

中职电商客服岗位基础技能培养现状与提升路径

刘天

焦作市职业技术学校，河南焦作，454000；

摘要：随着电子商务行业的快速发展，电商客服成为当下炙手可热的岗位之一。中职教育作为培养基础技能型人才的核心阵地，在培育电商客服人才方面发挥着重要的作用。不过，当前中职电商客服人才培养工作还存在不少短板亟待改进。基于此，本文从优化课程设置、强化实践教学、提升师资水平、完善评价体系以及加强学生职业引导等方面，提出了具体的改进路径，希望能为中职电商客服人才培养工作提供有益的参考。

关键词：中职教育；电商客服；基础技能；培养现状；提升路径

DOI：10.64216/3080-1494.26.03.042

引言

在互联网技术的赋能下，我国电商行业高速发展。电商客服作为运营的关键环节，直接影响消费者的体验、企业品牌形象与市场竞争力。优质的客服服务能有效解决消费者的疑虑与诉求，提高客户的满意度与忠诚度，促进交易转化，提升复购率。反之，则可能导致客户流失，损害企业声誉。中职教育以培养一线技能型人才为目标，与电商客服岗位需求高度契合，不少中职院校也将电商客服设为电商专业核心方向。但当前中职该领域人才培养与行业需求存在差距，毕业生难以快速适应岗位。在此背景下，深入研究中职电商客服岗位基础技能培养现状，剖析当前培养现状存在的问题，探索科学有效的提升路径，对提高中职电子商务专业人才培养质量，促进电商行业健康发展具有重要的现实意义。

1 中职电商客服岗位的必备技能

1.1 沟通表达技能

沟通表达技能是电商客服的核心技能之一，直接关系到客户沟通的效率与效果。电商客服主要通过文字、语音、视频等线上渠道与客户交流，缺少面对面沟通时的肢体语言辅助，因此对沟通表达的准确性、简洁性和亲和力有着更高的要求。具体来说，客服人员须具备清晰的语言组织能力，能理解客户的诉求并以通俗的语言回应。还要耐心听取客户的问题与意见，并用礼貌热情的态度解决客户的问题，缓解客户的不满情绪^[1]。

1.2 问题解决技能

电商客服在工作中会面临商品咨询、订单查询、退换货处理、投诉维权等各种各样的问题，这要求客服能高效地解决这些问题。问题解决技能要求客服人员具备敏锐的问题分析能力，能快速定位问题的成因。还要具

备扎实的产品与业务知识，熟悉商品特性、交易流程、售后政策等，从而为客户提供专业解决方案；同时还要具备灵活的应变能力，妥善应对突发情况与棘手客户，在不损害企业利益的前提下，最大限度满足客户需求^[2]。

1.3 服务意识与职业素养

服务意识是客服岗位的职业基础，主要包含主动服务意识、耐心细致的态度、强烈的责任心及共情能力。职业素养则涉及职业道德、保密意识、团队协作能力与抗压能力。客服人员需要始终坚持以客户为中心的原则，自觉维护企业形象，同时在高压的工作环境中保持平稳心态，避免出现情绪化的工作表现^[3]。

2 中职电商客服岗位基础技能培养现状分析

2.1 课程体系设置与行业需求脱节

当前中职电商客服相关课程以理论教学为主，像《电子商务概论》《客户服务基础》这类课程的内容更新速度较慢，未能及时纳入直播客服、社交媒体客服等行业新兴趋势的内容。课程设置的针对性不足，与真实岗位的工作任务衔接不够紧密，使得学生在校所学的技能难以直接应用到实际工作中。

2.2 实践教学环节薄弱，缺乏真实场景锻炼

许多中职学校的电商客服实践教学，还停留在模拟软件或简单案例练习的层面，缺乏能够对接真实电商环境的实训平台。学生无法接触到真实的客服咨询、投诉处理等工作场景，很难培养出岗位所需的基础技能^[4]。与此同时，校企合作多流于形式，企业的参与积极性不高，学生能够获得的顶岗实习机会也相对有限。

2.3 师资力量不足，教学能力有待提升

中职电商专业的教师大多出身传统商业或计算机

领域,缺乏一线电商客服的工作经验。这类教师的教学重心偏向理论知识,对行业最新动态和岗位实践技能的掌握存在明显不足。此外,该专业“双师型”教师占比偏低,不能更好地指导学生开展实践操作训练,也无法为学生提供专业的职业规划建议。

