

## 课程教学进度计划表

## 一、基本信息

课程名称	跨境电商客户管理				
课程代码	1060015	课程序号		课程学分/学时	32/2
授课教师	张江	教师工号	17017	专/兼职	专职
上课班级	电子商务 B21-3	班级人数	34	上课教室	8222
答疑安排	周二 1-2, 周二 7-8 (08: 30-09: 00) 地点:8416 电话: 15921995669				
课程号/课程网站					
选用教材					
参考教材与资料	<p>【跨境电商: 平台规则+采购物流+通关合规全案, 农家庆, 清华大学出版社 第一版】</p> <p>【跨境电商客服——阿里巴巴速卖通宝典, 速卖通培训中心, 电子工业出版社 第一版】</p> <p>【在线客户价值管理, 井然哲著, 清华大学出版社 第一版】</p>				

## 二、课程教学进度安排

课次	课时	教学内容	教学方式	作业
1	2	客户关系管理理念与技术	教师指导+ 学生实践	
2	2	跨境电商客户服务概述	教师指导+ 学生实践	案例应用
3	2	跨境客户的特点	教师指导+ 学生实践	
4	2	主要国家跨境客户特点分析	教师指导+ 学生实践	案例应用
5	2	客户数据收集	教师指导+ 学生实践	

6	2	客户行为分析与价值评估	教师指导+ 学生实践	案例应用
7	2	客户信息收集	教师指导+ 学生实践	
8	2	客户的分级	教师指导+ 学生实践	案例应用
9	2	客户满意度	教师指导+ 学生实践	
10	2	客户忠诚度	教师指导+ 学生实践	案例应用
11	2	跨境客户品牌管理	教师指导+ 学生实践	
12	2	跨境客户沟通	教师指导+ 学生实践	案例应用
13	2	跨境客户的纠纷处理	教师指导+ 学生实践	项目实践
14	2	跨境客户的挽回	教师指导+ 学生实践	
15	2	跨境电商客户画像	教师指导+ 学生实践	项目实践
16	2	跨境电商客户画像	教师指导+ 学生实践	项目实践

### 三、考核方式

总评构成	占比	考核方式
X1	15%	课堂表现（出勤率及课堂互动）
X2	40%	客户关系建立与维护分析报告
X3	45%	跨境电商客户画像实验报告

任课教师:

张江

系主任审核:

张江

日期:

2024. 3. 1