

# 教学评价考核评价记录

## 目录

一、VETS-教学评价模式 U6 为例.....	2
二、 单元评价表（节选） .....	3
三、 职业能力分析表（节选） .....	5

# 一、VETS-教学评价模式 U6 为例

## 01 教学整体设计

教学分析 教学策略

### 教学整体设计

教学实施过程 学生学习情况 反思改进措施

课程名称	教师姓名	课程单元/工作任务	学时	学分
商务英语综合实训	李华	商务谈判	16	2.0
		商务接待	16	
		商务礼仪	16	
		商务沟通	16	
		商务写作	16	
		商务翻译	16	
		商务会展	16	
		商务法律	16	
		商务英语	16	
		商务综合	16	
合计	160	2.0		

- **Motivating**: 以接待客户的工作任务为驱动
- **Enabling**: 语言能力上, 听电话咨询, 潜在客户信息; 职场素养上, 接待礼仪与跨文化交际
- **Assessing**

### 教学整体设计

教学实施过程 学生学习效果 反思改进措施

#### 商务英语专业一年级学生

- 遵循最新学习指南, 落实课程思政工作, 将思政教育融入课程教学, 提升学生职业素养。
- 熟悉使用信息化软件; 乐于参与讨论, 个人展示。
- 较好的观察能力、思维活跃, 分析目标能力一般。
- 积累一定的日常英语词汇, 但缺乏实际英语交际和商务接待技能。

### “以学生为中心”教学理念

知识目标	能力目标	素养目标
梳理、巩固与接待客户相关的英语表达	能够根据客户背景信息完成接待任务	能够得体、恰当地接待客户

### 教学整体设计

教学实施过程 学生学习效果 反思改进措施

教学要点	教学难点
接待客户的实用表达 礼貌礼仪意识	能够灵活运用接待客户的实用表达, 有效、得体地完成工作任务

## 02 教学实施过程

教学实施过程 多元多维评价

教学步骤	教师活动	学生活动	建议时间
Lead in	创设情境——(教师扮演人)引导学生进入角色	观看图片, 进入个人角色并明确任务	5
Review	引导学生复习Lead in task相关语言, 呈现练习情景, information about mail task. 1. 练习情景; 2. 客户姓名、身份、喜好等; 3. 自我介绍(介绍时间/介绍目的地/介绍行程)	情景演练, 复习相关语言	8
Preparation	1. 小组任务要求和评分标准 2. 辅导小组练习	学习评价标准; 小组探究, 练习Lead in task; 明确难点, 小组讨论处理难题	5
Presentation	1. 安排四个小组角色扮演 2. 鼓励小组呈现 3. 鼓励小组评价 4. 评价学生活动	小组角色扮演 观看聆听小组汇报, 做好评价记录	15
Assessing	教师点评, 占比30%; 公布评价结果	教师点评后进行自评对比: 1. 自评小组任务评价、反馈(互评20%) 2. 反思汇报内容(自评20%)	8
Summary & Homework	总结课程, 布置作业	模仿汇报内容, 上传到线上学习平台	3

### Lead in --play a video

Situation: Suppose you are Lin Shu, and you are asked to pick up Mr. Brian at the airport. Please make a check list.

### Check list

Receiving a client

Before	After
1. Make preparations (eg. find out information about the client) 2. Be on time	1. Confirm the client's identity 2. Introduce yourself and others briefly 3. Confirm the schedule 4. Offer to help 5. Lead the client to the hotel

复习语言知识  
提升职业素养  
careful at work  
confident  
considerate

### Sample

A: Excuse me, are you Mr. Brian?  
B: Yes, I am.  
A: My name is Lin Shu, the company's executive assistant. The car is waiting outside. This way, please.  
B: Ok, let's go!  
A: How do you find the weather here?  
B: It is fine weather.  
...  
A: I hope you've had an enjoyable trip.  
B: Thank you.

