



中职生变“电小二” 实战体验“双十一”

学校：提前让学生感受电商氛围 提高职业素养

新闻
现场

“亲，这个尺码正合适哦。”“亲，包邮的喔。”如果你是一名“网购达人”，类似的客服回复可能让你习以为常，但这些被戏称为“电小二”的客服，背后的辛苦却常常不为人知。“双十一”期间，我市也有一群中职学生，从往日的“剁手党”变身成“电小二”，以实战的形式加入电商企业客服团队，体验企业工作氛围，助力“双十一”商战。

周浩 王曼娜 叶建军

现场>>> 敲打键盘的手一刻都没停下

11月10日中午，记者来到宁波行知职高，走进学校电商实训室，这里的设施与普通公司的办公室没有太大区别，但里面热火朝天的景象让人深刻体会到什么叫做一场没有硝烟的战争。

在座的60多位同学不停敲打着键盘，每台屏幕前都会不断跳出旺旺对话框，时不时有企业的导师在黑板上大声指挥同学该如何回答客户的问题。记者想逮个同学采访下，但眼前不断弹窗咨询的客户，让他们根本无暇顾及周边的人，只能挥手示意自己现在很忙。

记者去后台查看了下数据，发现一个早上平均一位同学要接待130多位顾客的咨询，其中一位同学同时接受在线咨询的最多达到32位。“现在只是预热，明天咨询的量还会翻番。”现场工作人员告诉记者。

午休的间隙，记者和13电商一班芦佳丹聊了几句。她今年已经是第二次参加“双十一”实战了。她告诉记者，一个早上已经接待了150多位顾客，工作时间为8:30~17:00，午休的时候会有人来轮换。“顾客问得最

多的就是尺码、优惠还有发货的问题。我觉得最客服最重要的就是耐心和速度吧，偶尔也会碰到一些故意刁难你的客户，这时候就要不厌其烦地耐心解答，语气要亲切、委婉。”

当天下午，记者又来到了鄞州古林职高。这里是罗蒙男装和广博文具的双十一分战场，在学校的实训室里，同学们正在有条不紊地进行操作，每弹出一个咨询的客户，屏幕前的“电小二”都会在短短几秒内给出回复。

“担任客服期间，感觉自己提升最快的还是与人沟通的能力以及语言组织能力。”学校电子商务专业学生刘志斌一边飞快敲击键盘一边回答我们的提问，“打字速度快是最基本要求，还要熟记店内的100多款商品，面对顾客的咨询，准确地为顾客找出他们需要的链接。”

记者看到，他的桌上还放了一瓶眼药水，看来是做好了打持久战的准备。

刘志斌当天早上已经做成功了14笔交易，按照他对往年交易额的估计，他有信心在“双十一”当天完成300单交易。

背后>>> 先培训再上岗 必须要有一颗电商心

行知职高副校长卢建华告诉记者：“通过实战活动，首先可以让学生提前体验电商企业的疯狂销售氛围，其次，让学生能进一步明确企业的规章制度，从而更好的提升职业素养。外面的人都说职高学生脾气大，但通过这两天的实战演练我们可以看到，职高学生一样可以耐心细致地完成企业交给他们的任务，在这个过程中还发挥了自己专业技术的特长。”

据了解，行知职高12电商班潘政宇同学，通过参加2014年“双十一”实践，在三年级实习期间，成功应聘当地电子商务企业，通过自己优异的表现，第二个月月薪达到4000元，第三个月就荣升新开网店店长。

问起他的成长，他说首先是1个月的培训和“双十一”实战，给他积累了大量的实践基础，所以一到公司就

能很快上手，其次是个人的努力，“从事电子商务的人都必须有一颗电商心，勤奋、好学，不怕苦不怕累，在实践时，我们工作时间最长达到16个小时，工作后也就习以为常。”

“这几年，越来越多的企业通过与中职以及高职院校合作的形式，解决双十一期间人员短缺问题，同时，在实战的过程中，我们也能发现人才，为企业储备员工。对于企业和学校而言，这是一个双赢的结果。”GXXG电商公司副总吴磊告诉记者。

据了解，在“双十一”实战之前，学校经过前期选拔，信工系电商专业的110位同学提前两周进入紧张的备战阶段，参与学生人数达到了去年的两倍还多。在为期近两周多的培训时间里，他们进行了《客服基础知识，淘宝规则》《快捷回复，售前售后FAQ》等课程的培训以及双十一接待流程、紧急预案、实践操作等环节的演练。

运动最快乐



11月10日下午，惠风书院首届亲子运动会拉开帷幕，家长们忘却工作、生活中的疲惫，积极参与亲子游戏活动。
毛佳巍 摄



11月7日，鄞州区2015首届中河小学生足球联赛落下帷幕。华泰小学“梦之队”荣获本届联赛第一名。
孙行旭 摄

宁波卫生职院助推宁波健康服务业发展

“香港解决老龄化问题的经济措施主要包括释放本地劳动潜力，提升本地培育人才的素质，开拓健康医疗服务……”11月10日下午，香港专业教育学院院长郭启兴博士在宁波卫生职院作《香港护老业的趋势及挑战》报告，作报告的还有中国人民大学老年学研究所所长、民政部专家委员会委员、中国老年学会副会长杜鹏教授等。这是该校正在举行的办学90周年纪念活动重头戏——第三届新兴健康服务发展论坛现场，更是该校助推区域健康服务业发展的一个缩影。“作为浙江省唯一的卫生类高职院校，学校以致力于服务区域乃至全国的健康服务业为己任。”该校党委书记周明说。

