

《网络客户服务与管理》教材简介

该教材以“双高”建设为引领，紧扣“五金”建设目标，全面贯彻《“十四五”职业教育规划教材建设实施方案》要求，针对高职高专人才培养的实际需求编写，依据网络客户服务人员在实际工作中的岗位职能要求，以网络客户服务流程为主线，展开全书的设计和编写。采用项目式编写体例，共包括7个项目，即走进网络客户、网络客服岗位准备、网络售前客服、网络售后客服、维护网络客户、管理客服团队、认识AI客服。突出职业性、实践性和创新性，致力于培养德技并修高素质技术技能人才。

编写团队共9人，由电子商务专业教学团队联合携程信息技术有限公司、宁波太平鸟电子商务有限公司等企业客服专业人员共同开发编写。其中高级职称4人，中级职称3人，初级职称2人，双师占比80%，专业教师具有多年职业教育经验，负责课程设计与教学资源开发。企业的资深客服人员，提供真实案例与实践指导，确保教材内容与岗位需求无缝衔接。

从2020年开始以活页式讲义开始试用，经过3年不断修改，于2023年8月正式出版，经过1次内容更新。教材紧密结合行业最新发展趋势和技术应用，进行了全面优化和升级。新增了AI客服的应用场景、技术原理及未来发展趋势，强化了数字化工具的使用和客户关系管理的综合能力培养。