### 评价体系

1. 多元多维度 (全过程) 评价体系
2. 课证融通理念
3. 课程思政

评价项目	考查点	规则	分值	自评	互评	师评
多维度	内容要点 (P90)	1. 确认客户身份 2. 自我介绍 3. 介绍安排 4. 谈论目的地 5. 谈论天气 6. 谈论行程	60%	多元		
		个性话题 针对客户背景信息的提问 (每个10分)	20%			
英语技能	语言使用	1. 语音流畅 2. 语速准确	10%			
		接待技巧 1. 礼仪礼貌 2. 服务意识	5%			
职场素养	跨文化交际	无文化禁忌话题	5%			
其他	创新亮点	在实施中的其他亮点 每个5分	10%			

### 课程思政

1. 精益求精的工匠精神 (e.g. 景点、节日、民俗介绍)
2. 讲好中国故事、传播传统文化
3. 爱岗敬业, 服务意识

## 二、单元评价表（节选）

Unit 1 Announce a team building event						
Class:		Name:	No.			
评价项目	考查点	细则	分值	自评	互评	师评
英语技能	内容要点	1. 口头通知开头	50%			
		2. 介绍活动目的				
		3. 介绍活动基本信息				
		4. 鼓励参加活动				
		5. 口头通知结尾				
	拓展内容	携带物品、着装要求、联系/报名方式	20%			
语言使用	1. 语言流畅	10%				
	2. 语法准确	10%				
职场素养	仪态	自然端庄、从容自信、眼神交流	5%			
	语速	适中、有节奏、	5%			
			Scores			

Unit 4 Reply to technical enquiries						
Class:		Name:	No.			
评价项目	考查点	细则	分值	自评	互评	师评
英语技能	内容要点	1. 与客户打招呼	50%			
		2. 询问更多的细节信息				
		3. 表示问候、理解或歉意				
		4. 提供/暂时未能提供解决方案				
		5. 结束对话				
	拓展内容	公司保修/退款正常的引用或说明	20%			
语言使用	1. 语言流畅	10%				
	2. 语法准确	10%				
职场素养	仪态	自然端庄、从容自信、眼神交流	5%			
	语速	适中、有节奏、	5%			
			Scores			

## Unit 6 Receive a business client

Class:                      Name:                      No.

评价项目	考查点	细则	分值	自评	互评	师评
英语技能	内容要点	1. 确认客户身份	60%			
		2. 自我介绍				
		3. 介绍安排				
		4. 谈论目的地				
		5. 谈论天气				
		6. 谈论行程				
	个性话题	针对客户背景信息的提问 (每个10分)	20%			
	语言使用	1. 语言流畅	10%			
		2. 语法准确				
职场素养	接待技巧	1. 礼仪礼貌	5%			
		2. 服务意识				
	跨文化交际	无文化禁忌话题	5%			
其他	创新亮点	任务实施中的其他亮点(每个5分)	10%			
			Scores			

## Unit 8 Introduce a new product

Class:                      Name:                      No.

评价项目	考查点	细则	分值	自评	互评	师评
英语技能	内容要点	1. 以问题或需求引发兴趣	50%			
		2. 产品名称及作用				
		3. 产品特征3-5点及优势				
		4. 引发购买欲望				
		5. 结束发言				
		拓展内容	促销活动推广、发放试用品等	20%		
	语言使用	1. 语言流畅	10%			
		2. 语法准确	10%			
职场素养	仪态	自然端庄、从容自信、眼神交流	5%			
	语速	适中、有节奏、	5%			
			Scores			

Unit 9 Reply to customer queries						
Class:		Name:		No.		
评价项目	考查点	细则	分值	自评	互评	师评
英语技能	内容要点	1. 回应关于销量和质量的咨询	50%			
		2. 回应关于价格的咨询				
		3. 回应关于包装的咨询				
		4. 回应关于运输的咨询				
拓展内容	语言使用	1. 公司保修/退款正常的引用或说明 2. 暂时未能提供解决方案	20%			
		1. 语言流畅	10%			
职场素养	仪态	自然端庄、从容自信、眼神交流	5%			
	语速	适中、有节奏、	5%			
			Scores			

