

【教案一】

1.教学分析

课程名称	大学英语（二）	授课时数	2 课时
授课班级	跨境电商 24 班	授课人数	30 人
授课地点	VR 智能教室	授课时间	

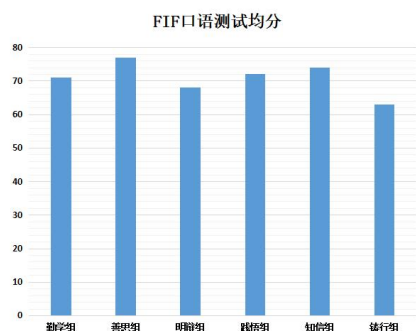
教学内容

本课的教学内容为做好对客户反馈意见汇总整理后的 ppt 汇报工作。教学内容重理论也同样重实践，实践部分基于“元宇宙+教育”概念，基于 BOPPPS 教学法。采用线上线下混合教学模式，适时合理利用虚拟实境（VR）技术、AI 虚拟人对话软件等信息化手段，创造仿真职场环境与项目目标，增加学生实操真实感，沉浸感强。同时通过同学、教师多维度量化与泛化评价，使学生提升从台风、口语到逻辑表达多方位的能力，接轨未来职场。因前课学生已经掌握客户反馈的常用表达以及形成数据报告，所以本课内容为如何逻辑清晰、表达到位地呈现全英数据分析汇报（共 2 个课时）。

学情分析（公共基础课程组）

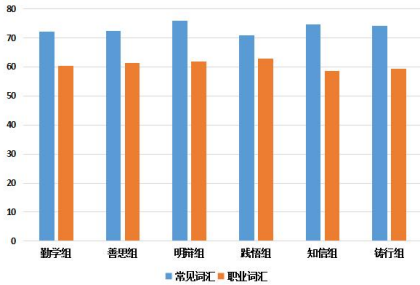
知识与技能 基础

1. 班级整体英语水平较同年级其他专业学生稍高一些，但 FIF 口语练习显示较多同学流利度不足，开口无词现象多，检测均分为 70.83，整体开口信心不足。



2. 批改网写作练习显示学生对报告图表分析总结已有初步的认识，但在问卷星“图表分析困难反思”反馈中，学生困难点集中在“分析过程不熟练”、“初始思路不清晰”、“重点词汇运用能力不足”。

【教案一】

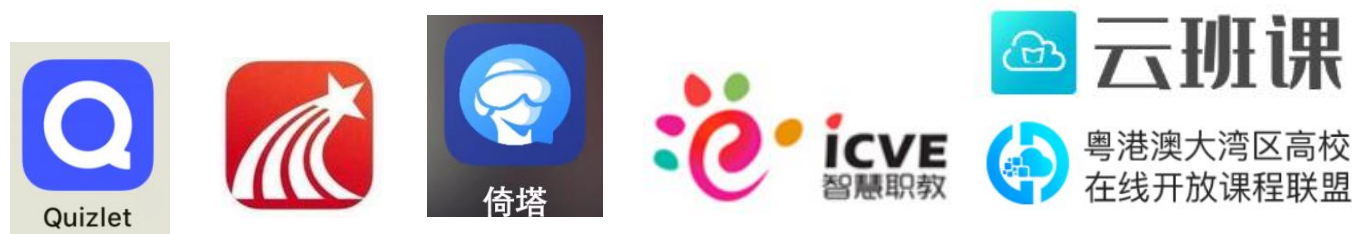
	3. Quizlet 词汇检测显示学生常见词汇量较好，但职业高频词汇表达积累不足。 Quizlet词汇检测均分 <table border="1"><thead><tr><th>小组</th><th>常见词汇</th><th>职业词汇</th></tr></thead><tbody><tr><td>勤学组</td><td>72</td><td>60</td></tr><tr><td>善思组</td><td>72</td><td>60</td></tr><tr><td>明辨组</td><td>75</td><td>60</td></tr><tr><td>践悟组</td><td>70</td><td>62</td></tr><tr><td>知信组</td><td>72</td><td>58</td></tr><tr><td>铸行组</td><td>72</td><td>58</td></tr></tbody></table>	小组	常见词汇	职业词汇	勤学组	72	60	善思组	72	60	明辨组	75	60	践悟组	70	62	知信组	72	58	铸行组	72	58
小组	常见词汇	职业词汇																				
勤学组	72	60																				
善思组	72	60																				
明辨组	75	60																				
践悟组	70	62																				
知信组	72	58																				
铸行组	72	58																				
实践能力	熟悉各种软件及其操作，对 AI、VR 等信息化手段有较强的好奇心与体验欲望。																					
学习特点	实践动手能力较强，在教学活动过程中较活跃，实践性任务完成度较好。																					
教学目标																						
素质目标	1. 培养主动沟通，团结协作的意识； 2. 提高职业素养与意识，增加职业认同感； 3. 减少学生对英语口语的畏惧情绪，提升学生敢于开口的自信。																					
知识目标	1. 掌握做汇报常见表达及句型； 2. 掌握做汇报逻辑及原则；																					
能力目标	1. 能够使用英语描述客户常见反馈情况； 2. 能够使用英语呈现完整流畅的基本汇报展示。																					
教学重难点																						
教学重点	1. 掌握做汇报逻辑步骤及原则； 2. 掌握做汇报常见表达及句型。																					

