

中等职业学校客户信息服务专业教学标准（试行）

一、专业名称（专业代码）

客户信息服务（090900）

二、入学要求

初中毕业或具有同等学力

三、基本学制

3 年

四、培养目标

本专业坚持立德树人，面向信息服务领域，培养通过使用电话、网络等通信工具，具备基层管理能力，为客户提供信息与呼叫等服务所需的前台操作和后台处理等工作，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)	职业资格证书举例	专业(技能)方向
1	座席员	呼叫服务员、话务员、计算机操作员、打字员、普通话水平测试等级证书	座席服务
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书	运营管理

说明：可根据区域实际情况和专业（技能）方向取得 1 或 2 个证书。

六、人才规格

本专业毕业生应具有以下职业素养、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、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的能力。
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、信息辨别及获取的能力。

（二）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. 掌握客户信息与呼叫业务系统。
5. 掌握电话销售的知识和技能。
6. 掌握处理客户投诉的知识和技能。
7. 掌握信息记录和反馈的知识和技能。
8. 掌握业务报表制作和分析的知识和技能。
9. 掌握关键绩效指标（KPI）保持和提高的知识和技能。

专业（技能）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（技能）方向——运营管理

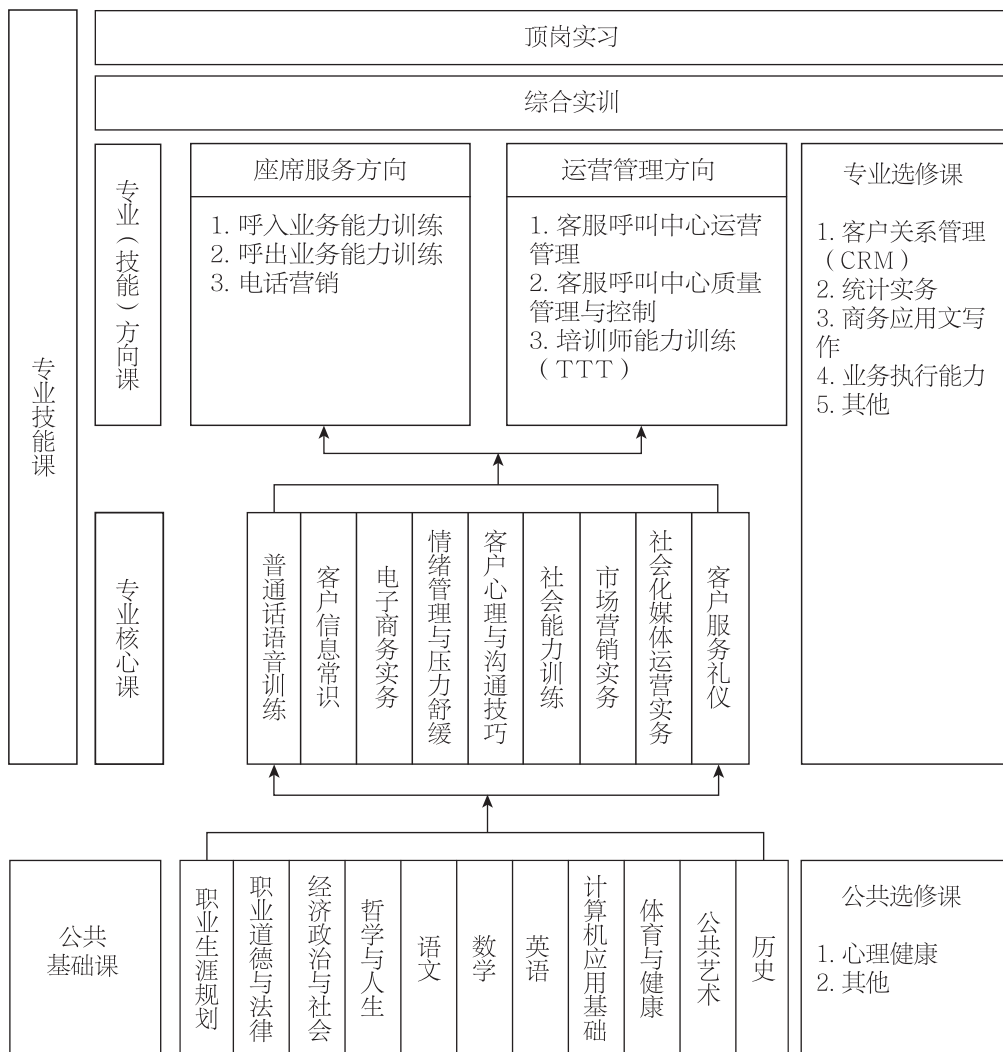
1. 掌握客户信息与呼叫等服务运营管理的工作内容和 workflows。
2. 具有流程管理、现场管理、投诉管理、运营指标和报表管理、时间管理、目标管理、压力管理、班组管理、绩效管理和质量管理的基本能力。
3. 具有对现场各部门进行协调及应对现场突发事件的基本能力。

