

客户信息服务专业人才培养方案

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力者

三、修业年限

3年

四、职业面向

序号	对应职业(岗位)	职业资格证书举例	专业技能方向
1	座席员	普通话水平测试等级证书、计算机操作员、话务员	座席岗位
2	班组长、质检员、数据分析员、培训师	客户服务管理师、普通话水平测试等级证	运营岗位

说明：可根据实际情况和专业方向取得 1 个或 2 个证。

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养面向呼叫中心行业，培养适应社会主义市场经济发展和现代服务业需要的具有德、智、体、美、劳全面发展，具有良好的思想品德和职业道德的多岗位技能的专业人才。掌握呼

呼叫中心客服基础、销售技巧、呼叫中心运营管理、质量管理、客户关系管理等行业技能,并且具有扎实的外语水平和计算机操作等基础技能。通过实训教育,学生能够顺利在呼叫中心行业以及相关领域从事一线以及运营管理工作。

(二) 培养规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、专业知识和技能:

1. 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、创新能力、实践能力和团队协作精神。

(5) 具有良好的执行能力、应变能力和独立处理问题能力。

(6) 具有继续学习的能力和适应职业变化的能力。

(7) 具有一定的外语沟通能力。

(8) 具有较强的信息敏感性、信息辨别及获取能力。

2. 专业知识和技能

(1) 掌握话术设计知识和技能。

(2) 掌握良好沟通的知识和技能。

(3) 掌握呼入和呼出业务工作流程。

(4) 掌握电话销售的知识和技能。

- (5) 掌握处理客户投诉的知识和技能。
- (6) 掌握信息记录和反馈的知识和技能。
- (7) 掌握业务报表制作和分析的知识和技能。
- (8) 掌握关键绩效指标保持和提高的知识和技能。

专业方向——座席服务

(1) 掌握座席服务的基本流程,能通过倾听,了解客户反映的问题。

(2) 具有座席服务的职业能力,能根据客户需求为客户提供最佳解决方案或多种选择方案。

(3) 具备编辑脚本内容的能力,具有准确运用产品及业务知识处理客户异议及投诉的能力。

专业方向——运营管理

(1) 掌握客户信息与呼叫等服务运用管理的工作内容和工作流程。

(2) 具有流程管理、现场管理、投诉管理、运营指标和报表管理、时间管理、目标管理、压力管理、班组管理、绩效管理 and 质量管理的基本能力。

(3) 具有对现场各部门进行协调及应对现场突发事件的基本能力。

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。

(一) 公共基础课程

公共基础课包括语文、数学、英语、体育、礼仪、计算机应用基础、职业道德与就业指导。

序号	课程名称	主要内容和要求	学时
1	职业道德与就业指导	依据《中等职业学校职业道德与就业指导大纲》开设并与专业实际和行业发展密切结合	32
2	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重职业模块教学内容中体现专业特色	126
3	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重职业模块教学内容中体现专业特色	126
4	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重职业模块教学内容中体现专业特色	126
5	计算机基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重职业模块教学内容中体现专业特色	60
6	体育与健康	依据《中等职业学校体育与健康教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	126
7	礼仪	依据《中等职业学校礼仪大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	30
8	历史	依据《中等职业学校历史教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32

(二) 专业(技能)课程

专业技能课包括专业基础课、专业选修课，实习实训是专业技能课教学的重要内容，包含校内、外实训、顶岗实习多种形式。

1. 专业核心课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	普通话训练	掌握普通话发音校正，掌握一定的发声技巧，完成亲和力训练和优质语音塑造	156
2	坐席员必备常识	了解客户信息与呼叫服务工作中的基本常识，掌握服务外包的基本概念和基本内容，熟悉生活中常见的地理常识，常用姓氏，地址的拆分方法，能在进行客户信息服务工作时及时的了解客户信息并进行有效的沟通	36
3	情绪管理与压力舒缓	熟悉压力和其来源，掌握压力对人身心的影响，掌握工作压力的诱因，良性压力和负面压力的区别，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，可以消除工作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。	128
4	客户心理与沟通技巧	掌握客户消费需求、购买动机及相关的心理活动过程，能针对不同客户进行有效的心理干预和引导，掌握沟通的方法、语言沟通技	96

		巧的运用,非语言沟通技巧的运用,能进行倾听,并对客户投诉心理进行分析,掌握客户投诉处理方法,能与客户进行良好沟通及处理客户投诉	
5	市场营销实务	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营销技能,开展市场营销活动	36
6	客户服务礼仪	熟悉客户服务礼仪的基本内容和要求,掌握形象形体礼仪,语言交际礼仪,电话礼仪,客户宴请礼仪,商务会议礼仪,客户谈判礼仪,能进行客户沟通与服务	36

2. 专业技能课程

序号	课程名称	主要教学内容和要求	学时
1	呼入业务能力训练	了解呼入业务相关知识,熟悉电话咨询业务受理,订单业务受理,网络咨询业务受理,客户投诉业务受理,呼入业务管理,掌握常见的呼入业务的处理流程和应对技巧,掌握常见行业的呼入业务规范。	96
2	呼出业务能力训练	了解呼出业务相关知识,熟悉电话销	96