【教案一】

教学难点	能够使用英语完整流畅地呈现关于客户常见反馈情况汇报。
教学策略	
1. 教学设计结合跨境电子商务专业的培养目标，综合视听练习、归纳总结、模拟情境、团队讨论、反馈反思等环节，从知识到技能，从学生探究到教师输入再到学生应用输出，有机分配在课前准备、课中实施、课后延伸三个阶段，逻辑清楚，步步深入，同时融合 AI、VR 等多样信息化手段，丰富学生操练形式，使学生保持新鲜感与充足动力，在教师引导下做中学、评中用，提高学生实操占比，把课堂还给学生。 2. 教学成果上以学生职业能力输出为目的，把职业能力培养融入课堂教学，降低英语口语畏难感，提升表达能力，增强学习动力，注重知识、能力、素养的全面提升。项目展示中突出小组合作与团队协作精神以及语言运用能力的提升。提高职业技能和核心竞争力，实现专业的发展与提升。 3. 教学评价上以理论知识的学习和能力的培养、职业技能的掌握和技能应用能力的提升作为教学评价标准。	
教学方法	
教学方法	2. 情境教学法 3. 启发式教学法 4. 任务导向法
教学资源	

【教案一】

1. Quizlet、倚塔 AI 虚拟人对话 app、超星学习通、云班课
2. 智慧职教平台 <https://www.icve.com.cn>
3. 粤港澳大湾区高校在线开发课程联盟 <http://www.gdhkmooc.com/fanya/courselist>
4. VR 智慧教室、电脑、PPT、视频、教材等



2.教学实施

教学过程

课前自主学习阶段

环节	具体内容		
	教师活动	学生活动	设计目的
环节一	1. 在 Quizlet 发布关于前课学习过关于常见客户投诉反馈的词组表达复习，以及汇报常见句型及表达翻译练习，前者检测前期学习成果，后者了解学生基础，及时调整教学内容及难度。 2. 在问卷星发布小组任务，以小组为单位搜集资料总结职场做汇报的结构及必要内容。	1. 学生完成 Quizlet 的复习及预习练习。 2. 组成学习小组，收集资料并总结，完成问卷星的任务。	1. 复习练习让学生能自我检测、查漏补缺，再一次巩固已学内容，同时作为衔接新课的基础。 2. 提前明确学习目标，并让学生自主探索学习内容，大大增强参与感。 3. 快速直观展现学生预习成果，数据一目了然。

