

任务名称	任务6 客诉闭环处置，全链复盘迭代 教学实施方案8 处置客户诉求，复盘全链运营		
授课班级	电商高职 231 班	授课学时	2 学时
授课地点	太初直播基地	班级人数	37 人

教学任务分析

内容处理：

1. 本课承接真实直播及订单履约资料，开展任务6“客诉闭环处置，全链复盘迭代”。第一学时围绕当期真实咨询、售后及退换货工单，完成受理分类、证据核验、权限分流、授权沟通和跟进登记，形成有依据、有责任、可接续的客户服务。

2. 第二学时贯通产品、包装、直播、履约和售后资料，统一观察窗口与指标口径，形成问题证据、原因判断及迭代建议。课堂交付处置记录与复盘方案，跨期未结工单继续由企业责任岗位跟进；经审核的优化建议进入下一轮商品、包装、脚本和履约安排。

六任务与本课定位

6个任务 · 8个教案 · 16学时

任务1
IP洞察研判
产品包装创制
 教案1 · 2学时

任务2
直播方案架构
内容脚本编撰
 教案2 · 2学时

任务3
场景实景布设
彩排流程打磨
 教案3—4 · 4学时

任务4
主题直播启幕
临场运营攻坚
 教案5—6 · 4学时

任务5
订单分拣核验
货品打包发运
 教案7 · 2学时

任务6
客诉闭环处置
全链复盘迭代
 教案8 · 2学时

本课：教案8 · 任务6 · 2学时
处置客户诉求，复盘全链运营

教材使用：以《电商直播运营实务》为基础教材，《短视频策划、制作与运营》为辅助教材，配合本项目活页任务资料、岗位检查表和企业业务材料组织学习。



基础教材



辅助教材

学情分析

知识技能基础

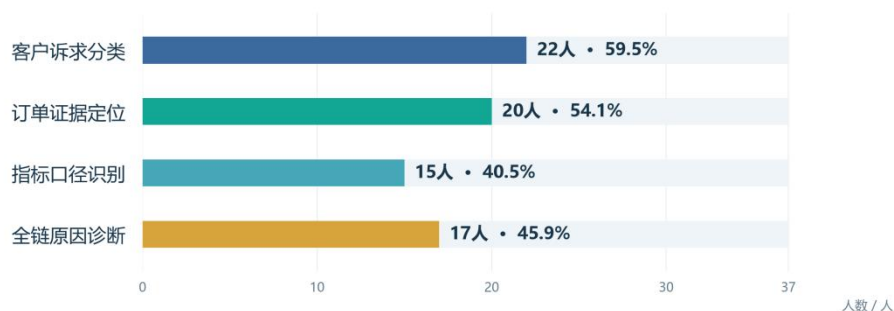
1.学生已参与真实带货直播，前序任务中接触商品卖点、用户互动及订单交接，能从销售端理解客户关注点。本课进一步学习依据订单、沟通和物流资料核查问题，避免只凭单一描述判断原因或直接承诺处理。

2.37 名学生分 7 组，5 组 5 人、2 组 6 人，已有岗位协作与资料交接基础。对售后权限、证据完整性和经营指标口径的掌握情况，通过课前诊断与真实记录核验确定，不预设全班已具备独立客服能力。

知识技能诊断

教案8·四项岗位能力达成人数

37人



认知实践能力

1.学生具备从商品介绍和互动记录理解用户需求的实践入口，需要将关注点进一步转为诉求分类、证据列表和责任岗位判断。

2.前序真实订单与履约资料能够支持问题追溯，但学生仍需区分已知事实、待核信息和原因假设，避免由一个现象直接认定责任。

3.学生在直播中接触过经营数据，需进一步学习以同一时间窗和去重单位计算指标，分清支付金额、退款金额与个人岗位贡献。

前序任务成绩分布

教案8·学习起点与分层支持

37人



优秀	90—100分	5人	13.5%
良好	80—89分	11人	29.7%
中等	70—79分	14人	37.8%
待提升	低于70分	7人	18.9%

学情分析	学习特点	1.真实买家诉求能够增强学生的服务责任感，也可能使其急于给出解决承诺。通过证据核验、权限提示与导师审核，引导其在及时回应和准确处置之间保持平衡。 2.小组容易关注成交等直观数字，对退款、物流节点及售后原因之间的关系需要结构化支持。用“经营指标核验”栏字段说明和证据关联图帮助学生形成完整经营视角。 3.37 名学生的客户接触机会受实际工单量影响，课堂采用受理、证据、处置、数据和复盘分工，以可核查的岗位记录评价参与，避免以结单数量衡量全部贡献。 学习支持需求 教案8·学习支持方式与选择比例 37人 证据关联清单 26人 · 70.3% 权限分流提示 28人 · 75.7% 指标口径卡 31人 · 83.8% 改进建议框架 25人 · 67.6% 多选统计 010203037 人数 / 人
学习目标	素质目标	1.树立以客户为本、诚信服务的职业观，尊重客户表达，形成耐心倾听、准确回应和保护信息的习惯。 2.增强服务担当与规则意识，面对未决问题主动说明进展、落实接续责任，在岗位权限内认真履职。 3.坚持实事求是的分析态度，重视数据依据、团队协作与客户体验，以持续改进体现对业务质量的责任。
	知识目标	1.说出咨询、物流、错漏破损、退换及评价事项的分类依据，辨识各类诉求需要核查的资料。 2.说明工单受理、核验、权限分流、处置、回访与结案的要求，区分已回复、处理中和符合条件结案等状态。 3.解释支付金额、支付买家数、观看人数和退款金额的含义，说明支付转化率、客单价的计算口径与适用条件。 4.区分数据现象、事实证据与原因假设，理解产品、包装、直播、履约和售后之间的关联及复盘汇报要点。
	能力目标	1.能够准确归纳客户诉求，关联订单、商品、直播承诺、履约和沟通资料，完成分类与证据核验。 2.能够在企业授权下拟定并执行适当处置，准确回应、流转和跟进退换货等事项，管理未结工单及接续责任。 3.能够按同一专场和观察窗口核算适用指标，核对支付、退款及去重口径，识别数据差异与限制。 4.能够关联全链证据分析问题，提出可执行的改进建议，完成项目复盘汇报并依据评审意见修订方案。

