

广州番禺职业技术学院 2022 级中高职贯通培养三二分段试点

电子商务专业《网店客服》课程考试大纲

(专业课程)

一、考试大纲制定依据

参照上级教育主管部门相关文件的要求，根据《广州番禺职业技术学院 2019 年职业院校中高职贯通培养三二分段试点工作招生章程》、《广州番禺职业技术学院 2019 年职业院校中高职贯通培养三二分段转段考核工作方案》、中高职贯通培养三二分段电子商务专业人才培养方案和《网店客服》课程标准，特制定本考试大纲。

二、参加考试对象

广州市商贸职业学校电子商务试点专业中高职贯通培养三二分段试点班的学生。

三、考试内容与要求

序号	考试内容	考试要求	备注
1	售前客服处理	了解销售平台和不同平台客服使用的工具，明确客服需要了解的天猫店铺支持的淘宝服务； 能够列举客服行为规范和客服“高压线”（雷区）； 熟悉并理解店铺促销活动、商品页面、产品信息以及价格形式，能够正确回答客户相关问题； 熟悉售前客服接待的基本流程以及推	重点 难点

		<p>销技巧，能够正确引导客户下单并支付；</p> <p>掌握常用工具（千牛）的功能，并且能够正确使用，能够针对性地设置客服话术。</p>	
2	售中客服处理	<p>了解电话沟通（外呼）的话术以及需要外呼的场景；</p> <p>熟悉宝贝交易的流程，准确解答客户有关交易流程的实际问题；</p> <p>掌握发货流程，能够解答客户有关未发货之前的退款申请的问题，掌握处理缺货以及未按约定时间发货具体赔付的方法；</p> <p>正确识别订单状态，及时解答客户有关订单的具体问题。</p>	重点 难点
3	售后客服处理	<p>了解售后客服淘宝后台的基本操作以及淘宝后台需要掌握的功能；</p> <p>掌握换货以及退货等情况差价的计算；</p> <p>熟知异常物流的种类，了解常见的物流异常问题，熟悉后台有关物流情况的操作流程，并做好登记以及及时向客户反馈；</p> <p>理解并掌握交易的换货流程，查明客户换货的原因，熟记换货对接人以及备注的步骤；</p> <p>理解退货退款原因的种类，掌握退货退款流程；</p> <p>明确各种状态下的退货流程，正确处理客户相关的售后问题。</p>	重点 难点

四、考试形式、试卷总分、考试时长、题型与分值

（一）考试形式：笔试

(二) 试卷总分：100 分

(三) 考试时长：60 分钟

(四) 题型与分值：

1. 选择题，每题 2 分，共 30 分；
2. 填空题，每题 2 分，共 20 分；
3. 判断题，每题 1 分，共 10 分；
4. 简答题，每题 5 分，共 20 分。
5. 案例分析，每题 20 分，共 20 分；

五、其他说明

无。