课中阶段

教学环节	教师活动	学生活动	设计意图
	1. 自主归纳：播放一段简短的	1. 注意视频中汇报	1. 语言能力上：使学生在

【教案一】

环节一 (10 mins)	行业著名品牌的汇报 presentation 视频，布置赏析任务，让学生在理解内容的基础上提出优缺点。（5 分钟） 2. 和学生共同评价、分析示例视频，对学生回答提出赞赏或改进意见（5 分钟）	表达与结构，梳理汇报结构。 2. 结合课前搜集资料任务完成情况，从整体观感以及自学的基础上对示例汇报给出自己的评价。	视听能力方面热身，做好听力输入、口语输出的准备。 2. 知识能力上：使学生感受真实优秀案例，从观众角度了解优质汇报优缺点，对学习目标和成果有更明确的认识。
环节二 (3 mins)	介绍本节课教学目标： 1、掌握职场汇报步骤、必需内容及原则； 2、掌握客户反馈汇报常用词组及表达； 3、最后需以小组为单位模拟真实汇报场景，全组成员呈现完整汇报，并且由其他组以及教师从多维度评价及评分，评出奖项。	了解本节课学习内容。明确最终的学习目标。	让学生了解本节课学习目标，学习目的更加明确。
环节三 (17 mins)	1. 汇报结构：教师讲解做汇报的 1) 结构；2) 各环节的内容选取要求；3) 主体部分讲解的原则及要点；4) 注意事项与禁忌。其中除了教师直接讲解，也包括学生自主思考发言、判断正误练习等形式引导学生自主思考与深入理解。（10 分钟） 2. 汇报表达：教师展示各环节常见表达及句型，通过学生回		1. 理解重点，辅以适度思考引导与练习。（学习重点 1） 2. 带入职场情境（思政元素），初探职场规则

【教案一】

	答、教师引导以及例句翻译练习进行初步学习。（7 分钟）		
环节四 (15 mins)	1. 表达强化：教师发布 FIF 口语训练任务，学生跟读常见句型，并对随机所给中文进行实时翻译。（5 分钟） 2. 分类练习：教师在倚塔 app 设定模拟场景，发布多汇报各环节口语任务。学生根据所学汇报表达及注意事项自由对话，AI 给予实时反馈。（10 分钟）		
环节五 (40 mins)	1. 小组合作：小组根据前课中在 AMZ Finder 客户反馈平台上获取的真实商品反馈数据及学习内容准备 5 分钟左右的完整 presentation 汇报，对真实商品及数据进行分析汇报。（15 分钟） 2. 成果展示：小组两位成员模拟真实职场报告情境进行汇报。（20 分钟） 3. 多元评价：其他小组及教师根据量化评分表从仪态、语言表达、结构等部分进行评分及提出意见，小组成员记录。根	1. 按	掌

【教案一】

	据量化评分及同学评价，评出优秀成果，选出一二三等奖。 (5 分钟)		
环节六 (5 分钟)	多元评价： 其他小组及教师根据量化评分表从仪态、语言表达、结构等部分进行评分及提出意见，小组成员记录。根据量化评分及同学评价，评出优秀成果，选出一二三等奖。		
环节七 (5 mins)	1. 各小组拿出课前活动中小组的总结结果作为蓝本，总结本堂课内容，自行补充遗漏的部分，既是复习也是自我检测，对课前自己粗糙认识的补充。 2. 快速形成文字总结，教师抽取或学生自愿以简略汇报形式做口头汇报。	1. 简洁地总结出清晰、系统的本课内容。 2. 应用本课所学汇报相关知识简洁、结构清晰地以书面+口头形式展示。	1. 既是复习也是自我检测，对课前自己粗糙认识的补充。
课后阶段			
教学环节	教师活动	学生活动	设计意图

【教案一】

	1. 再次完成 Quizlet 客户投诉反馈的词组表达复习，以及汇报常见句型及表达翻译练习，和课前结果进行对比。 2. 完成 FIF 平台口语对话复习作业，作业内容形式多样。 3. 根据点评各小组进行二次优化，课后全组成员进行二次汇报，并录像做为作业作品。	1. 完成练习，对比课前练习，注意仍未掌握知识点。	1. 学习成果直观化，学生可以明确本课学习学有所成。
	发布智慧职教平台、粤港澳大湾区高校在线开发课程联盟网站相关优秀微课自愿，学生课后观看进行进一步巩固。		