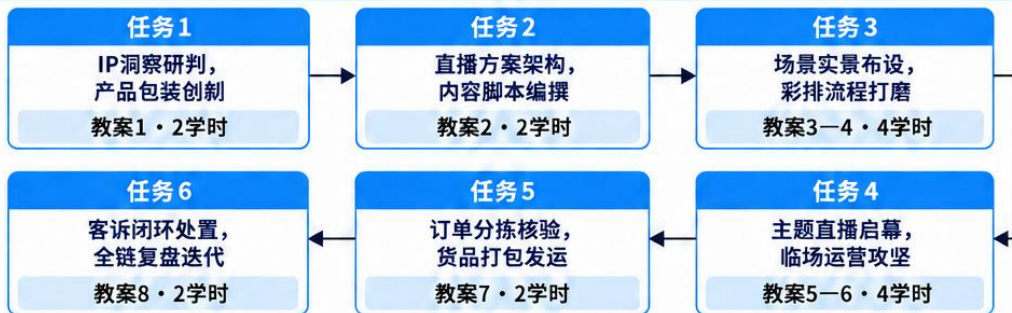
教学 重点 难点	教学重点	1.围绕真实客户诉求建立订单与履约证据链，按企业权限进行处置和升级，将未结事项纳入持续跟进，形成可追溯的服务记录。 2.统一时间窗、分子分母及去重口径，贯通产品、包装、直播、履约和售后资料，把真实问题转为有责任人和验证方式的迭代建议。
	教学难点	1.在证据不全、客户等待和处置权限受限时，准确区分事实、假设与承诺边界，既回应诉求又保持记录真实和流程可接续。 2.识别支付与退款、专场与累计数据、人数与订单数之间的口径差异，避免错误比较，并将跨环节相关现象转为可验证的原因判断。
	解决措施	1.建立诉求、事实、证据、权限、动作和状态六项核验清单；每一真实工单明确一个受理责任岗位，其他学生分工支撑，不重复联系买家。 2.采用企业导师审核的沟通要点与处置流转规则，缺证先补证、超权先升级；回访与结案依据实际条件登记，跨期未结事项课后接续。 3.依据附件1《客诉处置与全链复盘交接表》“经营指标核验”栏的字段说明，先锁定专场、时间窗和数据快照，再交叉核算；用问题到证据再到验证的结构组织复盘与企业评审。
教学策略		以双导师协同推进真实工单处置与全链数据复盘。校内教师负责分类方法、证据推理和口径校准，企业导师提供当期资料、确认处置权限并把关客户沟通与优化建议，使课堂形成可交付记录，且与企业后续业务持续衔接。 7组依据实际工单量和资料类型承担受理核验、证据关联、处置跟进、指标核算与复盘汇报，6人组增加质量复核岗位。同一买家事项设唯一受理责任岗位，其他组可协同核验证据与分析，不以新增工单或重复联络制造参与机会。 双导师协同·三段式教学  课前 自主学习 方法微课 资料预习 ➡  课中 岗位实践 客诉处置 指标核算 全链复盘 优化交付 ➡  课后 巩固改进 未结跟进 验证改进  校内教师：组织与指导  企业导师：授权与评审（评价≥40%）
教学方法		教法： 1.任务驱动法：以真实工单和复盘交付组织受理、查证、处置与回访。 2.问题引导法：对照订单、沟通和履约材料，指导区分事实与判断。 3.案例研讨法：围绕真实问题审议处置建议，由企业导师说明业务依据。 4.复盘讲评法：指导跨环节分析与项目汇报，明确改进责任和验证办法。
学习方法		自主学习法、合作学习法、探究学习法、反思学习法。

平台及资源	名称	内容简介	使用时间	功能及作用
	超星泛雅 学习通 	发布售后任务、诊断与经营指标字段说明，留存脱敏工单及复盘成果。	课前诊断 课中资料查阅 课后跟进归档	提供客服与核算检查支持，汇集评价证据；真实沟通和个人信息留在授权环境。
	客服与复盘 微课资源包 	提供诉求分类、证据、权限、回访与指标微课，支持难点回看。	课前预习 难点回看 课后补学	建立受理到跟进的工作顺序，减少凭印象回应及口径混用，支持有据改进。
	企业工单与 经营资料 	导师课前提供真实工单、授权与经营履约记录，缺项补齐并脱敏。	诉求核验 权限确认 全链数据复盘	为处置和诊断提供共同证据，缺字段先由企业补充，未核实信息保留待核。
	太初直播基地 	依托太初直播基地及企业客服运营岗位，组织真实服务和交接。	授权工单处理 跨岗证据核查 企业评审交付	支持客服、物流与运营协同核查，跨期售后交责任岗位接续，保持记录连续。
	客服复盘 工具与量规 	整合企业工单、订单物流、数据导出及表格核算工具，配套客诉复盘记录与评价量规。	课中查询核算 课末自检复核 企业评审交付	按统一口径查证核算，依据授权处理工单。使用附件 1《客诉处置与全链复盘交接表》记录诉求证据、授权处置、指标核验、问题迭代和未结交接；配套附件 2《岗位任务过程与成果评价表》，开展岗位自检、小组复核和企业评价，核查个人贡献与建议可执行性。

