

---

# 人才培养方案

客户信息服务专业（初中）

洛阳铁路信息工程学校

---

# 客户信息服务专业(初中)人才培养方案

## 目 录

一、专业名称及代码 .....	3
二、入学要求 .....	3
三、修业年限 .....	3
四、职业面向 .....	3
五、培养目标与培养规格 .....	3
(一) 培养目标 .....	3
(二) 培养规格 .....	3
六、课程设置及要求 .....	4
(一) 公共基础课 .....	5
(二) 专业(技能)课 .....	6
七、教学进程总体安排 .....	8
八、教学保障 .....	9
(一) 师资队伍 .....	9
(二) 教学设施 .....	9
(三) 教学资源 .....	10
(四) 教学方法 .....	11
(五) 学习评价 .....	11
(六) 质量管理 .....	12
九、毕业要求 .....	12
十、附录 .....	13

# 客户信息服务专业(初中)人才培养方案

## 一、专业名称及代码

客户信息服务（090900）

## 二、入学要求

初中毕业生或具有同等学历者。

## 三、修业年限

2.5年+0.5年顶岗实习

## 四、职业面向

表1 职业岗位及职业资格证书

序号	对应职业（岗位）	职业资格证书举例	专业（技能）方向
1	质检员、数据分析员、 培训师	客户服务管理师 普通话等级证书	客户服务

## 五、培养目标与培养规格

### （一）培养目标

本专业主要面向现代服务业（通信、零售、旅游、酒店、金融、保险、物流等）的政府机关和企事业单位，培养德、智、体、美全面发展的，适应社会主义市场经济发展和现代企业需要的，掌握客户服务基础理论、客户服务专业技术、运营管理、质量管理及客户服务行业技能，具有一定外语水平、计算机水平、实践和创新能力，能够在客户服务行业及其相关领域从事客户信息服务工作，具有较高专业性技术和国际化竞争能力的高素质劳动者和应用型技能人才。

### （二）培养规格

本专业毕业生应具有以下素质、知识和技能：

---

## 1、职业素质

- (1) 具有良好的职业道德、职业意识和职业行为；
- (2) 具有较好的沟通能力、表达能力和团队协作精神；
- (3) 具有较好的信息敏感性和信息获取辨别能力；
- (4) 具有较强的抗压能力和责任感。

## 2、知识和技能

- (1) 了解客户服务领域基本知识；
- (2) 掌握本专业所必需的文化基础知识和专业基础知识；
- (3) 熟悉客户服务业务流程；
- (4) 掌握网络销售的基础知识；
- (5) 掌握处理客户投诉的基础知识；
- (6) 掌握报表制作基础知识；
- (7) 熟练操作客户服务实训系统；
- (8) 掌握话术设计技能；
- (9) 能够与客户进行良好的沟通，并对信息进行记录反馈；
- (10) 能够制作简单的业务报表、分析报表；

### 电商客服（方向）：

- (1) 能用标准普通话与客户交流；
- (2) 能使用规范化语言服务客户，与顾客沟通顺畅；
- (3) 能理解客户需求，正确录入信息，汉字录入速度达到 80 字/分钟；
- (4) 能按照客户关系管理流程与规范，使用 CRM 客户关系管理系统，实施大客户关系管理。

### 主要续接专业：

高职：客户服务管理、市场营销、电子商务

本科：工商管理、市场营销、电子商务

## 六、课程设置及要求

主要包括公共基础课程和专业（技能）课程。

公共基础课包括德育课，文化课，体育与健康，艺术，以及其他自然科学和人文科学类基础课。

专业技能课包括专业核心课和专业（技能）方向课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，含校内外实训、顶岗实习等多种形式。

