

《物流客户服务》信息化建设

一、课程基础

本课程具有丰富的网络教学资源，线上教学平台网址：

http://course.rzpt.cn/front/kcjs.php?course_id=1111

二、课程信息化设计

本课程采取“任务驱动”教学模式，依托网络在线教学平台，以学生自主思考和模拟训练为主，融“教”、“学”、“做”为一体。

以项目四客户投诉处理的“货物破损纠纷处理”为例。

1. 首先，学生根据教师布置的任务“受理客户北京北燕有限公司的电话投诉”，在网络在线教学平台进行线上自主学习，包括任务名称、任务描述、电子教案、课件、视频、拓展阅读等教学资源。

	情境描述	学习任务
本单元任务	2014年2月26日，北京乐成物流股份有限公司北燕项目组收到客户北京北燕有限公司的电话投诉：其配送到北京某门店的5件羽绒服包装破损且已受潮，影响了正常销售，客户要求公司赔偿其经济损失。	掌握客户投诉处理流程，正确处理货物破损客户投诉。
学习资源	货物破损纠纷处理——课件 货物破损纠纷处理——教案 货物破损纠纷处理——单元设计	

2. 然后，教师对学生自学情况进行检验，学生要完成测试题，每节课都有重点知识随堂测试，教师强调重点，并针对学生学习情况及测试情况进行分析讲解。

学生分组模拟表演客户投诉处理，教师对学生讨论情况进行点评，教师纠错并强化学生训练，使之掌握客户投诉处理的原则、流程，能够妥善处理客户投诉。

3. 最后，学生要完成作业并上传。教师进行打分，即完成本次课线上作业考核。

三、信息化考核方式

1. 互动交流

同学们课上积极发言，扫描二维码积极抢答，诙谐幽默，课堂氛围轻松愉快。当学生有疑问时，教师及时进行解答。

2. 同学们能够通过课程平台自学较好地完成教学任务，按时提交作业，实

迅捷PDF编辑器

迅捷PDF编辑器