

# 精品课程在线开放课程教学实施方案



## 目录

一、课时安排 .....	2
二、课程性质 .....	2
三、教学目标 .....	2
四、教学内容与安排表 .....	3
2021 学年 《呼叫实务》（英语）教学实施计划 .....	3
五、教学方法 .....	6
六、课程评价方式 .....	6

## 一、课时安排

- 1、课程名称：《客户服务英语》
- 2、课程所需学时：36学时必修课
- 3、周课时安排： 2课时（合计18周）

## 二、课程性质

本课程是商务英语专业的技能方向课课程。本课程是依据商务英语专业人才培养目标和相关职业岗位（群）的能力要求而设置的，以培养掌握商务英语的复合型人才为目标。对本专业所面向的现代商务服务业如外语文员、业务跟单等岗位群所需要的知识、技能和素质目标的达成起支撑作用。在课程设置上，前置课程有《商务英语写作》、《商务英语阅读》、，后续课程有《国际贸易基础与实务》等。

## 三、教学目标

通过本课程的学习，学生能熟悉客户服务的基本技巧，掌握客户服务中常用的专业词汇及客服沟通常用表达，强化和拓展学生的语言运用能力，让学生能看懂平台英文后台并熟练地规范地完成业务操作，能够完成产品信息的收集、数据分析和整理工作，具备跨境电商英语语言综合技能、跨境电商平台运营的应

变能力和解决问题的能力，并体现良好的文化素养，为学生的继续学习和进入跨境电商行业工作奠定坚实的基础。

#### 四、教学内容与安排表

##### 2021 学年 《呼叫实务》（英语）教学实施计划

任课教师姓名：\_\_\_\_\_ 班别：2021（25）（26）（27）班

科组长签名：\_\_\_\_\_

周次	教学单元篇章	节数	教学内容	重点及难点	操作项目	多媒体	前置作业	课后作业	小组活动	备注
1-2	Unit 1 I would like to reserve a room.....	4	Steps of reserving a room	Handling a business on phone:Room reservation	Calling to inquire about how to make a reservation of a room  Skill: Manage the Customer Call	Cases study (real calls)  Computer;	A telephone agent at the lost and found is answering a caller's question.	Words and expressions on hotel service	Role play  Room service	
3-4	Unit 1 I would like	4	Room types Ordering:	Soft skills: How to help a	Discussion: What makes	Cases from	Type writing:	Calls of opening a	Groups acting	

	to reserve a room.....			guest to make reservation	efficient jobs?	Canton fair Training	Key points.	coffee shop. Franchise		
5-6	Unit 2  What  kind of flight do you prefer?	4	To complain  about something  unhappy he  experienced  during the trip	To book tickets	Chinese cuisine  tour  Skill: Keeping control of an aggressive call	cards  (group job),laptop etc	Looking for a guide	Words and expressions on travel	Guessing game	
7-8	Unit 3 How often do you go to the beauty centre?	4	To recommend  the latest  promotion  service	To call the Fitness Club	A beautiful bride  Skills: Active listening & checking information	Brain  -storming, computer	Calling the customer service to learn how to use the skincare products	Words and expressions on beauty , hair & fitness	Discussion:	

第 9、	Unit 4 What direction does the house face?	4	To call a real estate agent	To call a real estate agent for an apartment	It keeps... solidarity through the pronouns	Solving problems, computer	Calling to rent a flat	Words and expressions on real estate service	Discussion2:	
10-11	方舟实习		方舟实习	方舟实习	实习	实习	实习	实习	实习	
12-13	实习		实习	实习	实习	实习	实习	实习	实习	
15-16	Unit 8 Would you please tell me your account number?	4	A banking service agent is helping Ms Spencer handle a business case.	A customer is calling a bank agent to help him to solve a problem.	Essential Communication Skills	Solving problems, computer	A banking service agent is handling a business case by phone.	Words and expressions on banking	Active voice imitated	
17-18	Revision &Final Exam	4	:Showing empathy <b>End-Term Test</b>	The proper ways of showing empathy	speaking; Role-play	Cards , ditto,(quiz of words)	Adjectives Meaning: empathy	Running dictation	Discussion: What's empathy	

## 五、教学方法

本课程综合运用课堂讲授、任务驱动、案例教学、课堂讨论、角色扮演教学法等灵活多样的教学方开展教学，以工作任务为出发点激发学生学习兴趣，提升学生客户服务英语的掌握和应用、培养学生阅读相关英文材料和职场语言沟通能力。课堂采取“课前预习-课中提升-课后延伸”的形式来提升学习效率和提高教学效果。项目组邀请了企业导师李伟欣参与课程的素材和学习资源的编制，让课程内容更加贴近实际和企业要求，让学生在课堂学习过程中提升学生的职业能力。

### 一、教学配套条件

商务英语专业配备了专业的实训室场，满足专业的教学需要。现有多功能智能化语言实验室、数字化语音室等7个实训室场。实训室场均按55-60个工位建设，并配备了多媒体教学设备，在超星在线课程平台、跨境电商平台模拟实训软件、高速网络等，为学生进行客户服务英语学习和模拟实训提供了有力的保障。

## 六、课程评价方式

1. 课程采用学生自评与教师评价相结合的形式，关注过程评和发展性评价，注重对学生职业素养的考核与评价，全面综合评价学生的能力。

2. 评价形式多样，把课前预习、课堂表现、学生作业作为平时成绩，占总成绩50%；理论考核和实操的期中考核，占总成20%；理论考核和实操的期末考核，占总成30%。

考核项目	考核项目	所占比例
过程性评价	课堂学习	20%
	作业完成情况	10%
	在线课程平台数据	20%
终结性评价	理论考核和实操考核	50%