### （一）公共基础课

1、公共基础课（必修）教学内容和要求，见表 2。

表 2 公共基础课（必修）程教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	职业道德与法律	依据《中等职业学校职业道德与法律教学标准》开设，提高学生的职业道德素质和法律素质，引导学生树立社会主义荣辱观，增强社会主义法治意识，注重培养学生的职业道德与法律知识在本专业中的应用能力。	32
2	经济政治与社会	依据《中等职业学校经济政治与社会教学标准》开设，使学生认同我国的经济、政治制度，了解所处的文化和社会环境，树立中国特色社会主义共同理想，积极投身我国经济、政治、文化、社会建设，注重培养学生课程知识在本专业中的应用能力。	32
3	哲学与人生	依据《中等职业学校哲学与人生教学标准》开设，帮助学生正确认识和处理人生发展中的基本问题，树立和追求崇高理想，逐步形成正确的世界观、人生观和价值观，注重培养学生课程知识在本专业中的应用能力。	32
4	职业生涯规划	依据《中等职业学校职业生涯规划教学标准》开设，并注重引导学生树立正确的职业观念和职业理想，学会根据社会需要和自身特点进行职业生涯规划，并以此规范和调整自己的行为，为顺利就业、创业创造条件。	32
5	语文	依据《中等职业学校语文教学标准》开设，在初中语文的基础上，进一步加强现代文和文言文阅读训练，提高学生阅读现代文和浅易文言文的能力；加强文学作品阅读教学，培养学生欣赏文学作品的的能力；加强写作和口语交际训练，提高学生的应用文写作能力和日常口语交际水平。	96
6	历史	依据《中等职业学校历史教学标准》开设，并注重培养学生职业兴趣，提高应对挫折、求职就业、适应社会的能力。	32
7	数学	依据《中等职业学校数学教学标准》开设，必学内容有不等式、函数、指数函数与对数函数、任意角的三角函数、解析几何。限定选学内容有向量、复数、立体几何。通过教学，提高学生的数学素养，培养学生基本运算、基本计算工具使用、空间想象、数形结合、逻辑思维和简单实际应用等能力。	96
8	英语	依据《中等职业学校英语教学标准》开设，巩固、扩展学生的基础词汇和基础语法；培养学生听、说、读和写的基本技能和运用英语进行交际的能力；使学生能听懂简单对话和短文，能围绕日常话题进行初步交际，能读懂简单应用文，能模拟套写语篇及简单应用文；提高学生自主学习和继续学习的能力。	64

9	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学标准》开设，学习计算机基础知识、常用操作系统的使用、文字处理软件的使用、计算机网络的基本操作和使用，掌握计算机操作的基本技能，具有文字处理能力，数据处理能力，信息获取、整理和加工能力，网上交互能力。选学内容有电子表格软件使用、数据库基本操作和使用，注重培训学生的课程知识在本专业中的应用能力。	64
10	体育与健康	依据《中等职业学校体育教学标准》开设，在初中相关课程的基础上，进一步学习体育与卫生保健的基础知识和运动技能，掌握科学锻炼和娱乐休闲的基本方法，养成自觉锻炼的习惯；培养自主锻炼，自我保健，自我评价和自我调控的意识，全面提高身心素质和社会适应能力。	128
11	艺术	依据《中等职业学校艺术课程基础教学标准》开设，并于专业实际和行业发展密切结合。	16
12	德育	依据《中等职业学校德育课程教学标准》开设，并注重培养学生丰富的民族情感，提高艺术能力与审美修养。	128
13	入学教育	帮助了解学校的发展历史及传统、专业特色、校风校纪等，使新生尽快适应中职生活，完成从中学生向中职生的过渡，为学校顺利实现自身的培养目标和学生在学校更好的成长与发展打下基础。	30
14	军训	学生接受国防教育的基本形式，是培养“四有”人才的一项重要措施；是培养和储备我军后备兵员及预备役军官，壮大国防力量的有效手段。军训的目的是通过严格的军事训练提高学生的政治觉悟，激发爱国热情，发扬革命英雄主义精神，培养艰苦奋斗，刻苦耐劳的坚强毅力和集体主义精神，增强国防观念和组织纪律性，养成良好的学风和生活作风，掌握基本军事知识和技能。	60
15	劳动实践	落实党的教育方针，以劳育德、以劳健体、以劳取乐、以劳益美，培养德智体美劳全面发展的中职学生。	60
16	践行公约	爱祖国，有梦想；爱劳动，图自强；遵法纪，守规章；强体魄，保健康。	30

2、公共选修课教学内容和要求，见表 3。

表 3 公共选修课程教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	心理健康	依据《中等职业学校心理健康教学标准》开设，对学生进行礼节礼仪基本知识教育，并重点进行礼节礼仪行为实践，帮助学生掌握礼节礼仪基本知识，养成“真、善、美”的文明礼貌行为习惯，为形成高尚的道德品质打下良好的基础，并养成良好的心理健康习惯。	32
2	就业指导	帮助和引导学生平稳进入社会，熟悉企业文化，尽快适应企业的生活、工作节奏，加快身份和心态转变，引导学生明确人生目标，做好职业规划，。	32
3	企业文化	将企业文化融入人才培养的全过程	76