### 三、职业能力分析表（节选）

商务英语专业职业能力分析表						
工作项目/职业素养		工作任务/职业素养分类		职业能力（知识、技能、工具、方法、要求）		
01	前期准备（外贸业务员）	01-01	熟悉产品	01-01-01	熟悉外贸术语和流程	
				01-01-02	能够通过公司培训资料或课程等熟悉产品	
				01-01-03	能够针对高潜国家对应推荐，收集产品的关键词	
				01-01-04	能够通过公司官网、搜索引擎（如谷歌）各类资源、B2B平台（阿里巴巴、环球资源网、中国制造网、亚马逊、虾皮等）、SEO全网搜索（facebook、领英、Tiktok）等渠道熟悉产品、发布产品、进行推广和引流	
02	开发客户（外贸业务员）	01-02	资料准备	01-02-01	能够根据需求准备报价单/电子目录册/产品视频（2分钟以内）	
				01-02-02	能够收集客户各类社交账号、网址、联系方式，如电话、email、WhatsApp、微信、line、skype、messenger、领英等	
		02-01	被动开发客户	02-01-01	能够熟练使用客户背景调查工具，如小满、Google、Facebook、Instagram、海关数据、领英等	
				02-01-02	能够通过背景调查工具熟悉不同国家市场客户的消费水平和习惯	
				02-01-03	能及时回复客户咨询（24h之内）	
				02-01-04	能够通过当地网站（Amazon、Zoon等）熟悉流行款式	
	02-02	自主开发客户	02-01-05	能与运营保持沟通，及时反馈客户喜好、需求		
			02-02-01	能够熟悉公司背景（规模、关键人、公司成立时间、业务范围等）		
			02-02-02	能够写开发信（标题新颖，产品亮点，介绍公司，引导客户回复）		
			02-02-03	能够利用平台资源开发客户，如阿里巴巴国际站的RFQ、访客营销、公海客户等		
			02-02-04	能够通过地推、国外展会开发客户		
			02-02-05	能够通过展会资料，海关数据，google地图等获取客户资源		
02-02-06	通过付费平台开发客户					

03	业务洽谈（外贸业务员）	03-01	判断需求	03-01-01	能通过询盘标题，判断需求的针对性	
				03-01-02	能通过观察询盘判断客户需求，并提出产品相关问题	
				03-01-03	能通过客户的昵称辨别客户的国家来源	
		03-02	回复客户	03-02-01	能够有针对性做出产品介绍	
				03-02-02	能及时回复客户信息（24h之内），并主动联系客户	
				03-02-03	能根据贸易条款、运费核算、不同国家的付款方式等进行报价	
		03-03	客户跟进	03-03-01	能整理并保留客户资料——询盘跟进表	
				03-03-02	能提供定制方案给客户	
				03-03-03	能向客户展示产品、公司和个人优势	
04	跟单（外贸业务员）	04-01	打样和寄样	03-03-04	熟悉公司大客户背书并展示给客户，促成交易	
				04-01-01	熟悉自身产品打样要求	
				04-01-02	能根据客户需求进行打样和寄样	
				04-01-03	能够准备样品细节资料并随样本寄出	
				04-01-04	能够在寄样前视频联系客户介绍样品	
				04-01-05	能与客户确认好定制要求、数量和最终的价格、预估立方数和重量、货运方式、付款方式	
		04-02	确认订单	04-02-01	能够起草销售合同（阿里巴巴国际站）	
				04-02-02	能及时跟进客户付全款或者定金，制作PI (Proforma invoice)	
				04-02-03	熟悉客户的定制需求，整理客户生产细节（大货规范，例如包装方式、箱唛、颜色、款式等），收到预付款后下生产	
		04-04	跟进生产	04-04-01	能够协调采购并跟进工厂生产排单和时间；跟进验货质检给客户跟进备货情况	
				04-04-02	能及时跟进箱装和打包	
				04-04-03	能与客户确认订单信息，制作装箱单，订舱，准备报关资料	
04-05	制单	04-05-01	能与客户确认提单资料，跟进最终的空运或海运提单			
		04-05-02	能及时跟进确认备货物情况，更新最终发票，并及时跟进客户安排尾款			
		04-05-03	能在尾款到账后安排发运或者装柜			