		售业务处理电话调研业务处理，电话回访业务处理，电话邀约业务处理，呼出业务管理，掌握常见的呼出业务的处理流程和应对技巧，掌握常见行业的呼出业务规范。	
3	电话营销	熟悉电话营销基本流程，掌握电话营销步骤具备通过电话完成产品销售的能力，掌握电话营销以及处理客户异议的方法，具有保持和拓展客户的能力，掌握与客户建立持久关系的方法和技巧。	64
4	客服呼叫中心运营管理	熟悉客服呼叫中心运营管理流程，包括脚本管理、流程管理、现场管理、投诉管理、指标和报表管理、时间管理、压力管理、班组管理和绩效管理能进行呼叫中心的基层运营管理	96
5	客服呼叫中心质量管理与控制	熟悉客服呼叫中心质量管理与控制的基本内容和流程，掌握质控规则和系统操作要求，录音监听方法，能够进行录音分析，并根据分析结果归纳问题，进行报表制作	108

6	培训师能力训练	熟悉培训师应具备的基本能力、角色定位、素质与形象,掌握培训需求的分析,培训计划的制订,培训课程设计,培训实施技巧、培训考核实施、培训评估,掌握客服呼叫中心培训师日常工作流程和培训方法能够独立完成培训总结和评估报告的撰写。	128
---	---------	--	-----

3. 专业选修课

- (1) 电子商务基础
- (2) 业务执行能力
- (3) 商务应用文写作

4. 综合实训

综合实训教学以提升学生综合职业能力为教学目标,与企业合作开发综合实训项目,采取集中实训教学组织形式,校企共同管理和考核学生。

本专业的综合实训主要分为坐席员综合实训和运营管理综合实训两方面内容。

坐席员综合实训包括对呼叫服务岗位工作流程的运用,主要是呼入、呼出及电话营销业务工作能力,养成良好的客户信息与呼叫等服务能力,将理论知识和技能转化为岗位职业能力,使学生能胜任专业坐席岗位。

运营管理综合实训内容包括熟练掌握客户信息与呼叫等运营管理工作流程包括电话脚本的管理、流程管理、现场管理、投诉管理、运营指标和报表管理、时间管理、目标管理、压力管理、班组管理和绩效管理等,使学生能够胜任客户信息与呼叫等工作岗位。

5. 顶岗实习

顶岗实习阶段,校企双方明确岗位培养目标和知识点、能力点,以项目教学、任务引领及行动导向等教学为主,通过一线岗位的实习使学生掌握对应岗位的核心能力和关键能力,增强对岗位的适应。对实习制度加强建设,完善监督管理制度,切实保障学生在安全的环境中增强职业技能,构建校企合作育人的实习工作机制。

七、教学进程总体安排

一年级以基础文化课、专业基础课、素质课等为主,培养学生的文化素质和思想品德素质,增强学生对专业的认识,让学生对职业生涯有一个初步的规划。为此,一年级主要开设的文化课有德育、语文、数学、英语、计算机,素质课有音乐,专业基础课有呼叫中心概论、普通话、礼仪、客户心理等,并每学期安排1-2周的认知实习。

二年级以专业技能课为主,同时设部分文化课和专业基础课,培养学生的专业技能。文化课开德育、语文、数学,基础课开形体训练、数据分析、专业课开设电话销售、呼入能力训练、

班组长管理、呼叫中心培训师能力训练、呼叫中心综合实训。为培养学生的专业技能水平，每学期安排两个月的跟岗实习，进行实际项目运营。

三年级以专业技能课为主，提升学生适应企业、适应社会的能力。开设的课程有素质课应用文写作、交际英语，专业课有呼叫中心综合实训、情绪管理与压力缓解。专业拓展课有市场营销、电子商务基础。三年级第一学期安排两个月跟岗实习，三年级第二学期安排顶岗实习。

教学进程安排表见附录。

八、实施保障

（一）师资队伍

根据《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合理；建立“双师型”专业教师团队，其中“双师型”教师应不低于 80%；应有业务水平较高的专业带头人专任教师应为对应专业或相关专业本科以上学历，具有相应等级的教师资格证书、专业资格证书及中级以上专业技术职称所具备的业务能力，具备良好的师德和终身学习能力。

为践行产教融合，加强校企合作，深化专业内涵化建设，培养与企业岗位无缝对接的专业技能型人才，学习可聘请有丰富工作经验的企业专业技术人员担任本专业的兼职教师。

（二）教学设施

1.校内实训室

学校内部设置学生实训室,主要分为基础技能实训室和专业技能实训室,设置学生实习工位,配备实习设备。校内实训可以引企入校使学生不出校门便可实现与一线岗位接触,增强职业认知,提升专业技能。

三. 校外实训基地

校企合作共同组建实训基地,校外实训基地主要是培养学生综合职业能力和实践技能,满足生产岗位的实际需要。本专业校外实训基地的数量根据专业学生数量和当地客户信息行业企业分布灵活配置。

