		4.3.4 能够对相应的投诉问题进行整理归纳，形成固定的投诉处理话术
	4.4. 客户回访	4.4.1 能够准确分析客户反馈意见并记录
		4.4.2 能够针对反馈信息进行有效客户关系管理
		4.4.3 能够针对客户反馈信息进行二次开发
5. 在线客服	5.1 掌握产品知识	5.1.1 能够准确的掌握产品基本信息，包括品名、属性、包装、重量等信息
		5.1.2 能够掌握产品的具体使用方法，并给与客户指导
		5.1.3 能够快速总结归纳产品特点和卖点有效的介绍产品
		5.1.4 能够针对客户提出的问题，结合产品知识进行推荐
	5.2 客户接待	5.2.1 能够熟练使用计算机及沟通工具
		5.2.2 能够妥善全面的为多点客户提供服务
		5.2.3 能够掌握在线客服的服务规范、服务技巧及平台规则
		5.2.4 能够迅速了解客户需求，有效引导客户需求
	5.3 订单促成	5.3.1 能够通过提问引导客户需求
		5.3.2 能够了解客户心理，并提供最佳方案
		5.3.3 能够准确录入销售信息
		5.3.4 能够根据客户需求推荐匹配产品或服务
5.3.5 能够合理处理客户异议		
5.3.6 能够有效管理客户期望值并提供超值服务		

注：以上标准来自于非正式发布，仅供参考。请以最终发布文件为准。