课堂考核

小组汇报展示量化评分表

【教案一】

教案二

1.教学分析

课程名称	大学英语（二）	授课时数	2 课时
授课班级	跨境电商 24 班	授课人数	30 人
授课地点	VR 智能教室	授课时间	

教学内容

本课的教学内容为“模块五-产品服务”的“项目 6-服务优化”，基于“元宇宙+教育”概念及 BOPPPS 的线上线下混合教学，采用多样化信息化教学手段（如 VR 技术），立足于真实企业案例，进行沉浸式项目教学。因学生在项目 1-5 中已经充分了解了跨境电商售后服务模块的整体流程，所以本课是对“产品服务”整个模块的教学成果检验：根据不同的实际售后问题，完成一次售后客户服务与沟通（共 2 个课时）。

学情分析（公共基础课程组）

知识与技能 基础

1. Quizlet 学生自测结果显示，学生掌握跨境电商售后交流中的高频词汇和表达。



2. “倚塔”APP 学习报告显示，多数学生能针对于产品服务主题做顺畅交流，能相对灵活地处理客诉问题。但较长时间自由发言时，因寻找措辞和纠错会停顿，自我表达时会有迟疑。



3. 云班课“学习困难反馈”显示，学生对跨境电商有所了解，但对跨境电商中售后环节的投诉纠纷处理及语言运用认知不足。

教案二

	Module 6-Service Optimization Learning Difficulties Questionnaire 服务优化模块学习困难问卷调查
实践能力	熟悉各种软件及其操作，不排斥在线学习等信息化手段。
学习特点	实践动手能力较强，在教学活动过程中较活跃，实践性任务完成度较好。
教学目标	
素质目标	1. 培养学生客观对待客户纠纷投诉，正视自身产品和服务不足并加以改正； 2. 培养学生树立产品意识、品牌意识及服务意识； 3. 培养学生良好的团队合作能力、沟通能力和分析解决问题的能力。
知识目标	1. 熟悉售后阶段常见的客户问题； 2. 熟悉主流跨境电商平台售后服务操作； 3. 熟悉跨境电商纠纷投诉的常见类型及英语表达； 4. 熟悉处理纠纷投诉的常用流程、方式及英语表达。
能力目标	1. 能运用跨境电商客户服务技巧进行实际沟通与交流； 2. 能根据实际情况修改地址、处理客户取消订单问题以及物流问题； 3. 能就跨境电商常见的纠纷类型与客户进行沟通并提出解决方案。
教学重难点	
教学重点	1. 掌握跨境电子商务售后不同环节的纠纷处理； 2. 了解常见争议解决方案服务优化。
教学难点	能根据不同投诉类型做恰当回应并给出解决办法。

教案二

教学策略

1. 体现理论与实践一体化。围绕如何开展跨境电子商务售后服务展开，以岗位为学习角色，以跨境电子商务平台客户服务操作流程为知识载体，以具体工作任务为学习情境和技能载体，通过设计具体学习情境和工作任务，采取以项目制教学为主，融入角色模拟、技能训练、案例教学等具体教学方法，实现“教、学、做合一”；
2. 立足于实际能力培养，在课堂组织形式选择上作了大胆尝试，应用 VR 智能教室，以学生为中心，工作过程为线索，工作任务为载体，组织课程内容和课程教学，让学生在完成各项目具体工作任务的过程中来构建相关理论知识和各项职业技能，发展职业能力；
3. 课程采用 BOPPPS 教学法、任务驱动、项目导向的教学模式，灵活运用案例分析、分组讨论、启发引导等教学方法，做到在学中做、在做中学。
4. 教学效果评价采取过程评价与结果评价相结合、课堂参与和课程项目模拟业相结合，重点评价学生态度和职业能力；