(三) 教学资源

本专业学生所使用的的公共基础课程教材依据规定选定,专业教材采用专业精品教材。

(四) 教学方法

专业核心课程的教学方法主要采用任务驱动、基于工作过程为导向的教学形式,注重培养学生的实操技能和职业素养。

学习工作任务的形成是根据计算机应用职业岗位(群)的任职要求,以职业岗位需求为导向,以突出职业能力为培养目标,采用基于工作过程的课程设计理念,以真实工作任务为载体设计教学过程和教学内容;将课程设计成若干个学习任务,每个学习任务都对应一个实际的工作任务,设有完成每个任务的能力目标。老师的教学就是指导学生完成学习工作任务,在这个过程中,可以发挥学生的主观能动性,

提高学生的实践能力和职业能力。

校内外顶岗实习：校内以专任教师为主，校外以企业指导教师为主、学校指导教师为辅，通过在生产、经营、管理一线顶岗实践，完成企业实际项目。

（五）学习评价

按照课程教学要求和教学实施模式的不同，主要分为以下三种教学评价模式：

1.过程性评价与笔试考核相结合方式：过程考核 40%+期末考核 60%

过程考核主要考察学生的出勤率、学习态度、课堂发言、作业完成情况等方面，期末考核形式为笔试或机试。

2.过程性评价与结果性考核相结合方式：过程考核 40%+子任务或实训考核 60%

过程性评价，应从情感态度、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；结果性考核是指通过类似课程设计的形式，由学生完成最后的课程考核作品或成果进行评价。

3.过程性评价+任务(项目)评价+结果性考核相结合方式：过程性评价过程 30%+任务(项目)评价 30%+课程设计作品或成果考核 40%

过程性评价从情感态度、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；任务(项目)评

价指的是以任务驱动或项目导向的课程，教师对学生每个子任务（项目）的完成情况进行评价考核；结果性考核是指通过类似课程设计的形式，由学生完成最后的课程考核作品或成果进行评价。

（六）质量管理

1.学校和系部建立了专业建设和教学质量诊断与改进机制，健全专业教学质量监控管理制度，完善课堂教学、教学评价、实习实训、毕业设计以及专业调研、人才培养方案更新、资源建设等方面质量标准建设，通过教学实施、过程监控、质量评价和持续改进，达成人才培养规格。

2.学校和系部建立了完善的教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，定期开展课程建设水平和教学质量诊断与改进，建立健全巡课、听课、评教、评学等制度，建立与企业联动的实践教学环节督导制度，严明教学纪律，强化教学组织功能，定期开展公开课、示范课等教研活动。

3.学校建立了毕业生跟踪反馈机制及社会评价机制，并对生源情况、在校生学业水平、毕业生就业情况等进行分析，定期评价人才培养质量和培养目标达成情况。

4.专业教研组充分利用评价分析结果有效改进专业教学，持续提高人才培养质量。

九、毕业要求

本专业学生通过3年的学习，须修满规定的学时学分，完成规定的教学活动，在校生学业修满140学分，德育考核达到60

学分，准予正常毕业；修满 198 学分，德育修满 85 学分，可在毕业鉴定表中确定为“学校优秀毕业生”。

十、附录

《客户信息服务》专业教学进度计划表

学 年				一		二		三	
学 期				I	II	III	IV	V	VI
学期周数				20	20	20	20	20	20
考试周数				2	2	2	2	0	0
实践周数					2	2	2	0	0
学前教育、军训				2					
上课周数				15	16	16	16	0	0
学习 领域	课程名称	总学时	学分	周学时/上课周					
				I	II	III	IV	V	VI
公共基 础课	语文	126	10	2	2	2	2		
	数学	126	10	2	2	2	2		
	英语	126	10	2	2	2	2		
	计算机应 用基础	60	6	4					
	礼仪	30	3	2					
	体育	126	8	2	2	2	2		
	职业道德 与就业指 导	32	4				2		



	小 计	626	51	14	8	8	10		
专业基础课	普通话	156	12	4	6				
	交际英语	94	8	2	4				
	服务外包与呼叫中心概论	60	3	4					
	客户心理学	60	4	4					
	呼叫中心基础-客户沟通能力教程	96	10		6				
	小 计	466	37	14	16				
专业核心（方向）课程	呼入业务能力训练	96	12			6			
	电话销售	64	8		4				
	呼出业务能力训练	96	6			6			
	呼叫中心班组长管理	128	12			4	4		
	呼叫中心培训师能力实训（css）	96	6				6		



	《情绪管理与压力缓解》	128	8			4	4		
	数据处理与分析	64	6				4		
	小 计	672	58		4	20	18		
社会实践、德育、实训	活动名称	总学时		学期					
				I	II	III	IV	V	VI
德育教育、社会实践	入学教育	28	2	28					
	素质能力拓展训练	56	4	56					
	社会实践活动	28	3		28				
	小 计	112	7	84	28				
实训	呼出实训	28	2	28					
	呼出实训	28	6		28				
	呼入实训	28	8			56			
	呼入、呼出（营销）及现场管理	28	8				56		
	小 计	168	24	28	28	56	56		
顶岗实习			56					顶岗实习	顶岗实习



	总计	1912	233					
--	----	------	-----	--	--	--	--	--