## （二）专业（技能）课

### 1、专业核心课

专业核心课程教学内容和要求，见表 4。

表 4 专业核心课程教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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。	64
2	网络营销实务	能选择恰当的站外营销推广方法，正确操作相关工具软件，增加网站的流量；能根据第三方平台规范及特点，选择适合自身的平台内部营销推广方法，正确操作后台；能根据网站营销的不同阶段，运用网站分析工具监测网站指标的变化，实现监测推广效果的目的。	64
3	营销心理学	从顾客的心理活动入手，分析了影响顾客消费心理、购买行为的各种因素，论述了在营销过程、营销环境、营销服务中，如何针对顾客的心理特点采取相应的营销心理策略，并对营销过程的营销环节、营销服务、营销人员的心理素质提出了建议。	64
4	电子商务概论	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，电子商务物流模式与工作流程，掌握网上销售的主要交易流程，能进行网络商情信息的收集、处理、分析和整合，并进行网上商店的推广和网络促销，能利用不同的网络聊天工具与客户进行沟通和交流，从而进行产品的介绍和销售。	64
5	客户关系管理	了解客户关系管理的意义；掌握客户关系管理的基本方法；能熟练操作 CRM 软件；会进行大客户关系管理、客户满意度管理以及客户忠诚度管理	64
6	网店客服	了解产品和网购流程知识，电商客服各种业务类型的工作要求以及接待、沟通等方面的知识；掌握电商客服的专业服务用语和礼仪；能正确回复客户咨询，有效处理客户投诉；会准确分析客户需求，针对客户需求给予满意的解决方案。	64
7	图形图像处理 (PhotoShop)	掌握 PHOTOSHOPCS 的界面，相关工具的使用，图层、蒙版的应用，通道的使用技巧，路径的使用方法及滤镜的灵活运用，对互联网技术的支持，网络 GIF 动画的制作方法等，为网页设计打好基础。	96
8	商务沟通与礼仪	本课程让学生加强沟通与礼仪方面的理论与实践素养做点实际工作，将完整内容划分为“商务沟通篇”与“商务礼仪篇”，让学生了解沟通与礼仪的理论知识，加强沟通技能的培养与礼仪要点的掌握，充分体会礼仪魅力。	64

## 2、专业（技能）方向课

专业（技能）方向课程教学内容和要求，电商客服方向请见表 5。

表 5 电商客服方向教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	文字录入	能按照正确的键盘指法完成录入任务；能熟练使用一种中文（简体）拼音输入法；能设置输入法属性；掌握特殊符号的输入方法；能正确听取客户要求，同步完成记录；文字录入速度达到 60 字/分钟。	64
2	商品拍摄与	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；能正确展示商品拍	64

	图片处理	摄与商品，形成商品详情页；掌握促销图设计制作相关知识，能使用设计类工具软件制作商品促销信息，突出商品卖点。	
3	网店运营	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。	64
4	电子商务物流	了解电子商务物流中仓储配送的工作职责；掌握仓储管理和配送系统的操作方法，能对客户的网络订单进行处理；能按照安全规范，熟练使用各种包装设备，准确迅速地完物品包装、封装等基本操作；能对单据进行管理与跟踪，合理安排退换货流程。	64

3、专业（技能）选修课程教学内容和要求，见表6。

表6 专业选修课程教学内容和要求

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	艺术鉴赏	了解美术与设计作品的基本构成要素，主要通过作品的赏析，给学生讲授初步的艺术知识，培养他们的艺术欣赏能力并提高他们的审美素质。	64
2	网店美工	能通过后台选择套用模板；选择配色方案；掌握调整网页布局、选择模块的操作方法；能通过后台上传图片至正确位置；能通过后台发表文章至正确位置；会修改代码，通过修改代码完成页面编辑。	96
3	电子商务多媒体设计与制作	能通过多媒体编辑工具图像素材处理、音视频录制与编辑和视频素材剪辑与制作；将职业场景引入课堂教学，让学生提前进入工作的角色。	96
4	商务软文写作	了解现代商务文书写作基础知识；掌握常用商务文书的结构、格式及其写作基本要求；能撰写常用的商务文书；了解商务软文的常见形式与撰写技巧；能为企业撰写营销软文。	32