教学方法

教学方法

1. BOPPPS 教学法
2. 分组讨论法
3. 任务驱动法
4. 项目导向法

教学流程

教学资源

1. Quizlet、倚塔、超星学习通、云班课
2. 智慧职教平台 <https://www.icve.com.cn>
3. 粤港澳大湾区高校在线开发课程联盟 <http://www.gdhkmooc.com/fanya/courselist>
4. 主流跨境电商平台：亚马逊、速卖通、Ebay 与 Wish
4. VR 智慧教室、电脑、PPT、视频、课本等

2.教学实施

教案二

教学过程

课前自主学习阶段

环节	具体内容		
	教师活动	学生活动	设计目的
任务发布	1. Quizlet 发布售后服务主题词汇摸底测试; 2. 上传商务会谈口语常用语语料至 FiF 口语训练平台, 生成 AI 朗读任务。在学生完成任务后, 收集并分析学生成绩。 3. 利用“倚塔”APP, 教师自定义跨境电商售后服务客服专属虚拟场景, 设定学生场景化实战任务。	1. 学生登录 Quizlet, 完成词汇学习及通关测试; 2. 登录 FiF 口语训练平台, 完成 AI 学习任务, 获取学习评价, 并根据即时反馈改正语音语调。 3. 学生扮演跨境电商“售后服务”的角色, 与“倚塔”APP 中的 AI 陪练“客户”进行对话练习。	1. 落实“元宇宙+教育”的新型教学理念, 使学生在课前自主学习阶段也能最大限度的获得互动性和沉浸感; 2. 为对口语没有自信的学生提供自主提升的独立空间, 为学生在本课堂的口语交际做好心理建设和知识储备; 3. 学生可在人工智能平台上获得及时反馈评价, 及时掌握课前学习存在的问题; 4. 教师能获得学生预习成果的详细数据, “自动批改”也大大减轻了教师的工作量。

课中阶段

教学环节	教师活动	学生活动	设计意图
环节一 【B】 Bridge-in 引入	播放一则简短但风趣的售后服务相关的情景小视频, 提问学生卖家如何改善自身的服务标准。	观看该视频, 同桌讨论, 完成前述任务。	1. 激发学生的学习兴趣; 2. 引发对本堂课教学内容产生思考; 3. 活跃课堂气氛。

教案二

(7 mins)			
环节二 【O】 Objective 目标 (3 mins)	简述本课教学目标、重难点及教学环节。	了解产出任务，明确学习目标。	让学生在学习前明确本课的学习目标。
环节三 【P】 Pre-assessment 前测 (15 mins)	1. 教师在课前基于“用户调研”和“用户沟通”中收集到的常见的客诉问题，整理出典型案例，将其上传至超星学习通； 2. 引导学生提出优化方案。给出参考答案、标记难易度、关联课内知识点； 3. 针对学生薄弱点进行针对性复习；	1. 在超星学习通作答。即运用前四个项目所学知识，从案例中快速提炼客户问题，并提出针对性的优化方案； 2. 上传答案至超星学习通，自动获取参考答案及相关知识点，优化自身答案； 3. 复习。	1. 了解学生的知识储备，用于指导教师的后续教学安排； 2. 强化学生对客户纠纷的处理能力，为本课教学做准备。
环节四 【P】 Participatory learning 参与式学习 【任务 1】 平台售后服务	1. 引导学生认识跨境电商客户服务特点与岗位需求； 2. 利用 VR 场景模拟亚马逊、eBay、Wish 的跨境电商客户服务工作环境； 3. 教师监控和评价学生	1. 按照亚马逊客户服务体系，进行实际亚马逊平台的客户服务操作； 2. 按照 eBay 客户服务体系，进行实际 eBay 平台的客户服务操作； 3. 按照 Wish 客户服务体系，进行实际 Wish 平台	1. 掌握亚马逊、eBay、Wish 的客服服务体系及相关操作；