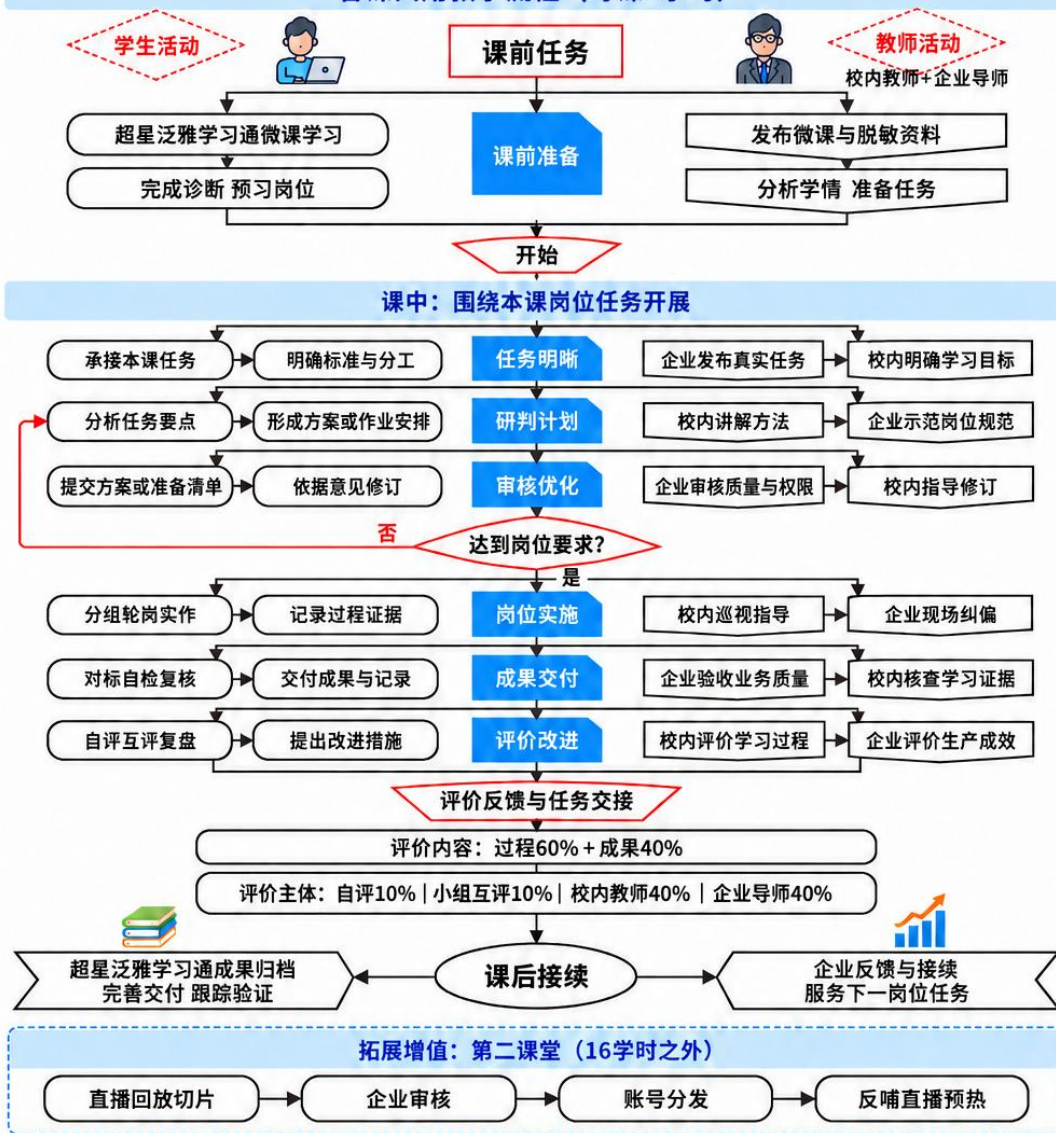
直播电商生产性实训教学流程

6任务 · 8教案 · 16学时

六任务递进



各课共用教学流程（每课2学时）



教学流程

【教学过程】				
【课前】				
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
教学准备	1.学习诉求分类与指标微课 2.领取真实脱敏业务资料 3.完成证据与口径诊断 4.确认岗位权限及跟进安排	1.备齐资料 企业导师提供当期真实工单、商品资料、权限说明及直播履约数据。 缺项课前补齐并制作脱敏教学副本，示范遮去姓名、完整地址和联系方式，引导学生核查副本仅保留任务必需字段。以此强化学生的信息保护意识。 2.发布诊断 校内教师发布分类和口径诊断，按37人7组安排岗位；依据实际工单量分配协作任务，同单只设一个受理责任岗位。 3.统一口径 双导师确认专场、观察窗口、数据提取时间和退款字段，准备附件1《客诉处置与全链复盘交接表》及评价量规。 4.明确权限 企业导师明确沟通审核、升级接收岗位和跨期跟进要求；未获授权的操作只做核验与待审记录。以此培养学生规范服务意识。 客服课前准备任务单 填写依据、执行动作与复核记录 领取资料 脱敏工单、订单物流经营资料与来源 核对权限 沟通、升级和回访岗位未授权事项送审 准备工作页 证据、状态与跟进记录 指标口径及复盘表 记录岗位 复核岗位 版本及日期	1.学习微课 观看诉求分类、证据核验和指标微课，记录自己不清楚的状态或公式。 2.诊断提问 完成诊断，区分事实与判断、支付与退款、人数与订单数，提出待核字段。 3.确认分工 明确受理、证据、处置、数据与复盘分工，6人组增加质量复核岗位，确认唯一受理责任人。 4.核对边界 阅读脱敏资料和权限说明，核对编号、来源及必要字段，遮去姓名、完整地址和联系方式；列明缺证事项，不另行联系买家或作出处理承诺。 真实工单的责任闭环 每一状态有证据，每一未结事项有人继续跟进 1 受理分类 记录真实诉求与订单编号，确认唯一受理岗位 2 证据核验 关联商品沟通及物流资料，缺项列入补证清单 3 权限分流 对照当期企业授权，需审核或超权限及时升级 4 授权处置 执行导师确认的动作，记录实际反馈及当前状态 5 回访接续 符合条件再结案，未结事项保留责任人与节点 课前资料核验与权限确认 01 核对资料 核准工单编号与资料来源 02 检查脱敏 保留必要字段遮去个人信息 03 确认口径 锁定专场窗口与提取时间 04 明确授权 确认受理责任岗与升级路径	将真实工单、操作权限和数据口径前置确认，落实信息保护，保证课堂有据可查、有权可循，使学生把学习重点放在规范服务与证据驱动改进。

【课中】				
第一课时 客诉核验与授权处置（40 分钟）				