2.4 评价机制单一,难以全面衡量技能水平

当前中职电商客服技能的评价方式,仍以笔试和简单实操为主,评价重点偏向理论知识的记忆,却忽视了沟通能力、问题解决能力等软技能的考察。同时,评价标准的制定缺少行业企业的参与,无法体现岗位的真实要求,这使得学生的技能发展出现重理论、轻实践的现象^[5]。

2.5 学生学习主动性不足,职业认知存在偏差

部分中职学生对电商客服岗位存在认知偏差,认为这个岗位技术含量低,没有发展前景,因此学习积极性不高。除此之外,学生大多缺乏职业规划的意识,缺乏主动探索和深入钻研的精神,从而影响了技能培养的效果。

3 中职电商客服岗位基础技能培养提升路径

3.1 优化课程体系,对接行业岗位需求

优化课程体系是提升电商客服技能培养质量的核心,中职院校应紧密对接电商行业发展与企业岗位需求,构建针对性强、实用性高的课程体系。首先,院校要紧跟行业动态更新课程内容,将新兴电商平台客服工作、直播电商客服技巧、社交电商客户维护等前沿内容纳入课程体系,增设《智能客服应用》《社交媒体客户服务》《电商纠纷处理实务》等课程,同时补充客户关系管理、数据分析基础、电商法律法规等实用课程,拓宽学生的知识面与技能储备。其次,调整课程结构,减少纯理论课程比重,增加实践技能课程课时占比,设置“客服沟通技巧实训”“售后问题处理实训”等专项实训课程^[6]。再次,邀请行业专家参与课程设计,将真实案例、岗位任务融入教学,通过构建模块化课程体系,把电商客服岗位基础技能划分为沟通表达、问题解决、平台操作、服务素养等模块,为每个模块匹配对应的课程内容与实训项目,强化课程间的关联性,避免内容重复与断层,形成系统化的技能培养链条。最后,院校需组织教师与企业专家共同编写校本教材,确保教材内容贴合企业实际工作场景,突出实用性与操作性,让学生所学知识能够直接应用于岗位工作^[7]。

3.2 强化实践教学,构建多元实训平台

3.2.1 完善校内实训基地建设

中职院校应参照电商企业客服工作场景打造高标准实训中心,配备计算机设备、网络系统、电商平台模拟软件及在线沟通工具,模拟淘宝、京东、拼多多等主流平台客服工作流程,让学生在仿真环境中训练技能。同时引入企业真实的客户咨询数据与业务案例开展模拟实训,提升学生应对实际问题的能力。

3.2.2 加强校外实训基地合作

中职院校可与本地电商企业、电商产业园建立长期稳定合作关系,共建校外实训基地。根据企业岗位需求安排学生顶岗实习,使其直接参与真实客服工作以锻炼技能、积累经验;邀请企业客服骨干担任实习指导教师,对学生进行一对一指导,及时纠正工作中的问题^[8]。

3.2.3 创新实践教学模式

在电商客服岗位基础技能培育中,可以采用项目式教学、案例教学、情景模拟教学等多种方法,将企业真实客服工作项目引入课堂,让学生分组完成项目任务,在项目实施中提升技能;同时借助线上实训平台开展线上线下混合式实训,打破时间与空间限制,为学生提供更多实训机会。还可以定期举办电商客服技能竞赛,以赛促学、以赛促练,激发学生学习的积极性;鼓励学生参与电商平台志愿服务、社会公益活动等,让学生在实践中提升服务意识与沟通能力。

3.3 提升师资水平,打造“双师型”教师队伍

师资队伍的质量直接影响教学效果,中职院校应采取多种措施,打造一支高素质的“双师型”教师队伍,提升电商客服专业教师的教學能力。

第一,加强教师培训与进修。制定科学的培训计划,定期组织教师参加电商行业研讨会、教学改革培训班等活动,让教师学习最新的行业动态、教学方法与专业技能。鼓励教师到企业挂职锻炼,深入电商企业客服岗位参与实际工作,积累实践经验,以此提高实践教学能力。支持教师考取电子商务师、客户服务管理师等电商客服相关职业资格证书,进一步提升专业资质。

第二,引进企业优秀人才。中职院校可以直接面向电商企业,招聘那些有丰富客服工作经验的业务骨干来校担任专职或兼职教师。比如,邀请电商平台的金牌客服、擅长处理售后纠纷的专家走进课堂,把“双十一”大促时如何分流客户咨询、高价值商品怎么解答咨询促成交易、遇到恶意投诉该怎么处理等真实工作场景和案例融入教学中,通过现场演示沟通流程、拆解案例解决步骤等方式,教给学生实用的沟通技巧和问题处理方法,

