

《外贸客户开发与管理》课程改革探究

晋妍妍

(河南经贸职业学院, 河南 郑州, 450000)

一、《外贸客户开发与管理》课程改革背景

自2018年以来,我国外贸整体呈现高质量稳步发展的态势,这对于人民生活水平的提高以及就业的扩大发挥了极为重要的作用。随着中国对外贸易的快速发展,大部分企业对国际经济与贸易专业人才的需求扩大。虽然各个高校基本都开设有国际贸易专业,但其培养的国际贸易人才在很多情况下是与社会的需求相脱节的。特别是近几年跨境电商发展飞快,当今社会急需一批既懂外贸又懂电商,同时兼具英语交流能力,口语熟练、交流无障碍的复合型跨境电商人才。

从外贸企业用人需求方面来看,如何培养出能够满足工作岗位需求的高素质技能型人才,是各个高校迫在眉睫需要解决的问题。外贸企业调查数据显示:企业对外贸业务员岗位的需求最多,高达72.22%,其次是跨境平台操作人员、外贸助理、业务跟单人员和英语翻译。这说明了一个什么问题呢?在当今跨境电商背景下,具备运营推广技能、收集市场信息、整理客户资料、积极寻找客户的能力,且熟悉接单、理单、跟单、报关、结汇、信用证审核等外贸业务流程的外贸业务员正在成为社会需求的主流。而《外贸客户开发与管理》课程为外贸业务员在外贸岗位上提供了专业的理论和技能操作指导。所以,如何培养学生开发客户、管理客户的能力,是我们对课程进行改革的重点。

二、《外贸客户开发与管理》课程改革思路

结合当前外贸企业的人才需求,本课程设计的总体思路是:以在外贸企业业务中涉及的客户管理和客户开发为主线,以外贸业务员的职业要求和岗位能力为依据,以外贸业务员的实际工作任务为引领,对教学内容进行模块化设置。

模块一:外贸客户开发前的准备工作

任务要求:

1. 模拟组建外贸公司(或者是对校企合作企业的认识)
2. 对外贸行业进行国际市场调研
3. 确定产品、熟悉产品相关知识
4. 制作完整的报价单

模块二:展会上开发客户

任务要求:

1. 熟悉展会基本知识
2. 学会设计参展方案
3. 掌握展会上开发客户技巧

模块三:用搜索引擎和B2B网站开发客户

任务要求:

1. 掌握如何使用搜索引擎开发客户
2. 掌握如何使用B2B网站开发客户

模块四:利用其他重要资源(黄页、贸促会)

开发客户

任务要求:

1. 掌握如何使用黄页开发客户
2. 掌握如何使用贸促会开发客户

模块五:客户跟进

任务要求:

1. 掌握参展后对不同客户的跟进措施、技巧和方法

2. 掌握网上询价客户的跟进措施、技巧和方法

模块六:客户来访和业务跟进

任务要求:

1. 学会客户来访的接待工作和商谈技巧
2. 掌握接到订单后对供应商跟进的基本流程和技巧

模块七:外贸业务跟进中的关键内容处理

任务要求:

1. 学会业务跟进中的价格处理
2. 熟悉寄样前、中、后细节处理

模块八:客户关系管理和维护

任务要求:

1. 学会运用客户关系管理软件对客户进行分类管理和维护
2. 了解外贸客户流失的原因,掌握外贸客户的维护技巧
3. 学会正确对待和处理客户的抱怨和索赔,掌握相关技巧

三、注重思政元素的融入

为深入贯彻落实习近平总书记在全国高校思

想政治工作会议上的重要讲话精神，需发挥好课堂教学作用，创新教书育人方法，以提升高职院校思想政治教育质量。教师如何将“思政课程”的教育教学转变为“课程思政”，让“思政味”贯穿于所有课程中，是当下需努力探索的方向。因此在讲授本课程时，本校特别注意从以下几点着手，融入思政元素于课堂中：

1. 培养学生热爱自己的专业及将来所要从事的事业，具备严谨认真、精益求精的“工匠精神”。

2. 培养学生做生意时要坚持诚实守信，顾客第一的态度。

3. 培养学生在对产品进行定价时，实事求是，不弄虚作假的行为。

4. 培养学生在参加展会时，注意自己的言行举止，树立企业形象，展示中国传统优秀品质的素养。

5. 培养学生在寻找客户时，做到有耐心、定位准确无误、快速高效。

6. 培养学生在对客户跟进、维护时具备灵活应变能力，做到热情、真诚、有礼貌。

四、教学模式、教学方法创新

1. 采用模块化（工作活动过程式）的教学模式来展示教学内容，结合技能训练、虚拟情景教学、项目任务完成等教学方法，培养学生基本职业道德素养和职业能力。该模式能引导学生学会对客户进行开发、跟进、维护和服务等具体业务的实际操作，并切实提高学生利用展会和互联网对客户进行开发、交流沟通、分析问题和解决实际问题的能力。

2. 采用项目导向、任务驱动的教学模式，灵活运用启发式、案例分析、分组讨论等教学方法，让学生体会“学中做、做中学”的乐趣。教学效果评价采取学生参与项目模拟完成情况、学生态度和职业能力体现等过程评价与结果评价相结合的方式。通过本课程的教学，能使学生熟练掌握外贸客户开发与管理的思路和基本技能，在客户开发过程中遇到问题时，也能巧妙处理，并运用合理措施对客户进行跟进和维护。通过采取这种教学方式，能

切实提高学生处理开发客户和管理客户的能力，能为其日后从事外贸类工作及个人就业、职业发展奠定良好的基础。

3. 借助现代化信息技术，使教师授课形式变得丰富多彩。本校依托各级各类在线课程平台、校内网络学习空间等，积极开展线上授课和线上学习等在线教学活动。例如：在课堂内外使用超星学习通软件，使用线上考勤、在线学习、分组讨论、在线考核等功能，能充分调动学生学习的积极性，提升课堂教学效果。

五、基于工作岗位能力融合其他课程

为了使培养的学生更好地适合企业的需求，我们对一些外贸公司进行了调查，其调查结果如下：

1. 企业在招聘外贸人员时，对大学英语四、六级证书是相当重视的，同时有一部分企业对商务英语初、高级，外贸跟单员、单证员等证书也给予了关注。这些证书足以证明一个人从事外贸类工作岗位的基本能力，所以学生在校期间可以根据实际情况进行考取，为以后就业做好铺垫。

2. 企业在招聘外贸人员时对应聘者的英语听说能力和沟通协调能力尤为看重；其次是市场的开发能力、商务谈判能力和接单跟单能力。从以上调查数据来看，如果你要想从事外贸业务，需着重锻炼自己的英语沟通和表达能力，这一点特别重要。很多外贸企业将应聘者有无大学英语四、六级证书作为从事此岗位的门槛之一。另外，企业对应聘者的客户开发能力，接单、跟单能力，商务谈判能力等也非常重视。

基于外贸企业对工作岗位能力的需求，我们可以对接职业标准，将《外贸客户开发与管理》课程和其他课程融合，重点培养学生适应企业岗位的能力。

【作者简介】晋妍妍（1988-）女，汉族，河南周口人。现为河南经贸职业学院教师，主要研究方向是国际贸易、跨境电商。