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
诉求受理 (5 分钟)	1.承接履约证据 2.明确客户诉求 3.确认岗位与边界	1.导入诉求 企业导师承接教学实施方案7履约资料。 展示当期真实咨询或售后事项的脱敏记录，说明来源、当前状态和待办要求，保留买家原意，明确本节可处理范围及跨期跟进安排。 2.引导倾听 校内教师请学生复述客户原意，追问“哪些是客户说法、哪些已获证据”。 引导从客户需求理解问题，强调尊重表达、礼貌受理，并落实每单唯一受理责任岗及协作分工。以此强化以客户为本、诚信服务意识。 受理诉求先分清什么  客户原意 准确复述真实需要  已经核实 事实与证据对应  仍需查明 待核事项与责任岗位 礼貌受理，每单落实唯一受理责任岗。	1.准确受理 准确复述客户诉求，在“诉求受理与证据”栏填写脱敏编号、客户原意与受理时间；保留原意，对推测和待核信息分别标记，表达对客户问题的理解。 2.确认责任 确认受理、证据、处置、数据和复盘岗位，核对同一事项的唯一沟通责任人及企业接收岗位。 3.界定事实 说明当前已知事实、缺失资料和可操作边界，标记应由导师确认的事项，领取附件1《客诉处置与全链复盘交接表》。 售后事项受理卡 填写依据、执行动作与复核记录 诉求登记 脱敏编号、原始描述 受理时间与责任岗位 类别与状态 咨询、退换货或其他问题 区分已知事实和待核项 证据关联 关联订单、商品与物流 补齐资料后按权限处理 记录岗位 复核岗位 版本及日期	以真实客户问题连接前序履约，在倾听与核查中坚持以 客户为本 、践行 诚信服务 ，先确定事实边界和受理责任，再 核查证据 ，避免重复联系和未经授权的即时承诺。
证据核验 (10 分钟)	1.关联订单与商品 2.核验履约及沟通 3.形成缺证清单	1.示范查证 校内教师示范按订单编号关联商品规格、直播说明、包装复核、物流节点及既有沟通记录。 要求每一判断注明证据位置与时间，区分咨询、物流进度、错漏破损、退换和评价相关事项。 2.指导补证 企业导师指导授权查询。 确认资料是否完整及不同记录的更新时间；校内教师巡视学生能否把客户描述与证据对照，发现冲突先登记待核，缺图、缺物流节点或责任不明时形成补证	1.关联证据 按真实工单查找订单、商品及履约记录，在“诉求受理与证据”栏填写诉求类别、证据编号、记录时间和对应事实。 2.比对事实 将客户描述与已有证据逐项比对，分别标记已核实、存在冲突和暂不能判断的信息。 3.列明缺证 列出需要补充的资料、提供岗位及用途，提出有依据的核验问题，保留原始记录位置并交同伴复查。	把客户描述转为可核查的问题清单，通过跨岗位证据关联区分事实与假设，培养 实事求是 的态度，为权限判断和适当处置提供 可靠依据 。

