

基于学生职业技能发展的中职网店客服教学探索

黄小婷

佛山市华材职业技术学校

[摘要]在职业教学改革的过程中,学生职业技能发展已成为社会热议的焦点。一方面,职业学校以学生的职业技能、学生今后就业为教学导向,与普通教育相比更具导向性和针对性;另一方面,职业学校与企业、行业发展联系较为紧密,以学生职业技能发展为基础展开的中职教学改革也能够令学生掌握行业前沿技术内容,从而提高学生的职业发展能力。

[关键词]职业技能; 中职教学; 网店客服

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.10.475

引言

网店客服教学是近年来在电子商务高速发展背景下的新兴教学专业之一。与传统专业相比,其教学内容以及教学方式都更加新颖,学生所学习、了解的内容与行业热点紧密结合。而在中职网店客服教学中,学生的职业技能发展是其今后工作、生活、发展的关键,也是学生提高自身就业能力、教师提高自身教学质量的关键。基于此,本文分析研究如下。

一、学生职业技能发展与中职网店客服教学

电子商务专业是近年来中职学校的重点专业之一,其就业前景良好,是国家重点扶持的朝阳产业。在电子商务专业教学中,网店客服课程作为学生一年级必修课程之一,对其专业技能训练和职业技能发展都有重要意义。对此,本文简述如下:

(一) 网店客服教学简述

网店客服课程是电子商务专业的重要课程之一,在中职学校教学中,网店客服教学包括客服培训、如何使用客服工具以及学生沟通技能培养、不同客服类型训练等,其教学内容具有较强的针对性以及职业导向性,与其他课程相比,对学生今后的职业发展和就业发展有重要的教学价值^[1]。在电子商务专业教学中,网店客服课程的教育目标主要是培养学生通过电子商务平台以及相应的客服工具进行客服活动,为顾客提供不同的客服服务,以此来实现网店推广或销售量的提升的能力,它既是电子商务专业的必修课之一,又是学生职业能力培养以及职业素养发展的关键。通过对网店客服课程的系统性学习,学生能够树立以人为本、以顾客为核心的客服服务理念,并掌握良好的沟通技能和推销技能,培养学生的沟通技能、学习能力以及实践能力,为学生今后的就业以及发展奠定良好基础。

(二) 学生职业技能发展简述

学生职业技能与学生职业能力紧密关联,它是指学生在学习过程中通过系统性地培养以及课程教学、实践教学所能够获取的今后职业所需的专业技能和非专业技能,是学生今后就业必不可少的工作能力。根据不同专业,学生的职业技能要求也有所不同。在电子商务专业中,学生的职业技能培养包括专业技能培养以及非专业技能培养两部分。在专业技能培养中,网店客服课程能够培养学生的沟通能力、与客户洽谈、协商的能力。此外,学生的语言表达能力、职业定位

能力、团队协作能力等都是其职业技能培养的专业能力组成部分。其非专业技能包括学生的抗压能力、挫折能力、生存能力以及可持续发展能力等。

在学生职业技能发展中,学校及教师应当以学生的专业能力培养、方法能力培养和社会能力培养为导向展开系统性的理论教学以及实践教学,通过不同的专业课程为学生提供角度更加多元、内容更加丰富的职业技能发展教学,并引导学生在教师的教学中培养沟通能力、思维能力以及职业道德。

在中职网店客服教学中,学生的职业技能发展主要集中在沟通能力发展以及客服技能培养两部分。对于网店客服教学而言,教师一方面应当通过课程教学内容引导学生展开教学实践,将理论知识所学转化为实际应用,提高学生的职业技能水平;另一方面,教师也应当合理规划中职网店客服教学的理论环节和实践环节,巩固学生的基础知识,并促进学生的职业技能发展。

二、目前中职网店客服教学的问题分析

(一) 教学态度问题

虽然随着中职学校教学改革的不深入,越来越多的学校开始重视电子商务专业以及网店客服教学在学校教学中的重要性地位,并提高对相关课程教学的重视程度。但在部分中职学校教学中依旧存在以传统教育理念展开教学设计、忽视学生在中职网店客服教学中的能动性 and 主体性地位,导致学生的学习积极性不高、学习兴趣下降等问题。此外,由于中职学校学生生源较广,不同学生对网店客服课程学习的积极性以及学习能力也有所不同,部分教师在面对学生时会出现教学态度较差、不同学生区别对待等问题。

(二) 教学思路问题

在中职学校网店客服教学中,教学思路问题一方面是指学校以及教师所开展的网店客服教学与行业和学生今后职业发展不相符合,教学内容以及实践教学环节脱离学生今后就业方向,导致学生所学内容无法有效转化为实践以及职业技能^[2]。例如,在中职学校电子商务专业的网店客服教材中,常见的电子商务平台以及客服工具依旧以淘宝网为主,但随着现代信息技术以及电子商务行业的不断发展,拼多多、京东等不同电子商务平台也是学生网店客服学习的重要平台,且客服工具也随着信息技术的发展有所提升和变化。因此,在教学思路方面,教师应当从学生的就业方向出发展开教学

设计。

另一方面,在中职学校网店客服教学中,实践教学也是教师教学的重要环节,但部分学校及教师在设计实践教学与理论教学时过于重视理论教学,忽视学生的实践教学,导致学生虽然系统性地学习了网店客服的相关知识,并对如何与客户沟通有基本的了解,却无法及时将理论所学转化为实际内容,无法进行知识的理解、吸收与消化,进而无法提高学生的职业技能水平。