这样就能有效弥补校内教师缺乏一线客服实践经验的不足。

第三,建立教师教研与交流机制。每月组织1-2次教学研讨活动,围绕“如何提升客服沟通技能实训效果”“突破教学难点”等主题,让教师分享教学经验与心得,共同探讨教学中存在的问题及解决方案。

第四,完善教师激励机制。院校要把教师的实践教学成果、企业挂职锻炼的表现、指导学生参加技能竞赛的成绩等,纳入绩效考核范围,并且让这些考核结果和教师的职称评定、评优评先、绩效工资发放直接挂钩。比如,教师在企业挂职期间被评为优秀挂职人员,或者指导学生在省级及以上的电客服技能竞赛中拿到奖项,院校就可以给予他们专项奖金、外出参加高级培训的名额等奖励和表彰,这样就能充分调动教师参与教学改革和实践教学的积极性。

3.4 完善评价机制,全面衡量技能水平

中职院校要为电客服专业搭建多元评价体系,全面衡量学生的技能水平和职业素养。具体可以结合笔试、实操、项目任务、情境模拟这几种考核方式。其中,笔试主要考查学生对电商平台规则、售后政策等理论知识的掌握情况;实操考核可以设置主流电商平台客服后台操作、智能客服工具使用等任务,以此评估学生的岗位实操能力;项目任务考核让学生分组完成一整套客户咨询、投诉处理的流程,通过这个过程评判他们的沟通协调和团队协作能力;情境模拟考核则可以设置“客户因为物流延迟发起激烈投诉”这类常见场景,让学生当场应对,考察他们解决问题的能力 and 情绪管理能力。

同时,院校要主动对接电商行业的标准。比如可以参考淘宝、京东这类头部电商企业的客服星级评定标准来设置考核内容,这样评价出来的结果会更有说服力,也更贴合实际工作岗位的需求。另外,还要重视过程性评价,全程记录学生在校内实训时的任务完成质量、在企业顶岗实习时的客户满意度反馈等情况,给每位学生建立专属的技能成长档案,全面反映他们技能提升的整个过程。

3.5 加强学生引导,树立正确职业认知

为帮助中职电客服专业学生树立正确的职业认知,院校可通过开设职业规划课程、组织企业实地参观、邀请行业优秀客服人员开展分享会等多种活动,让学生深入了解电客服岗位的价值。在此基础上,院校要针

对性地开展心理健康教育,通过压力管理讲座、情绪调节实训等内容,培养学生的抗压能力。比如模拟咨询量暴增的高强度工作场景,让学生进行情绪调控训练,帮助他们学会在面对客户抱怨、投诉等情况时,始终保持耐心和专业态度;同时还要引导学生树立主动服务的意识,让他们明白积极热情的服务态度是提高客户满意度的关键。此外,积极鼓励学生参与各类电客服相关技能竞赛,如全国电子商务职业技能大赛中的客服模拟赛、本地电商企业联合举办的客服实战比拼等,让学生在竞技中锤炼沟通表达、问题解决等核心技能,为未来职业发展奠定良好基础。

4 结语

中职电客服基础技能的培养,对电商行业的健康发展具有深远意义。中职院校应结合现阶段培养问题,以行业实际需求为导向,通过优化课程体系、强化实践教学、提升师资水平、完善评价机制和加强学生职业引导等多重路径,提升人才培养质量,为学生提供更贴近岗位实际的技能训练,培养出更多高素质、应用型的电客服人才。

参考文献

- [1]黄惠娇.数字化背景下中职电子商务课程改革的探索与实践[J].学周刊,2025,(36):19-21.
- [2]李娜.电商人才培养“双导师制”的现实困境与优化路径研究[J].商业文化,2025,(22):95-97.
- [3]何牧.数智赋能下面向东盟的中职电子商务专业人才培养体系探究[J].广西教育,2025,(29):78-82.
- [4]顾婕.中职电子商务数字化人才的培养路径[J].四川劳动保障,2025,(19):111-112.
- [5]马晓菁.技能大赛视角下中职学校电子商务专业教学改革研究[J].营销界,2023,(10):113-115.
- [6]赵珍.中职学校电子商务专业教学的探索与展望[J].天天爱科学(教育前沿),2021,(12):139-140.
- [7]周书余.中职学校电子商务专业教学改革探析[J].科技视界,2019,(16):173-174.
- [8]杨明.现阶段中职学校电子商务专业教学问题试分析[J].科技资讯,2017,15(24):161-162.

课题项目:2025年焦作市教育科研课题,“基于岗位能力提升的中职“电客服”项目式教学设计与实践研究”课题编码:2025-JZKY-303。