		要求，不先认定原因。以此培养学生实事求是的态度。 按订单编号关联证据 商品与直播 规格和原说明 包装与复核 履约检查记录 物流节点 状态及更新时间 既有沟通 原意和已答内容 关联 核对 冲突先登记待核，缺证先提出补证要求。	客户诉求证据核验表 填写依据、执行动作与复核记录 客户描述 涉及商品、规格与数量 问题现象和期望 业务证据 订单、拣选、包装、物流 按同单关联核查 核验结论 已证实事实、待证假设 缺失证据与提供岗位 记录岗位 复核岗位 版本及日期	
权限 分流 (10 分钟)	1.核对当期授权 2.选择处置路径 3.设置升级责任	1.说明权限 企业导师依据当期审批和商品服务资料，说明可直接说明、需补证、需审核以及应升级的事项，指出退款、退换确认或其他结果承诺必须由相应权限岗位决定，不套用未经核实的具体时限。 2.比较回应 校内教师组织比较学生拟用的回应。 追问“是否回应了客户需要、是否超出证据或权限”；指导把推诿、含糊承诺改为清楚说明和跟进安排，企业导师审核执行范围。以此强化诚信服务与规则意识。 客服事项的权限分流 核对应据 再作判断 可直接说明 依据清楚自在授权范围 需补证或审核 交责任岗位确认 应升级处理 按企业权限流程上报 道歉、退换和结果承诺须由有权岗位决定。	1.判断路径 对照企业当期说明，判断本事项可解释、待补证、待审核或应升级，记录判断依据及对应责任岗位。 2.拟定回应 根据客户诉求编写礼貌、明确的沟通要点，区分已知事实与待核内容，说明下一动作和接续岗位，不把待审结果提前作为承诺。 提交处置建议前的核对 ☐ 判断有依据 可解释、补证、审核或升级 ☐ 表达有边界 已知事实与待核内容分开 ☐ 下一步明确 动作、接收岗位与跟进点 ☐ 审核留状态 不提前承诺待审结果 回应客户需要，同时守住证据与权限。 3.审核修订 向导师提交处置建议，依据意见修正，在“授权处置与跟进”栏填写审核状态、接收岗位及下一跟进节点，核对是否超出自身权限。	通过证据与权限共同决定处理路径，强化诚信服务与规则意识，使学生学会在服务压力下准确回应和适时升级，把不能当场解决的问题转为可接续任务。
处置 跟进 (15 分钟)	1.实施授权沟通 2.登记真实反馈 3.回访与未结移交	1.指导执行 企业导师审核后指导唯一受理岗完成授权回复或流转；校内教师观察学生能否清楚说明事实、理解客户感受并交代跟进，其他岗位同步复核资料和记录。 2.核验状态 双导师核验真实反馈与工单状态。	1.授权处置 按导师确认的方案完成授权范围内的回复或岗位流转，在“授权处置与跟进”栏保留实际操作时间、沟通摘要及结果证据位置。 2.更新反馈 核对买家或协作岗位的真实反馈，更新已回复、待补证、待审、待回访等状态。	将规范处置落实为真实动作与状态记录，区分回复、解决和结案，以明确责任人与时间节点培养责任担当，保证售

		仍待买家、物流或审核结果的，填写等待内容、责任岗和下次节点，交企业岗位持续跟进；满足结案条件并有依据的再登记结案。以此培养学生的责任担当。 处置跟进与结案条件 1 审核授权 确定回复或流转范围 2 受理岗执行 说明事实与跟进安排 3 核对反馈 真实反馈与工单状态 4 判断下一步 有依据结案或继续等待 待买家、物流或审核时，保留责任与下次节点。	3.接续跟进 按实际条件安排回访或确认结案；未结事项在“未结交接”栏记录接续岗位、等待内容和下次跟进时间，向企业接续岗位移交。 退换货工单跟进表 填写依据、执行动作与复核记录 核验记录 客户诉求及关联证据 处置权限与审核意见 当前状态 已回复、待补证、待审 不将回复等同于结案 接续跟进 责任岗位与下次节点 执行、回访及结案依据 记录岗位 复核岗位 版本及日期	后在课堂结束后继续闭环。
第二课时 全链诊断与迭代交付（40 分钟）				
教学环节	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
数据定窗 (5 分钟)	1.锁定专场和窗口 2.确认字段与去重 3.区分支付与退款	1.确定窗口 企业导师提供同一专场及关联订单的真实数据。 明确直播起止、订单归因范围和提取时点，说明观看人数与支付买家数的去重口径；资料不能关联时标注限制，不将店铺累计数据替代专场数据。 2.校准字段 校内教师对照同源字段讲解支付与退款的区别。 组织学生检查把退款后金额当支付金额是否影响结论；引导保留原始依据、说明数据限制，分母为零时注明不可计算。以此强化学生的数据诚信意识。 经营指标先统一口径 不退用人数、订单数，支付金额和退款扣金额 01 锁定统计范围 明确专场归因、观察窗口和数据提取时点 02 核对字段单位 注明分子分母和去重单位，依据企业字段说明 03 分列支付退款 支付按成功记录，退款按审批订单截至提取时点 04 同源交叉复核 复核公式与过滤条件，零分母和缺证如实标记	1.登记来源 在“经营指标核验”栏填写专场、起止时间、订单归因范围及提取时间，核对直播、订单和退款记录是否同源且可关联。 2.区分指标 识别观看人数、支付买家数、支付金额和成功退款金额，注明人数去重口径与金额单位。 3.说明限制 记录缺失或不兼容字段，说明哪些指标可计算、哪些须等企业补证，不以近似数据代替。 经营指标口径工作页 填写依据、执行动作与复核记录 统计范围 专场、时间窗、归因 提取时间与来源 字段单位 观看人数、支付买家 支付金额、成功退款 计算复核 分子分母同一口径 缺数或零分母单独注明 记录岗位 复核岗位 版本及日期	先锁定窗口、来源和去重单位再核算，防止把支付、退款与累计数据混用，落实数据诚信，使后续比较和原因分析建立在一致口径之上。