(三) 教学方式问题

教学方式问题主要是指在目前中职学校网店客服教学依旧以教师课堂教学为主,这种教学方式虽然能够保证教师在课时内完成教学任务,却无法真正有效地提高学生对网店客服课程学习的积极性以及学习热情,无法提高学生的沟通能力,培养学生的职业技能。因此,本文认为,在教学方式方面,教师应当积极学习先进的教学方式,从学生的主体地位出发开展教学设计,积极引入小组教学、问题探究教学等不同教学方式,为学生营造良好的教学氛围,令学生由原本被动学习转变为主动学习,进而促进学生的职业技能发展。

三、基于学生职业技能发展的中职网店客服教学探索

如上所述,在中职网店客服教学中,教师的教学态度、教学思路以及教学方式都存在一定的问题,无法真正激发学生的学习积极性,无法培养学生的沟通能力以及职业技能。在此背景下,本文认为,教师应当根据学生目前的学习情况以及网店客服课程教学目标展开教学设计,对此,本文分析研究如下:

(一) 明确教学目标

对于网店客服课程而言,教师的核心教学目标在于通过其教学来培养学生的客服技能、培养学生如何利用电子商务平台以及相关工具来提高推广以及业务量^[3]。因此,在实际教学中,教师应当根据其教学目标合理设计教学环节和教学流程,优化理论教学环节和实践教学环节的比重。

在理论教学环节,教师应当根据网店客服课程的教学重点进行教学,并结合目前电子商务平台发展情况以及客服培训要求展开系统性的理论知识教学。在实践教学环节,教师应当为学生提供实践教学平台以及教学环境,引导学生将理论知识转化为实践所学。

为了保证教师能够有针对性地开展网店客服课程教学、能够制定明确清晰的教学目标,学校应当定期组织教师展开教学培训,通过专业讲座或行业交流等方式加强教师对网店客服这一职业的了解,包括就业前景、就业所需技能等,为网店客服课程教学奠定良好基础。此外,教师也可以主动或由学校组织到工作单位进行参观、交流和学习,深入分析目前行业对网店客服的职业要求,进而明确自身的教学目标。

(二) 多样化的教学方式

对于中职学校网店客服教学而言,教师应当积极利用小组教学、问题探究教学等不同教学方式激发学生参与课程学习的学习兴趣,培养学生的职业技能。对此,本文简述如下:

首先,教师可以积极利用小组教学,鼓励学生在课程学习中与其他同学组建学习小组,在学习小组中共同学习理论知识,互相探讨教学问题,并以小组为单位开展实践教学。为了激发学生学习的主动性,教师可以为学生设置以学期为单位的小组课题,例如经营网店或网店客服兼职,等鼓励学生将理论知识所学应用在实际生活,为今后就业奠定良好基础。但在实践环节,教师应当为学生提供必要的指导,避免学生因为经验以及认知能力的限制遭到诈骗或小组活动方向错误等。

其次,教师也可以利用问题探究等教学方式在课程学习中为学生设置不同的探究问题。其探究问题的设置应当契合学生的学习情况、学习兴趣以及网店客服课程的教学内容。例如在掌握沟通技能的项目学习中,教师可以根据沟通技巧、买家心理、讨价还价以及客户异议等四个任务出发设计探究问题,引导学生根据教师的探究问题逐步掌握与客户沟通的相关技能,进而提高学生的职业技能。

除此之外,在网店客服课程教学中,教师还可以积极利用激励策略、分层教学等不同的教学方式,这些教学方式都能够有效培养学生对网店客服课程学习的积极性和主动性,为学生今后的职业技能发展和就业奠定良好基础。

(三) 校企合作

与普通学校不同,中职学校以学生的职业技能发展和就业为导向,在教学方面有更强的职业导向性。因此,教师学校应当加强与相关行业、企业的合作,通过校企合作的方式为学生提供实践教学机会。在校企合作过程中,教师应当积极了解企业目前对网店客服的需求,包括网店客服应当具备的素质以及职业技能等,并以企业的需求为基础设计网店客服课程的教学内容、教学方案以及教学流程。此外,教师也应当积极为学生组织企业参观等教学活动。在中职一年级教学中,学生尚不具备企业实习能力,但教师可以利用校企合作作为学生创造到企业进行参观学习的机会,带领学生学习网店客服的工作内容,令学生对网店客服有更深入地了解。

结束语

综上所述,在中职学校网店客服教学中,教师应当积极学习行业内部的先进技术,不断革新自身的教学内容以及教学方式,重视网店客服教学对学生今后就业以及职业技能发展的重要性,并通过小组合作、问题探究教学等不同教学方式以及校企合作等教学形式培养学生的职业技能,促进学生的全面发展。

参考文献

- [1] 黄军强. 中职学校电子商务课程的实践教学改革探析[J]. 才智, 2014(04): 167.
- [2] 杨松茂. 基于“1+X”证书制度的电商专业课程改革探究——以“网店运营推广”课程为例[J]. 中国市场, 2020(18): 164-166.
- [3] 张秋松. 中职学校电子商务课程的实践教学改革探析[J]. 中小企业管理与科技(上旬刊), 2016(09): 134-135.