## 七、教学进程总体安排

教学时间安排针对三年制中等职业学校，各学校可结合实际情况参照执行。

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年总学时数为不多于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150。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。第3学年参加对口升学，对文化基础要求较高或对职业技能要求较高的学校，可根据需要对学时比例作适当调整。

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%。

（具体见附录）

## 八、教学保障

主要包括师资队伍、教学设施、教学资源、教学方法、学习评价、质量管理等方面。

### （一）师资队伍

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。

专任教师应有良好的师德和扎实的专业理论知识；一般应具备中级以上职业资格；对本专业课程有较全面的了解，有企业工作经验或实践经历，能把握本专业前沿与技术，具备教学设计和实施能力。

应从行业企业聘请兼职教师，企业兼职教师应参与本专业的教研活动，把企业的新工艺、新技术、新的管理理念引入教学当中，对教学中存在的问题及时进行总结和反思。

### （二）教学设施

本专业应配备校内实训实习室和校外实训基地。

#### 1、校内实训实习室

校内实训实习建议具备计算机基础实训室、客户信息服务专业教学实训室，主要设施设备及数量见下表。

序号	实训室名称	主要工具和设施设备	
		名称	数量（生均台套）
1	计算机基础实训室	计算机	1
		计算机基础操作系统	1
		办公应用软件	1
2	客户信息服务综合实训室	计算机	1
		程控交换机	1
		座机电话、耳麦电话	1
		客户关系管理软件	1
		接入外线功能（可选）	1

## 2、校外实训基地

选择优质企业开展校企业合作，建立校外实训基地，保障短期实践项目教学、顶岗实习等教学活动的实施，提供教师企业挂职锻炼岗位，实现教师轮岗实践，提升教师“双师素质”。

### （三）教学资源

1、本专业专业课程教材编写应打破传统的学科式内容体系，构建以任务引领和职业能力培养以及职业标准为依据的课程内容体系。以课程标准为依据进行编写。

2、教材选用符合本校实际情况和市场的相应专门教材。教材要求充分体现技能实训要求，并以项目为载体实施教学，让学生在完成项目的过程中逐步提高职业能力，同时还要考虑可操作性。

3、选用教材内容应凸显实践性、应用性和层次性的特征，不求体系的完整性，强调与岗位业务相吻合，并使学生易学、易懂、易接受。同时要具有前瞻性，应纳入本专业领域的发展趋势及平面设计制作中的新知识、新技术和新方法。

4、选用教材提倡图文并茂，增加直观性，随同教材配备电子教案，多媒体教学课件和多媒体素材库等，便于组织教学和有利于初学者引发学习兴趣，提高

---

学习的持续性。

#### （四）教学方法

本专业教学安排坚持学历教育与岗位培训相融合、职业能力与职业素养兼顾，结合各学校具体情况，选择客户服务专业技能方向有针对性地培养。

##### 1、公共基础课

课程教学应与培养目标相适应，注重教学方法改革，部分单元可考虑与专业结合，加强与学生生活、专业和社会实践的联系，为学生可持续发展奠定基础。

##### 2、专业技能课

专业技能课教学以行动导向理念为指导，校企共同开发教学项目，通过重复步骤、不重复内容，完成由简单到复杂的企业实际案例的学习性工作任务。按照理论与实践一体化的要求组织教学，采用项目教学法、任务教学法、情境教学法、案例教学法。注重实践操作，运用小组合作、成果展示、技能比赛等教学方式开展教学活动。教学中应注重情感态度和职业道德的培养，将文化基础课相关知识与专业训练相融合，注重知识的应用。应突出学生的主体作用，使学生在“做中学、学中做”的工作过程体验中完成学习任务，培养学生分析问题、解决问题能力。

#### （五）学习评价

教学评价体现评价主体、评价方式、评价过程的多元化，教学评价注意吸收电商企业参与，校内校外评价相结合，电子商务相关职业技能鉴定与学业考核结合。过程性评价，应从感情态度、对应技能方向岗位能力、职业行为等多方面对学生在整个学习过程中的表现进行综合测评；结果性评价应从完成项目的质量、技能的熟练程度等方面进行评价。过程性评价内容包括：参加学习的课时、学习过程的参与程度、过程成果、技术操作与应用。结果性评价内容包括：分小组汇报总结，上交项目实施报告，汇报演讲、项目答辩考核成绩等；终结性评价内容包括：技能课程成果、综合实训成果和顶岗实训成果三部分。考核评价应纳入一定的电商企业专业人员评价（课堂成果、顶岗实习评价）。各阶段评价还要重视对学生遵纪守法、规范操作等职业素质形成，兼顾对节约意识，网络安全考核意