全链诊断 (10 分钟)	1. 分工核算指标 2. 关联五环节证据 3. 区分现象与假设	1.组织复算 校内教师分配核算及交叉复算任务。 明确支付转化率为支付买家数除以观看人数，客单价为支付金额除以支付买家数。企业导师确认专场归因口径，提供履约、退款及售后记录的有效观察范围。 2.追问依据 双导师指导关联产品、包装、直播、履约和售后证据。 追问结论由哪项记录支持；教师要求把未经验证的原因改为假设，并提出补证动作，以此培养学生实事求是的分析态度。 全链诊断怎样形成结论	1.同源核算 按分工在“经营指标核验”栏填写指标名称、分子分母、时间窗、去重单位和数据来源，完成适用指标核算，由另一岗位复算。 2.关联全链 把指标现象与商品、包装、讲解、发运及工单证据关联，在“全链问题与迭代”栏记录问题位置与具体证据编号，不自行填写销售额。 3.修正判断 依据记录区分已证实原因与待验证假设，写明证据缺口和核查动作；主动修正证据不足的结论，并在复盘汇报中说明限制。 	以同源复算提高指标准确性，以跨环节证据支持问题定位，培养实事求是的态度，使学生从单看成交数字走向分析客户体验与实际业务质量。
口径校准 (5 分钟)	1. 检查公式与单位 2. 核对退款和到期项 3. 修正诊断结论	1.示范纠偏 校内教师根据各组实际核算记录，选择一处口径差异进行校准，重点检查把订单数当买家数、把退款后金额当支付金额或将未到期订单纳入物流时效分母等问题，保留原公式及修改原因。 2.复核结论 企业导师核对字段含义和观察范围。 说明支付金额与截至提取时退款后余额应分别命名，跨期数据只按说明比较；校内教师要求组间复核修改后的分子分母及结论，确认数据不足处继续保留限制说明。以此培养学生严谨求实的态度。	1.核对口径 对照“经营指标核验”栏的字段说明检查本组公式、单位和去重方式，指出退款、跨期或未到期事项对结果的影响。 2.保留修订 在原记录旁写明需要修改的字段、公式与原因，依据企业说明复算，不覆盖最初记录。 口径修订要留下什么 3.交叉核验 交叉核验另一组口径和结论，标记已确认或仍待补证的项，修正受影响的原因判断。	利用真实核算差异进行针对性纠偏，保留修正过程，培养严谨求实的态度，使学生理解指标依赖口径与观察条件，防止错误数字继续支持错误建议。

		容易混用的数据口径 订单数与买家数 计数对象不同 支付金额与退款后余额 字段名称应分别明确 已到期与未到期订单 时效观察范围需一致 保留原公式、修改原因与企业确认。		
评审迭代 (15 分钟)	1.提出可执行建议 2.双导师评审纠偏 3.交付责任与验证	1.明确要求 校内教师明确项目复盘汇报围绕问题、证据、原因、改进和验证展开。 要求各组关联产品、包装、直播、履约或售后环节，兼顾客户体验、执行条件与质量责任。 2.组织评审 各组完成简短项目复盘汇报。 双导师依据真实资料评审；企业导师确认建议可行性和接收岗位，校内教师组织回应质询、修订证据与措施，将未结工单和下一轮改进分别交付。以此强化责任意识，培养持续改进习惯。 全链问题改进建议单 填写依据、执行动作与复核记录 问题证据 产品、包装、直播 履约或售后记录 改进方案 拟改内容与依据 责任岗位和完成节点 评审与验证 企业意见及修订 验证指标与接续安排 记录岗位 复核岗位 版本及日期	1.提出建议 根据“全链问题与迭代”栏提出至少一条有证据的改进建议，写明拟改内容、责任岗位、完成节点及如何验证。 2.汇报答辩 小组汇报全链问题、证据和关键建议，说明数据限制与个人贡献，回应双导师及同伴质询，记录采纳、待修改或待补证意见。 3.修订交付 修订并提交项目复盘报告（含运营建议），附指标核算、关联证据和未结事项，确认企业接收岗位及后续验证安排。 从全链问题走向运营迭代 产品、包装、直播、履约与售后共同提供诊断证据 1 描述具体问题 明确发生环节与观察窗口，记录可核查现象 2 关联真实证据 把订单工单与指标对应，不以印象替代业务记录 3 核验原因假设 区分已证实原因与待核确，提出补证或验证动作 4 确定改进责任 写明拟改措施、责任岗位，完成节点和验证指标 5 企业评审交付 依意见修订并交接，后续用真实结果验证改进	让复盘以可执行改进结束，借助企业评审检验建议的业务适配性，把责任、节点和验证指标写入交付，强化责任意识、推动持续改进，服务下一轮运营。
闭环归纳 (3 分钟)	1.回顾服务证据链 2.核对评价与贡献 3.确认当前闭环状态	1.证据归纳 校内教师请学生依据一项沟通修订或口径校正说明“如何尊重客户、如何坚持事实”；串联受理、核验、授权处置和复盘改进，归纳可迁移的岗位方法。以此巩固诚信服务与实事求是的态度。 2.确认边界 企业导师核对建议交付及未结工单接续情况。 校内教师说明评价结合过程规范、成果质量与个人贡献，不按成交额或结单数单一排名；实际	1.核查成果 核对附件 1 五栏记录、项目复盘报告及关联编号，用一条真实核验或修订记录说明自己的岗位贡献和可迁移方法。 2.确认状态 确认工单当前状态、责任岗位和下一节点，区分当堂已完成动作与仍需后续处理的事项。	用证据回顾巩固诚信服务与实事求是的职业态度，准确呈现课堂完成边界，将个人学习成果和企业后续运营改进连接起来。