七、主要接续专业

高职：客户服务管理、电子商务、市场营销、计算机应用技术、计算机信息管理

本科：电子商务、市场营销、计算机科学与技术

八、课程结构



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。

公共基础课包括德育课、文化课、体育与健康、公共艺术、历史，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、专业(技能)方向课和专业选修课，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

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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《中等职业学校职业道德与法律教学大纲》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《中等职业学校经济政治与社会教学大纲》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《中等职业学校哲学与人生教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	32
5	语文	依据《中等职业学校语文教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	160
6	数学	依据《中等职业学校数学教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	144
7	英语	依据《中等职业学校英语教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	144
8	计算机应用基础	依据《中等职业学校计算机应用基础教学大纲》开设，并注重在职业模块的教学内容中体现专业特色	108
9	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	144
10	公共艺术	依据《中等职业学校公共艺术教学大纲》开设，并与专业实际和行业发展密切结合	36
11	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	36

（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	参考学时
1	普通话语音训练	掌握普通话发音校正，掌握一定的发声技巧，完成亲和力和训练和优质语音塑造	72
2	客户信息常识	了解客户信息与呼叫等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，能在进行客户信息与呼叫等服务工作时及时地了解客户信息，并进行有效的沟通	36

续表

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
3	电子商务实务	熟悉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	72
4	情绪管理与压力舒缓	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,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	72
5	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、语言沟通技巧的运用、非语言沟通技巧的运用,能进行倾听训练,并对客户投诉心理进行分析,掌握客户投诉处理技巧、书面沟通技巧、团队沟通技巧等,熟悉客户投诉处理方法,能与客户进行良好沟通及处理客户投诉	72
6	社会能力训练	熟悉社会工作生活的基本原则,熟悉做善于表达的人、做合格的倾听者的基本要求,掌握谦虚、理解他人、与他人合作等品质的重要性,掌握基本的人际沟通技巧、拒绝的艺术、工作中的常识性规则等,提高社会生存生活能力和适应能力	36
7	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,能开展市场营销活动	72
8	社会化媒体运营实务	掌握社会化媒体的运营要素、运营流程、运营计划、运营策略,能利用社会化媒体为企业进行客户关系管理和主动开展营销工作	72
9	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、客户谈判礼仪和庆典礼仪,能进行客户沟通与服务	36

2. 专业（技能）方向课

（1）座席服务

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
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	108
2	呼出业务能力训练	了解呼出业务相关知识，熟悉电话销售业务处理、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	108
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	108

（2）运营管理

序号	课程名称	主要教学内容和要求	参考学时
1	客服呼叫中心运营管理	熟悉客服呼叫中心运营管理流程，包括电话脚本管理、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，能进行客服呼叫中心的基层运营管理	108
2	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
3	培训师能力训练（TTT）	熟悉培训师应该具备的基本能力、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	108

3. 专业选修课

（1）客户关系管理（CRM）。

（2）统计实务。

（3）商务应用文写作。

（4）业务执行能力。

(5) 其他。

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,校企合作共同管理和考核学生。

本专业综合实训分为座席服务综合实训和运营管理综合实训两方面内容。根据各地各校具体情况,可将综合实训安排在校内或校外。

座席服务综合实训内容包括熟练掌握客户信息与呼叫等座席服务岗位工作流程,包括呼入、呼出和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,将知识和技能转化为职业能力,使学生能够胜任客户信息与呼叫等座席服务工作岗位。

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岗位工作流程,包括电话脚本管理、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运营管理工作岗位。