---

识的考核。

## （六）质量管理

对专业人才培养的质量管理提出要求。

### 1、教学建议

（1）建议教学中理论教学和实践教学各占 50%，理论教学为实践教学服务，围绕技能要求相关的知识和态度展开，教学组织采取分组教学方式，学生以团队的方式进行网上实践、案例讨论和问题探究。

（2）建议采取项目教学法、模拟教学、实战演练、案例分析、小组合作学习等灵活多样的教学方法，以工作任务为出发点来激发学生的学习兴趣，培养学生分析问题、解决问题的能力和实际操作能力。教学中注意创设教育情景，采取理论实践一体化教学模式。在上课的过程中，穿插着几种教学方法，达到很好的效果，学生反馈优。

### 2、考核与评价

#### （1）考核方式

学习评价宜以过程评价和目标评价相结合，注重实践性引导，过程评价以鼓励为主。过程考核主要在教学过程中对学生的出勤情况、学习态度、上机操作、课堂讨论、课后作业等情况进行的评价；目标考核是在整个课程结束时，对学生在知识和技能的整体掌握情况的评价。

#### （2）考核比例及要求

1.平时成绩占 20%。主要包括对出勤情况、课堂提问、讨论、作业等情况进行评价。

2.技能测试占 40%。上机实验成绩根据学生完成实验内容及出勤情况，由指导教师给出成绩。

3.期末考试成绩占 40%。采用闭卷形式，建试题库，从试题库随机抽取试题。生成试卷包括选择题、判断题、简答题、论述题等标准化题型，由教师审阅判分。

## 九、毕业要求

（一）本专业学科满学分为 175 分，最低取得 150 学分。

---

(二) 各类等级和资格证书要求。必须取得的（等级）证书，其他（等级）证书可自行选择考取，否则不予毕业。

## 十、附录

课程类别	课程编码	课程名称	课程性质	考核方式	学分	总学时	各学期周数、学时分配						
							一	二	三	四	五	六	
							20	20	20	20	20	16	
公共基础课		职业道德与法律	必修		2	32	2						
		经济政治与社会	必修		2	32		2					
		哲学与人生	必修		2	32			2				
		职业生涯规划	必修		2	32				2			
		语文	必修		6	96	4	2					
		历史	必修		2	32		2					
		数学	必修	笔试+机试	6	96	4	2					
		英语	必修	口语	4	64	2	2					
		计算机应用基础	必修	笔试+机试	4	64	4						
		体育与健康	必修	实操	4	128	2	2	2	2			
		艺术	必修	实操	1	16							
		德育	必修	笔试	8	128	2	2	2	2			
		入学教育	必修		1	30	1周						
		军训	必修	实操	2	60	2周						
		劳动实践	必修	实操	2	60		1周	1周				
		践行公约	必修		1	30		1周					
		小计	30.06%			49	932						
	公共选修课		心理健康	选修	2	32			2				
			就业指导	选修	2	32				2			
			企业文化	选修	4	76					1周	1周	
	小计	4.52%			8	140	20	14	8	8			

专业技能课 专业技能课	专业核心课	电子商务基础	必修		4	64	4					
		普通话	必修		2	32	2					
		网店客服	必修		4	64			4			
		网络营销实务	必修		4	64			4			
		图形图像处理 (PhotoShop)	必修		6	96		6				
		营销心理学	必修		4	64			4			
		客户关系管理	必修		4	64				4		
		商务沟通与礼仪	必修		4	64				4		
	小计				32	512						
	网店客服方向	文字录入			4	60	2周					
		网店运营			4	64			4			
		电子商务物流			4	64		4				
		商品拍摄与图片处理			4	64		4				
	小计				16	252						
	专业选修课	艺术鉴赏			2	32	2					
		网店美工			4	64			4			
		电子商务多媒体设计与制作			4	64				4		
		商品学			2	32				2		
		办公自动化			4	64				4		
		商务软文写作			2	32				2		
	小计				18	288	8	14	20	20		

	专业实训		市场调研						1周				
			网店美工							1周			
			多媒体制作								1周		
			图形图像						1周				
			办公自动化								1周		
			网店运营							1周	1周		
			电商网页							1周			
	小计					16	256		4	6	6		
	综合实训					20	320					20周	
	顶岗实习					16	256						16周
小计					52	832							
合 计						175	2956						