

## 上海建桥学院课程教学进度计划表

### 一、基本信息

课程代码	1060015	课程名称	跨境电商客户管理
课程学分	2	总学时	32
授课教师	张江	教师邮箱	17017@gench.edu.cn
上课班级	电商 B20-5	上课教室	8222
答疑时间	周三 5-8		
主要教材			
参考资料	<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

周次	教学内容	教学方式	作业
1	客户关系管理理念与技术	教师指导+学生实践	
2	跨境电商客户服务概述	教师指导+学生实践	案例应用
3	跨境客户的特点	教师指导+学生实践	
4	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	客户数据收集	教师指导+学生实践	
6	客户行为分析与价值评估	教师指导+学生实践	案例应用
7	客户信息收集	教师指导+学生实践	
8	客户的分级	教师指导+学生实践	案例应用
9	客户满意度	教师指导+学生实践	

注：课程教学进度计划表电子版公布在本学院课程网站上，并发送到教务处存档。

10	客户忠诚度	教师指导+学生实践	案例应用
11	跨境客户品牌管理	教师指导+学生实践	
12	跨境客户沟通	教师指导+学生实践	案例应用
13	跨境客户的纠纷处理	教师指导+学生实践	项目实践
14	跨境客户的挽回	教师指导+学生实践	
15	跨境电商客户画像	教师指导+学生实践	案例应用
16	跨境电商客户画像	教师指导+学生实践	项目实践

### 三、评价方式以及在总评成绩中的比例

总评构成 (X)	评价方式	占比
X1	课堂表现 (出勤率及课堂互动)	10%
X2	跨境电商客户画像实验	25%
X3	XX 店铺建立跨境客户关系的开发报告	25%
X4	课程论文	30%

#### 备注：

教学内容不宜简单地填写第几章、第几节，应就教学内容本身做简单明了的概括；

教学方式为讲课、实验、讨论课、习题课、参观、边讲边练、汇报、考核等；

评价方式为期末考试“1”及过程考核“X”，其中“1”为教学大纲中规定的形式；

“X”可由任课教师或课程组自行确定（同一门课程多位教师任课的须由课程组统一 X 的方式及比例）。包括纸笔测验、课堂展示、阶段论文、调查（分析）报告、综合报告、读书笔记、小实验、小制作、小程序、小设计等，在表中相应的位置填入“1”和“X”的方式及成绩占比。

任课教师：张江      系主任审核：张江      日期：2023.2.1