05	维护客户 (外贸业务员)	05-01	售后服务	05-01-01	能及时跟进货运进展, 提前通知客户清关!
				05-01-02	能及时跟进到货情况, 确认货物完好无损
		05-02	客户建档	05-01-03	能够邀请客户在平台对订单做出评价(跨境电商平台)
				05-01-04	会分析客诉原因, 并反馈给相关部门并提出处理方案
06	跟单基础操作 (外贸跟单员)	05-03	回访	05-02-01	能建立客户档案表, 做好客户分类, 跟进流程, 如小满app等
				05-03-01	能及时更新新品、产品优惠和最近爆品给客户
		06-01	邮件处理	05-03-02	能根据不同国家的不同文化做好节假日问候
				06-01-01	能进行英语阅读、理解和口语表达
				06-01-02	能进行英文书面表达
				06-01-03	知道中英文邮件(书信)格式要求
				06-01-04	撰写产品或服务说明(名称、功能、颜色、尺寸、材质等)
				06-01-05	能够通过邮件处理客户异议(退换货、退款、产品质量不好、时效超期等)
				06-02-01	熟知常用国际贸易术语
				06-02-02	熟悉国际物流(海、陆、空)的基本概念
		06-02	货代流程操作	06-02-03	熟悉海关与码头基本原则并实时关注相关规则
				06-02-04	熟悉国际贸易地理(各国港口、航线分布)
				06-02-05	熟练使用办公软件进行单证录入、信息录入
				06-02-06	熟练使用Office办公软件进行表单制作
		06-03	运营系统操作	06-02-07	能使用Excel等工具进行货运进度管理
				06-02-08	能进行英语阅读、理解和口语表达
06-02-09	能进行英文书面表达				
06-03-01	能基本操作ERP系统, 包括: 查看库存量、销售量、出货量、订单等				
		06-03-02	能够根据客户信息(成交与否、购买意向、新旧客户等), 对客户进行归类、归档		

#### 四、单元评价(节选)

Unit 6 Receive a business client

Class: 2226班 Name: 李明同 No. 224102624

评价项目	考查点	细则	分值	自评	互评	师评
英语技能	内容要点	1. 确认客户身份	60%	55	57	56
		2. 自我介绍				
		3. 介绍安排				
		4. 谈论目的地				
		5. 谈论天气				
		6. 谈论行程				
	个性话题	针对客户背景信息的提问(每个10分)	20%	15	18	17
	语言使用	1. 语言流畅	10%	8	7	8
		2. 语法准确				
职场素养	接待技巧	1. 礼仪礼貌	5%	4	4	4
		2. 服务意识				
	跨文化交际	无文化禁忌话题	5%	4	4	5
其他	创新亮点	任务实施中的其他亮点(每个5分)	10%	5	7	5
				86+5	92+5	90+5

张莹 2225班  
第12楼 06-24 23:11

In my opinion,first,I think respect guest is very important.We need to respect guest culture and language.  
Secondly,we should keep smiling It is not only can make a good impression but also show Professional ethics.  
Also,I think have communication ability very important too.Because of many guest will have some problem need us solve,so we need to train our communication skills so that we can solve problem better.

---

何芷晴 2226班  
第11楼 06-24 14:26

A good service refers to a high-quality and efficient service experience that can meet or exceed customer expectations. This service not only focuses on the current needs of customers, but also on their long-term interests and satisfaction.

---

黄薪燃 2226班  
第10楼 06-23 19:25

A good service refers to a high-quality and efficient service experience that can meet or exceed customer expectations. This service not only focuses on the current needs of customers, but also on their long-term interests and satisfaction.

---

罗海瑶 2226班  
第9楼 06-20 09:55

A good service provider pays close attention to the needs and preferences of the customer, ensuring that all aspects of the service are catered to with precision.

---

何芷晴 2226班  
第8楼 06-20 09:54

In my opinion, a good service should ensure that you do the following:  
Firstly, listening carefully to the caller and find out what made him/her angry.  
Secondly, Acknowledge the caller's anger by saying:"I would be frastrated too if that happened to me." This will comfort the caller and avoid incidents.  
In addition, apologize to the caller sincerely, it is a good way to calm down the caller's anger.  
Further more, offer realistic solution, and make promise that you can deliver. This will help you have better cooperation in the future.  
Moreover, don't be silent, respond the caller in appropriate way.  
Last but not least, you should have a good understanding of your products. If you are lack of confidence in your products, you will lose clients' trust.

### Hand warmer

Thin sized

- USB port for charging
- One charge for 24 hour usage
- Two colors for choice-cream/green
- Temperature display screen
- Promotion sale: RMB 88 including delivery

1212 Sales Campaign

### Thermal Underwear

Warm Material: Double-layer flannel

Functions: Durable warm maintenance whole day