“学校推动‘政、校、行、企’四方联动，以提高人才培养质量为目的，以服务区域经济发展为根本，积极创新校企合作体制机制。”学校任光圆校长介绍。2015年初，

学校通过协同市贸易局、市民政局等政府部门机构，中国人民大学老年学研究所、台湾耕莘医院等高层次研究机构成立了宁波健康养老协同创新中心。11月11日，学校与中国人民大学老年学研究所举行协同创新合作签约。

据悉，早在2012年开始，学校就与宁波市医疗中心李惠利医院、解放军第113医院等7家医疗卫生机构建设临床学院，与宁波市贸易局合作成立了全省首家家政学院——宁波家政学院，与宁波市民政局合作成立了全国首家老年照护学院——宁波老年照护与管理学院。2015年4月，学校举行首届家政服务专业学生与行业导师双选会，首届家政服务专业学生被一抢而空。宁波市商务委市场运行和消费促进处处长费建明认为，家政服务专业学生的加入为家政服务行业的发展提供了新鲜血液，对O2O模式的家政服务网和家政行业的信息化也提供了人才保障。
崔雨

宁波诺丁汉大学创新团队获500万元资助

最近，宁波诺丁汉大学“环境可持续海洋复合材料的研发与制造”团队从数百个创新团队中脱颖而出，成功入选2015年宁波市“3315计划”高端创业创新团队，获得500万元创业创新资助。

本团队由国外著名学者以及中国领先材料高级研发人员组成，具有丰富的产学研经验。宁波诺丁汉大学新任校长陆明彦（Chris Rudd）教授是团队负责人，他是复合材料研发以及低成本产业化方面的先驱。陆明彦教授30年前在英国诺丁汉成立复合材料课题组，将诺丁汉打造为

欧洲复合材料研究的重要基地，在复合材料材料高效应用、低能耗持续加工、复合材料回收利用等研究领域处于顶尖水平。许多西方著名公司引进其研发的新型生产工艺，获得巨大经济效益。

团队将围绕宁波产业需求，进行可持续海洋复合材料的创新研发。将从可再生资源中开发新型纤维和新型生物树脂用于复合材料结构中，并开发其低成本化生产技术。开发的轻质、环境友好型复合材料可用于航空航天、汽车以及海洋运输、基础设施建设等领域。
沈佳文 徐琼

东南小学创新工作例会 从校长布置任务到教师轮流主讲

每个学校都会有教师工作例会，形式无外乎校长总结过去一段时间的工作，布置下一阶段的任务。但在鄞州东南小学，例会不再是千篇一律的领导讲，教师听模式。从2013年开始，东南小学开始尝试推行“教师自主管理”策略，并对学校两周工作例会的模式进行了“大刀阔斧”的改革，不再是校长主讲，而是中层行政、年级组长、教研组长、年青教师轮流上阵。

“两周一次的例会，每次持续1个小时。两年前，我发现工作例会灌输多，布置多，但回顾的点滴不多，细节不够，老师的参与性不强，比较枯燥，为此我们决定进行改革，每周确定一个主讲人，每个老师都要参加，定为正能量工作例会。”东南小学校长竺柯斌说。

据了解，学校改革后的例会以“正能量”为主题，讲述者向全校老师诉说两周时间内东南校园内上演的一幕幕或感人、或励志的故事，并在此基础上，挖掘一些大家不大关注到的细节。老师们会上诗句、漫画，音乐并结合自身学科的特点，通过讲述彰显自己的个性，传递出独特的教育理念。每一位轮到的主讲教师，先要参加学校行政会议，了解学校未来两周的工作内容有哪些。

记者旁听了当天的例会，主讲的俞老师以孔子的论语为线索，将过去两周学校的工作串联起来。“作为教育家的孔子不光热爱学习，更是一名优秀的体育健将。子曰：‘君子无所争，必也射乎！’尽管当时战乱纷争，但还是要求每个君子要去骑射，那就是一种重视体育健身的表现。其实我们东南也是这样非常注重学生的体育素质的发展。在这两周里面，我们的阳光体育节就顺利进行了。”孔子教授学生的内容是礼、乐、射、御、书、数等六艺，孔子对音乐很有研究，音乐鉴赏能力也很强。11月17日，我校六年级将进行全区艺术抽测，以检验这六年东南学子在音乐、美术方面的造诣。”

“这种全新的开会方式既为工作例会引入不同的故事风格，又拓宽了例会主讲的范围，让更多老师有了展示自我、讲述自己教育理念的机会，同时也让老师参与到学校的管理中，强化了教师的主人翁意识。”竺柯斌告诉记者。
周浩 黄燕儿