		效果和客户反馈以后续真实记录补充，不预先宣布满意度提升。 客服与复盘的闭环方法 1 受理 尊重客户原意 2 核验 坚持事实依据 3 授权处置 按权限清楚沟通 4 复盘改进 用记录验证方法 评价结合过程、成果与个人贡献。	当堂完成与后续跟进 当堂已完成 有记录的核验、回复与修订 后续待处理 责任岗位、状态与下一节点 改进待验证 所需资料及后续观察范围 实际效果依据后续记录补充，不提前下结论。 3.提炼方法 归纳一个口径检查要点和一项跨环节改进方向，指出验证其是否有效还需要哪些后续记录。	
持续跟进 (2分钟)	1.归档脱敏成果 2.落实未结回访 3.进入下轮运营	1.指导归档 校内教师明确超星泛雅学习通提交附件1《客诉处置与全链复盘交接表》脱敏副本和项目复盘报告（含运营建议）。 企业导师确认真实沟通及个人信息按企业要求留存，各组补全来源、时间和审核状态。以此强化学生的信息保护意识。 2.安排跟进 企业导师落实未结事项接续岗位与核查时间。 校内教师安排学生在授权范围跟踪真实结果，补充实施反思。经企业审核的建议交下一轮运营；直播切片可作为16学时之外第二课堂拓展，不替代本课交付。以此培养学生的责任担当。 未竣工单与复盘交接表 填写依据、执行动作与复核记录 未结事项 当前状态、等待资料 下一跟进节点 运营建议 问题证据、拟改动作 审核意见和版本 接收确认 责任岗位、交接时间 回执及后续验证 记录岗位 复核岗位 版本及日期	1.明确提交 听取并记下课后归档要求：在超星泛雅学习通提交附件1《客诉处置与全链复盘交接表》五栏脱敏记录和项目复盘报告，核对编号关联、来源、时间与审核状态，原始业务记录按企业要求保存。 2.确认接续 确认未结事项的接续岗位、核查时间及授权范围；课后依据真实反馈补充记录，满足结案条件后再更新状态，不把待办事项提前写为完成。 持续跟进的三组对应 工单与订单 关联事项与当前状态 指标与证据 来源、口径与核验依据 建议与岗位 责任、节点与验证资料 按授权记录真实反馈，满足条件后更新结案。 3.约定验证 记下企业评审意见及后续验证资料要求，按安排补充实施效果与个人反思；明确经审核的建议进入下一轮运营。	以归档和责任移交落实信息保护与责任担当，保持售后连续性，将课堂建议送入真实运营，后续再用实际反馈验证改进，形成完整的学习与业务闭环。
【教学评价】 依据附件2《岗位任务过程与成果评价表》，按过程60分与成果40分形成同一份100分量规。过程观察证据核验、授权处置、指标复算与复盘汇报，成果检查工单、指标及建议的可靠性；以准确复述、礼貌回应、主动说明未决事项和修正无据结论评价诚信服务与实事求是。				

学生自评、小组互评、校内教师和企业导师分别按同一量规评分，再按 10%、10%、40%、40%加权形成总评。企业导师重点确认服务授权和业务可用性，校内教师核查方法的学习过程，避免重复叠加两类权重。

经营指标与个人受理、核验、核算贡献结合，不以 GMV 或结单数量单一排名。支付转化率按同专场归因的支付买家数除以观看人数，客单价按支付金额除以支付买家数；沿用企业去重口径，零分母标记不可计算。

支付金额汇总窗口内成功支付记录，退款单列同批订单截至提取时的成功退款金额。物流及时率为观察窗口内到期且按约定节点完成的订单数除以应到该节点订单数；按订单去重，节点由企业确认，未到期不纳入，无数据不写比例。

过程与成果并重的四主体评价

教案8·各主体先评100分，再按权重计算总评

过程评价 60分

任务准备	10分	证据核验与授权处置	20分
指标核算与复盘改进	20分	规范协作	10分

成果评价 40分

诉求与证据一致	10分	处置与跟进规范	10分
指标与诊断可靠	10分	改进与交付可用	10分

每位评价者：过程60分+成果40分=100分

学生自评 10%

小组互评 10%

校内教师 40%

企业导师 40%

总评=自评×10%+互评×10%+校内教师评分×40%+企业导师评分×40%

岗位能力观察记录

按任务表现填写 以作品、操作和复核记录为依据

诉求核验

课前诊断记录 课末检视记录
证据编号： 反馈建议：

指标分析

课前诊断记录 课末检视记录
证据编号： 反馈建议：

复盘建议

课前诊断记录 课末检视记录
证据编号： 反馈建议：

记录岗位 复核岗位 版本及日期

评价记录：小组编号____；自评____；小组互评____；校内教师____；企业导师____；加权总评____。关键反馈____；修订版本____；企业意见____。

【反思与改进措施】

教学反思

教学反思：

- 课后对照沟通与核验记录，检查学生是否尊重客户原意、准确回应并主动说明跟进；分析缺证、超权限和未结事项的责任交接是否落实。
- 对照指标与项目复盘报告，核查口径修正是否落实到结论和建议，关注学生能否主动说明数据限制、回应质询并完善证据。
- 结合岗位记录检查 37 名学生的实际贡献，关注客户接触机会有限时证据核验和数据复盘任务是否有效支持参与。