教案二

操作 (20 mins)	的学习进程，引导学生反复接触和使用，促进学生熟悉跨境电商平台的售后服务操作； 4. 梳理跨境电商售后客户服务的流程与方法。	的客户服务操作。	
环节四 【P】 Participatory learning 参与式学习 【任务 2】 售后纠纷处理及服务优化 (25 mins)	1. 利用 VR 三维动态场景模拟与客户见面洽谈的真实场景。教师给出固定时间，提供粤港澳大湾区真实企业的真实案例，引导学生就选品、产品上架、包装、物流等环节进行模拟纠纷处理模拟。 2. 教师点评并总结如何不卑不亢、有理有据地向商家反映问题；如何耐心、礼貌、合理、及时地处理客户投诉。 3. 教师提前做好评分量表，对客户提出的问题、业务员的解决方案、服务态度及商务意义。	1. Role-play 学生分为 4 个小组，2 组间 PK，一组扮演客户，一组扮演业务员。学生应明确小组间的分工，每组在给定时间内完成任务。然后角色交换，再次模拟。 2. 客户们应尽量提出各自问题，业务员要提出相对应的优化方案。 3. 小组相互点评、打分。	1. 通过案例，了解纠纷投诉处理流程，引导学生树立消费者权益意识及商家沟通服务意识； 2. 能实际处理跨境电商售后客户服务工作，提升自身跨境物流服务； 3. 通过分组实训，树立互相帮助、互相学习、团队协作，巩固、加深单元内容学习。
环节五 【P】 Post-assessment 后测 (15 mins)	1. 建立“云班课-轻直播讨论”； 2. 要求学生整理客诉问题、解决方案等的沟通记录，形成书面售后报告，生成服务优化方案，将其	1. 学生就讨论内容撰写简要的售后报告，上传至“云班课”讨论； 2. 每组派代表简要汇报服务优化方案； 3. 自由点评其他组优化	课后重测是对本课知识的巩固和强化，同时也是对学生课内知识接纳的直观检验工具。

教案二

	上传至“云班课”； 3. 请每组代表汇报服务优化方案； 4. 鼓励学生互相指出组间优化报告的优缺点，以及改进方案。	方案，在探讨中发现问题，优化服务。	
环节六 【S】 Summary 总结 (5 mins)	1. 点评并总结如何不卑不亢、有理有据地向商家反映问题； 2. 总结纠纷类型及处理方案，总结如何耐心、礼貌、合理、及时地处理客户投诉； 3. 总结跨境电商售后服务服务优化方案。	学生听取教师分析总结，进行反思性学习。	教师点评升华主题，让学生对本课重难点有更清晰明确的认知。
课后拓学阶段			
任务发布	教师活动	学生活动	设计目的
	1.上传本模块重要知识点的微课视频资料至云班课，供学生课后查漏补缺、总结归纳； 2.布置课后任务：制定一份跨境电商客户服务技巧及常见优化方案的汇总表。	复习本模块知识； 完成前述汇总表。	引导学生采用合适的方法，自主学习；巩固专业知识，内化服务技能，提升职业素养。
教学反思			

教案二

教学效果	1. 信息技术手段利用良好，凸显学生的主体地位 通过云班课、超星学习通、倚塔、在线平台等信息化手段，既科学掌握学生整体学习效果；又有效增强课堂趣味性和互动性，玩中学，学中做，做中教；更实现了多种教学资源的信息整合，使学生更便捷的获取最前沿的教学资源；最后，信息化手段的运用，实现了翻转课堂，凸显了学生的主体地位，充分发挥了学生的主观能动性。 2. 基于真实售后服务平台，情景化教学效果明显 通过真实案例，学生对主题内容比较易于接受，作为消费者他们有很深售后感悟，成功激发自身的诉求。学生通过真实售后客服平台了解售后服务体系及处理流程。在平台操作及大量真实案例中积累专业术语及常用表达。以培养学生职业能力为主线，将英语知识与职业技能要求融为一体，真正实现了教学的“理实一体化”，有效激发了学生的学习兴趣，提高学生学习的积极性，使教学更顺应学生与就业市场的需求，提高了学生的职业素养和就业竞争力。
-------------	--