

教师专业实践总结

应用外语系（学院、部）

英语专业 韩跃老师

实践时间：2017年8月18日——2017年12月29日



主要内容

- 一 实践单位基本情况
- 二 在实践单位从事工作情况
- 三 在实践单位的实践收获
- 四 对本专业建设方面的启发

主要内容

一

实践单位基本情况

- 上海微创软件股份有限公司是致力于为客户提供端到端，一站式“互联网+”转型服务的国家高新技术企业。2002年，由美国微软公司和上海联和投资有限公司共同投资创立，现拥有4000余名经验丰富的行业与技术专家，全球设有13个交付中心。公司业务涉足新兴产业，制造业、金融、电信、医疗、传媒、零售、教育等诸多行业及政府公共项目，是微软、腾讯、阿里、百度、惠普、华为、小米等企业的战略合作伙伴。



主要内容

一

实践单位基本情况

主要部门（香港线，大陆线）：分别系Ms store, PA (Product Activation), UR (Up & Running), Commercial 和AB (Account & Billing)，非微软业务（联想）

主要内容

一

实践单位基本情况

- 各个部门的简要介绍如下：
- **Ms store:** 针对个人用户，提供售前服务；

主要内容

一

实践单位基本情况

PA (Product Activation产品启用): 面对个人用户或者公司客户群, 用电话方式帮助客户启用软件; 热线电话: 29.....

主要内容

一 实践单位基本情况

UR (Up & Running): 针对个人用户，为他们提供售后技术服务(T1)，下设TS (Technical Support技术支持—T2) 部门，又叫Personal Team，有工程师，只负责处理Windows、Office 相关的问题。T1部门的某些技术case可转到T2部门处理。

主要内容

—

实践单位基本情况

Commercial: 面对公司用户，提供售前、售后以及技术支持服务（T1），下设TS（Technical Support—T2），又叫 Professional Team，主要解决Server,软件开发、测试以及macro(宏)的相关问题。

主要内容

一

实践单位基本情况

- **AB（Account & Billing账号和账单）**：面对个人用户的一项服务，常见业务有业务退订、退货以及**Order No.** 的查询。

主要内容

一

实践单位基本情况

非微软业务（联想）

通过英文电子邮件对接东南亚case

- 我们的任务就是通过发英文邮件给购买机器及延保服务的印度客户做注册服务。而这个注册服务有两大类型。一种是机器的基本保——是客户购买机器时卖家提供的保修服务。另外一种是客户自己购买的延保服务——而延保服务的类型有多种——**Extension Service、Post Service and Care Pack service**等.我们必须熟知每一种服务所需的有效证据以及每一种服务对应的不同流程。这样当客户要求我们做对应的注册服务时，我们能快速准确地要他

主要内容

二

在实践单位从事工作情况

- 1:与学生一起参加各岗位技能的岗前培训
- 2:定期与学生一起上岗工作学习
- 3:积极参与公司微创大学培训课程和各种公司文娱活动

主要内容

一

在实践单位的实践收获

- 1 在岗位技能培训课上学习了微软电子商城的经营模式和理念，从而加深对跨境电商平台发展建设有了更加深刻理解和认识。



主要内容

一

在实践单位的实践收获

2在与同学们一起亲身体会模call听call,直到上call的整个工作过程, 现场见证同学们在工作过程中解决问题能力的显著提高。

“我们的任务就是通过发英文邮件给购买机器及延保服务的印度客户做注册服务。而这个注册服务有两大类型。一种是机器的基本保——是客户购买机器时卖家提供的保修服务。另外一种是客户自己购买的延保服务——而延保服务的类型有多种——**Extension Service、Post Service and Care Pack service**等。我们必须熟知每一种服务所需的有效证据以及每一种服务对应的不同流程。这样当客户要求我们做对应的注册服务时，我们能快速准确地要他提供对应的文件，然后进行注册。关于基本保，顾客必须提供我们带发票日期、经销商盖章、税后以及机器序列号的完整发票。而在注册机器的基本保时，并不只是单纯地只有一台机器。有时会有上万台机器，而对于这种情况，我们需要用到一些**Excel**的基本公式。在遇到这种烫手的**case**时，我们头脑必须保持冷静，然后按照**Line owner**教的步骤一步步地来。这样才能防止出错。一旦出错了，就是几万台的机器，会带来比较严重的后果。虽然可以进行更改，但是这样会给你的上级以及同事带来不必要的工作量，还会降低客户自己所在公司的信任度。因此，我们这项工作最忌讳的就是为客户更错发票日期或者是更错延保的年数。假如你为客户更多了保修年数，那联想公司就会有损失，但假如你为客户更少了保修年数，那客户肯定会来投诉的。所以，最好的办法就是按照发票日期进行更新，这样就不会带来多余的麻烦。”

主要内容

一

在实践单位的实践收获

3:通过参与公司微创大学培训课程和公司丰富的文娱活动更加近距离的学习到企业，公司对于外语人才培养的需求方向。







主要内容

四

对本专业建设方面的启发

- 工作过程的教育学意义

著名职业教育学家姜大源曾在书中提出“职业教育作为一种跨界的教育学，使得工作过程作为一个应用知识结构的观念逐渐进入了整个教育学和教育领域”。（姜大源 2017:23）

在微创公司半个学期的的工作实践过程使得本人能够更好的把外语知识结构应用在职业外语教学中去。

主要内容

四

对本专业建设方面的启发

- “课程不再是普遍理论的复制而是特定的个人的事情”（王红宇 译 2000）

本次企业实践对探索更具普适意义的外语知识教学起到了助推作用。比如说企业文化对外语人才培养的重要意义以及深远影响。