特色创新：

- 真实工单服务与全链数据复盘并行，学生既处理当前客户问题，又把问题证据转化为下一轮业务改进输入。
- 双导师共同把关权限与推理方法，形成从诉求受理到证据核验、授权处置和后续跟进的连续责任链。
- 用统一口径连接产品、包装、直播、履约和售后，经营指标与个人贡献结合，避免只看成交或结单数量。

不足改进：

- 依据实际工单更新微课及证据清单，优先补充课堂出现的缺证类型和权限判断难点，持续核对企业当期说明。
- 随真实售后进展完善回访与结案记录，对跨期末结事项落实提醒和接收确认，再补充已实施效果与

	反思。 3.与企业约定建议验证窗口，补齐商品、物流和客服间的数据关联，依据后续真实反馈调整下一轮任务及支持资源。 实施记录：有效做法与证据____； 共性问题____； 需要跟进的小组编号____； 下轮调整____。
--	---

附件 1

客诉处置与全链复盘交接表

班级_____ 组别_____ 成员编号及岗位_____ 日期_____

关联任务/商品/批次/工单编号_____ 资料版本_____

诉求受理与证据

脱敏工单/订单编号	客户原意/分类	已核事实及来源时间	缺证/冲突及核验岗

授权处置与跟进

审核权限/处理意见	实际回复或流转时间	真实反馈与当前状态	责任岗/下次节点

经营指标核验

指标/专场/观察窗	分子分母/单位/去重	来源与提取时点	计算结果/限制说明
支付转化率	支付买家数÷去重观看人数		
客单价	支付金额÷支付买家数		
支付与退款	成功支付金额；同批订单截至提取时成功退款金额分列		
物流及时率	按约定节点完成订单数÷应到该节点订单数；未到期不纳入		

全链问题与迭代

环节/现象/证据编号	已证实原因或待验假设	措施/责任岗/节点	企业意见及验证方式
产品/包装			
直播/履约/售后			

未结交接

事项/当前状态	待补资料或待回访条件	接续岗位/时间	后续真实结果补记

无数据不填写比例；未结工单持续跟进，不能将待审或待回访记为结案；改进效果实施后据实补记。

附件 2

岗位任务过程与成果评价表

班级_____ 组别_____ 成员编号_____ 岗位_____ 日期_____

评价阶段	可观察表现与证据	分值	自评	小组互评	校内教师	企业导师
过程	任务准备 10 分：完成分类与指标诊断，指出待核证据及不清楚字段。	5				
过程	核对真实来源、岗位与权限，明确同单唯一受理岗位。	5				
过程	证据核验与授权处置 20 分：关联订单诉求及商品履约证据，区分事实假设并列补证。	10				
过程	按权限执行确认处置，记录反馈状态，未结单明确接续。	10				
过程	指标核算与复盘改进 20 分：明确专场与时间快照，记录分子分母、单位和去重。	5				
过程	同源计算并交叉复算，核对支付退款、零分母及跨期。	5				
过程	以全链证据定位问题，未证实原因列假设并安排验证。	5				
过程	完成全链复盘汇报并回应质询，依据评审修订责任、节点与验证指标。	5				
过程	规范协作 10 分：在授权环境处理必要个人信息，课堂与提交材料脱敏。	2				
过程	准确复述客户原意，回应礼貌且有据，说明未决事项的跟进安排。	3				
过程	岗位记录对应本人动作，说明核验沟通或核算贡献。	2				
过程	交清证据和责任，发现权限或数据冲突及时报告复核。	3				
成果	诉求与证据一致：诉求分类有依据，工单与订单、商品和履约资料能关联；事实、缺证与假设分明，证据位置和时间可追溯。	10				
成果	处置与跟进规范：处置建议符合企业当期权限，审核意见及已执行动作记录真实，沟通摘要准确，不含未经授权的承诺。	5				
成果	处置与跟进规范：工单状态有实际依据，未结事项注明责任岗位及下次跟进节点，回访或结案符合企业条件且保留证据。	5				

评价阶段	可观察表现与证据	分值	自评	小组互评	校内教师	企业导师
成果	指标与诊断可靠：指标表明确来源、窗口、分子分母与去重单位，支付退款分别说明，复算一致，数据限制和提取时点清楚。	5				
成果	指标与诊断可靠：诊断关联产品、包装、直播、履约或售后证据，原因判断与证据强度匹配，待验证项有明确核查办法。	5				
成果	改进与交付可用：复盘报告能用全链证据说明问题；建议明确动作、责任、节点和验证指标，符合企业执行条件。	5				
成果	改进与交付可用：记录企业评审及修订内容，交付资料编号一致、信息脱敏，未结事项与建议均有明确接收岗位及后续安排。	5				
合计	过程 60 分+成果 40 分	100				

每位评价主体依同一量规评分：证据完整且达要求得满分，部分达到得一半，未见证据得 0 分。各主体过程 60 分+成果 40 分=100 分；总评=自评×10%+小组互评×10%+校内教师×40%+企业导师×40%。不再次乘 60%或 40%。

评价主体	自评	小组互评	校内教师	企业导师	总评
权重	10%	10%	40%	40%	100%
主体合计					—
加权得分					

关键证据编号及时间：_____ 反馈与改进：_____

学生自评确认：_____ 同伴确认：_____ 校内教师：_____ 企业导师：_____ 日期：_____