5. 顶岗实习

学校应优先选择有工作岗位需求意向的客户信息与呼叫等行业企业,组织学生参加专业对口的预就业型顶岗实习。

顶岗实习期间,校企双方应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,通过岗位专业知识学习和岗位技能的专项培训,使学生掌握岗位的核心能力和关键能力,增强对岗位的适应度,达到顶岗操作的目的。加强实习制度建设,明确校企合作双方的责权利,建立分级管理、分级负责的制度体系。加强顶岗实习过程管理,切实保障学生的安全与权益,构建校企共同指导、共同管理,合作育人的顶岗实习工作机制。

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 3 000~3 300。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

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	√					
		职业道德与法律	2	32		√				
		经济政治与社会	2	32			√			
		哲学与人生	2	32				√		
		语文	8	160	√	√				
		数学	8	144	√	√				
		英语	8	144	√	√				
		计算机应用基础	6	108	√					
		体育与健康	8	144	√	√	√	√		
		公共艺术	2	36	√					
		历史	2	36		√				
		公共基础课小计	50	900						
专业技能课	专业核心课	普通话语音训练	4	72	√					
		客户信息常识	2	36		√				
		电子商务实务	4	72		√				
		情绪管理与压力舒缓	4	72		√				
		客户心理与沟通技巧	4	72			√			
		市场营销实务	4	72			√			
		社会能力训练	2	36			√			
		社会化媒体运营实务	4	72				√		
		客户服务礼仪	2	36				√		
		小计	30	540						

续表

课程类别			课程名称	学分	学时	学期					
						1	2	3	4	5	6
专业技能课	专业（技能）方向课	座席服务	呼入业务能力训练	6	108			√			
			呼出业务能力训练	6	108				√		
			电话营销	6	108				√		
			小计	18	324						
		运营管理	客服呼叫中心运营管理	6	108			√			
			客服呼叫中心质量管理与控制	6	108				√		
			培训师能力训练（TTT）	6	108				√		
			小计	18	324						
	综合实训			35	588		√	√	√	√	
	顶岗实习			35	600					√	√
	专业技能课小计			118	2 052						
	合计			168	2 952						

说明：

(1) “√”表示建议相应课程开设的学期。

(2) 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。

十一、教学实施

(一) 教学要求

1. 公共基础课

公共基础课教学要符合教育部有关教育教学基本要求，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，调动学生的学习积极性，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基础。

2. 专业技能课

应以本专业教学标准为依据，结合区域经济的发展和本专业所对应职业标准的相关要求选择教学内容。要建设具备现场教学和情景教学的实训中心，使之兼具教学实训等综合功能。要建设各自的教学资源平台以便于师生共享，注重信息技术的应用与教法创新。

专业技能课按照相应职业岗位（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、情景教学等方法，充分利用校内外实训基地，将学生自主学习、合作学习和教师引导教学等教学形式有机结合。

（二）教学管理

教学管理要更新观念，搭建学校、教务处（科）、专业系（科）、教研室（组）四级管理平台，建立并完善教学管理运行机制，从教学计划、教学运行、教学质量、教学研究、教学装备、教务行政等诸方面开展卓有成效、规范灵活的工作，形成切实可行的管理制度；根据本地区客户信息与呼叫等服务行业发展实际，建立行业企业紧密参与的专业教学指导委员会，共同制定并完善切实可行的人才培养方案；探索并完善工学结合人才培养模式，形成专业教学实施方案并体现动态优化；重视专业建设与课程建设，优化教学要素，合理调配教师、实训室等教学资源，为教学实施创造条件；建立并完善教学质量监控机制和保障体系，创新专业教学质量评价方式和学生学业评价模式，促进教师教育教学能力不断提升，保证教学质量；建立并完善校内外实训基地运行机制，以专业技能训练、技能竞赛等多种形式促进学生职业能力发展；建设优质核心课程，开发专业教学资源库，促进本专业建设和内涵发展。

十二、教学评价

由学校、学生、用人单位三方共同实施教学评价，评价内容包括学生专业综合实践能力、“双证”的获取率和毕业生就业率及就业质量，专兼职教师教学质量，逐步形成校企合作、工学结合人才培养模式下多元化教学质量评价标准体系。

