附件2

2021年天津港保税区商业零售业服务技能

邀请赛技术文件

一、营业员比赛细则

**（一）比赛办法**

1.本次比赛为团体赛，每个参赛队按抽签决定比赛顺序。

2.各参赛队要在规定时间内完成情侣服装搭配和亲子服装搭配（比赛用模特、服装以及配饰均由组委会提供），选手比赛完成后举手示意并清晰地报告裁判完成，裁判员终止计时。比赛时长10分钟以内，超出规定时间比赛每10秒钟扣5分（不满10秒按10秒计算）。

3.各参赛队派出一名代表对整体服装搭配进行诠释，同时要选取模特身上的一件服装或者配饰进行商品推介。选手完成后举手示意，裁判员终止计时。比赛时长3分钟以内，超出规定时间比赛每10秒钟扣5分（不满10秒按10秒计算）。

4.此项目满分100分，各参赛队由高到低依次排名。

**（二）评分标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 评估标准 | 评分标准 | 得分 | 备注 |
| 1 | 仪容仪表 | 男营业员头发：前不遮眉、后不压领女营业员头发：前不遮眉、后不过肩 | 5分 |  |  |
| 2 | 男营业员不留胡须；女营业员化淡妆； 不留指甲，不涂夸张颜色指甲油 | 5分 |  |  |
| 3 | 着装整洁，鞋袜干净 | 5分 |  |  |
| 4 | 站姿优美、行资美观、笑容亲切，目光自然平视 | 5分 |  |  |
| 5 | 服饰搭配 | 服装纽扣或拉链全扣齐、上衣两肩宽度一致，不歪斜、衣领无塌陷 | 5分 |  |  |
| 6 | 裤子或裙子无褶皱，提到模特腰身处 | 5分 |  |  |
| 7 | 服装整体搭配设计美观、色彩搭配和谐，整体协调舒适 | 10分 |  |  |
| 8 | 配饰（包括但不限于鞋、帽子、包等）搭配要与服饰整体搭配风格协调 | 10分 |  |  |
| 9 | 服饰诠释推介 | 使用普通话，语音标准，声音洪亮、吐字清晰 | 10分 |  |  |
| 10 | 语言流畅生动，能够对商品的特性和卖点进行推介 | 10分 |  |  |
| 11 | 能够配合适当的肢体语言，符合文明礼仪规范 | 10分 |  |  |
| 12 | 比赛时长 | 服饰搭配时长10分钟 | 10分 |  | 超出规定时间比赛每10秒钟扣5分（不满10秒按10秒计算） |
| 13 | 对服饰诠释及推介3分钟 | 10分 |  | 超出规定时间比赛每10秒钟扣5分（不满10秒按10秒计算） |
| 合计 | 100分 |  |  |

二、客户服务员比赛细则

**（一）比赛办法**

1.本次比赛为团体赛，每个参赛队按抽签决定比赛顺序。

2.各参赛队要派出两名参赛队员完成“异形”礼品包装（包装盒、包装纸及其他包装材料均由组委会提供），选手比赛完成后举手示意并清晰地报告裁判完成，裁判员终止计时。礼品包装比赛时长8分钟以内，超出规定时间比赛每10秒钟扣5分（不满10秒按10秒计算）。同时各参赛队要派出一名代表对礼品包装的主题进行诠释。

3.各参赛队要派出一名参赛队员随机抽取客服常见问题，并在听到问题后5秒内给予解答，解答完毕后举手示意，裁判员终止计时。比赛时长2分钟以内，超出规定时间比赛每10秒钟扣5分（不满10秒按10秒计算）。

4.此项目满分100分，各参赛队由高到低依次排名。

**二、评分标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项目 | 评估标准 | 评分标准 | 得分 | 备注 |
| 1 | 礼 品 包 装 | 包装质量 | 整体美观 | 5分 |  |  |
| 2 | 彩带不松动、彩带花不脱落 | 5分 |  |  |
| 3 | 包装纸交接处美观 | 5分 |  |  |
| 4 | 绿色环保 | 包装用品不浪费，边角料剩余少 | 5分 |  |  |
| 5 | 色彩搭配 | 包装纸及彩带色调搭配协调 | 10分 |  |  |
| 6 | 富有创意 | 包装有心意和特色（重点衡量礼品花难易程度） | 10分 |  |  |
| 7 | 礼品包装解说 | 普通话标准，口齿清晰，语言流畅生动，能够对包装的主题进行合理诠释 | 10分 |  |  |
| 8 | 仪容仪表 | 头发整齐、指甲干净、着装整洁得体 | 5分 |  |  |
| 9 | 站姿优美、笑容亲切，目光自然平视 | 5分 |  |  |
| 10 | 交流问答 | 清晰准确，表达顺畅，礼貌用语，能够耐心解答客户问题 | 20分 |  |  |
| 11 | 比赛时长 | 包装比赛速度（8分钟以内） | 10分 |  | 超出规定时间比赛每10秒钟扣5分（不满10秒按10秒计算） |
| 12 | 客户服务问题解答（2分钟以内） | 10分 |  | 超出规定时间比赛每10秒钟扣5分（不满10秒按10秒计算） |
| 合计 | 100分 |  |  |