（一）课堂教学效果评价方式

采取灵活多样的评价方式，主要包括笔试、作业、课堂提问、课堂出勤、上机操作考核以及参加各类型专业技能竞赛的成绩等。

（二）实训实习效果评价方式

1. 实训实习评价

采用实习报告与实践操作水平相结合等形式，如实反映学生对各项实训实习项目的技能水平。

2. 顶岗实习评价

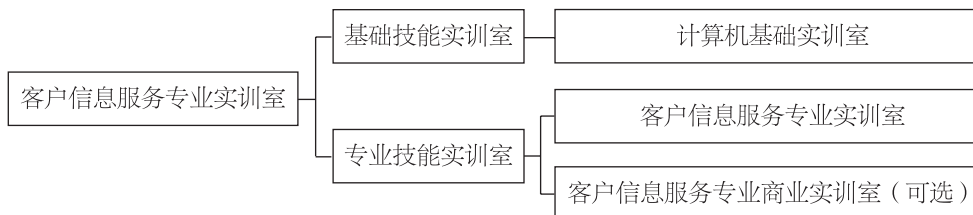
顶岗实习考核方面包括实习日志、实习报告、实习单位综合评价鉴定等多

层次、多方面的评价方式。

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。

1. 校内实训实习室



主要设施设备及数量见下表：

序号	实训类别	主要实训内容	设备名称	功能	数量 (台/套)
1	计算机基础实训室	公共基础课： 计算机应用基础 专业核心课： 电子商务实务	计算机	(1) 具备计算机办公应用软件训练功能； (2) 具备互联网应用环境	41
			计算机操作系统		适量
			办公应用软件		适量
2	客户信息服务专业教学实训室	专业核心课： 社会化媒体运营实务 座席服务方向专业（技能）方向课： 电话营销 呼入业务能力训练 呼出业务能力训练 运营管理方向专业（技能）方向课： 客服呼叫中心运营管理 客服呼叫中心质量管理与控制	计算机	(1) 具备呼入业务能力实训功能； (2) 具备呼出业务能力实训功能； (3) 具备电话营销业务实训功能； (4) 具备客服呼叫中心运营管理实训功能； (5) 具备客服呼叫中心质量管理与控制实训功能	40
			客户信息服务专业实训平台		1
			教学应用工控机		
			客户信息服务专业实训平台		1
			教学内容主机		
			客户信息服务专业实训平台		1
			业务应用服务器		
			客户信息服务专业实训平台		1
			教学控制系统		
			企业办公工位		1
			企业级专业 IP 话机与耳麦		40

续表

序号	实训类别	主要实训内容	设备名称	功能	数量 (台/套)
3	客户信息服务专业商业实训室 (根据各地各校情况自行选定)	专业核心课: 社会化媒体运营实务	计算机	根据当地行业企业情况,引进客户信息与呼叫等服务领域某些行业真实的商业运营系统,满足座席服务和运营管理的校内实训功能	40
		座席服务方向专业(技能)方向课: 电话营销 呼入业务能力训练 呼出业务能力训练	客户信息服务专业实训平台 控制系统		1
		运营管理方向专业(技能)方向课: 客服呼叫中心运营管理 客服呼叫中心质量管理与控制	客户信息服务专业实训平台 商业应用工控机		1
		专业选修课: 客户关系管理 统计实务	企业办公工位		1
			企业级专业 IP 话机与耳麦		40

说明:主要设施设备的数量按照标准班 40 人/班配置。

2. 校外实训基地

校外实训基地是指在学校区域之外,由学校单独组建或与企业合作组建的生产性实训基地,也可以是校企以协议形式明确的可供学生进行实践操作的生产性实训装置。

校外实训基地的主要功能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视专业学生数和当地客户信息与呼叫等服务企业的分布灵活配置。

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。

专任教师应为对应专业或相关专业本科以上学历，具有中等职业学校教师资格证书、专业资格证书及中级以上专业技术职称所要求的业务能力，熟悉行业企业生产、经营和技术现状，能积极开展专业课程教学改革实践，具备良好的师德和终身学习的能力。

为推动专业层面校企合作，深化专业内涵建设，真正培养与企业需求相一致的知识型技能人才，学校还可聘请有丰富工作经历的企业技术人员担任本专业的兼职教师。

专业教师数量配备应能充分满足教学需求。

十五、其他