附件一

2019年成都百万职工技能大赛

第四届成都零售业技能大赛

活动方案

为贯彻落实党的十九大精神及习近平总书记来川视察时的重要讲话精神，建设知识型、技能型、创新型劳动者大军，弘扬劳模精神和工匠精神，营造劳动光荣的社会风尚和精益求精的敬业风气，成都零售商协会将举办“2019年成都百万职工技能大赛—第四届成都零售业技能大赛”。本次大赛以“建功新时代·追梦新天府”为主题，旨在弘扬我市零售行业工匠精神，为零售企业之间、职工之间搭建切磋技艺、交流技术、展示技能的平台，进一步激发广大零售企业职工的劳动热情和创造活力，为行业培养高素质的技能人才，助力我市打造具有国际竞争力和区域带动力的工匠型技能人才聚集新高地，奋力实现新时代成都“三步走”战略目标筑牢技能人才基石，同时推动行业整体服务水平提升，加快推进我市建成国际消费中心城市。按照《成都市总工会和成都市人力资源和社会保障局关于举办2019年成都百万职工技能大赛的通知》精神,特制定活动方案如下：

一、组织机构  
    主办单位：成都市总工会、成都市人力资源与社会保障局、成都市商务局

承办单位：成都零售商协会

支持单位：成都富森美家居股份有限公司、成都未来中心

成立2019年成都百万职工技能大赛——第四届成都零售业技能大赛组委会。

主 任：欧建瓴 成都零售商协会秘书长

组委会下设办公室。办公室设在成都零售商协会，负责大赛的组织协调及日常工作。

二、比赛工种

（一）收银员

（二）营业员

（三）生鲜工

（四）客户服务管理师（前台接待员/客服专员）

三、比赛场地及时间

（一）参赛企业内部选拔赛

时间：8月15日— 9月9日

（二）总决赛

笔试：

1、时间：9月11日（星期三）

2、地点：富森美家居城北建材市场行政办公楼2楼大会议厅（成华区蓉都大道将军路68号）

实操：

1、时间：9月19日（星期四）

2、地点：成都未来中心（成华区东风路26号）

四、比赛方案

（一）比赛形式

总决赛分为理论知识笔试和专业技能实操两个部分。笔试成绩占总成绩30%，实操成绩占总成绩70%。两者成绩相结合，评选出优胜者。

（二）总决赛笔试

1、笔试满分100分，题型分为单选题、多选题、判断题，笔试时间为1小时。单选共30道题，每题2分，共60分；多选共10道题，每题3分，共30分，判断题共10题，每题1分。

2、组委会将发给每家参赛企业一份笔试复习提纲，复习提纲内容约涵盖70%笔试试题。

3、笔试现场抽取选手总决赛实操出场顺序。

（三）总决赛实操（比赛细则及评分标准详见附件二）

1、收银员

（1）快速点钞和识别真假钞

（2）模拟收银

2、营业员

（1）商品推介（自带商品推介和现场抽选商品推介）

（2）服务情景模拟问答（顾客购物、顾客问询等）

3、生鲜工

创意水果拼盘制作及推介

4、客户服务管理师  
（1）创意商品包装及推介

（2）商场主题活动宣介

（四）总决赛参赛名额

1、每家参赛企业根据内部选拔赛成绩，可以选派3位选手代表企业参加每个工种总决赛。

2、根据总工会文件要求，之前获得过成都零售业技能大赛第一名的选手原则上不再接受报名。

（五）比赛报名

参赛企业在9月10日前将参加总决赛的选手名单报送给组委会。

五、奖项设置

组委会将按照公平、公正、公开的原则，根据总决赛中赛选手总成绩和企业组织参赛情况评选出个人奖和团队奖，并设置以下奖项：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 奖项 | 名次 | 奖金 | 证书 | 评选标准 |
| 收银员  营业员  生鲜工  客户服务管理师 | 第一名 | 2000元 | 由市总工会和人社局颁发“行业技术能手”荣誉证书； | 根据总决赛笔试、实操成绩加权总成绩评定 |
| 第二名 | 1500元 | 由成都零售商协会颁发获奖证书 |
| 第三名 | 1000元 |
| 第四名 | 600元 |
| 第五名 | 500元 |
| 第六名至  第十名 | 300元 |
| 最佳组织奖 | 3名 | 1000元 | 根据企业对本届比赛的组织和宣传情况评定（包括参赛企业提供给组委会的内部选拔赛图片、文字；企业对大赛的宣传信息；企业参赛选手人数和工种数目；企业推荐的节目表演和技能展示项目；企业推荐的评委人数等） |
| 注：奖金超过800元由协会代缴20%的个人所得税 | | | | |

六、活动宣传

本次活动，组委会将通过电视、网络、报刊等新闻媒体，大力宣传，扩大行业影响力和社会影响力。同时，参赛企业也应通过自身媒介宣传本次活动，使企业一线员工了解、参与本次活动，收集活动图片、视频、文字材料报送给组委会。

拟邀媒体：成都日报、四川日报、成都商报、成都电视台等

新媒体资源：锦观、川观、红星新闻、成都零售商协会微信公众号、各参赛企业微信公众号

网站资源：成都零售商协会网站、市总工会网站、市人社局网站、市商务局网站、各参赛企业网站

其它资源：协会简讯、参赛企业专刊、通知、海报、横幅等

七、总决赛评委和节目征集

（一）评委征集

总决赛四个工种比赛需要众多评委，组委会特向所有参赛企业征集评委，要求如下：

1、评委需客观公正，秉公执法；

2、评委应具备相对应工种的丰富岗位实操经验，建议是主管及以上级别；

3、为保证公平原则，评委将不会被安排在有自身企业员工参赛的该工种比赛中；

4、评委需服从组委会的统一安排。

（二）表演节目征集

总决赛现场将安排2-3个节目表演，组委会特向所有参赛企业征集节目，要求如下：

1、节目要求团队表演，表演人员为参赛企业职工（可以不是参赛选手）；

2、节目内容健康向上，彰显企业文化；

3、参赛企业将节目上报给组委会，经组委会统一评选，优胜者列为总决赛表演节目；

4、节目表演项目列为最佳组织奖评审标准之一。

（三）技能展示节目征集

总决赛现场拟安排2-3个技能展示项目，组委会特向所有参赛企业征集节目，要求如下：

1、技能展示项目非本次大赛比赛项目，项目主要展现企业文化和服务技能；

2、技能展示项目所需要的物资自行准备；

3、技能展示如涉及试吃，需按照《食品安全法》保证食品安全；

4、技能展示项目列为最佳组织奖评审标准之一。

八、比赛要求

1、每个参赛企业需安排一名领队，领队需参加大赛启动大会和总决赛，及时将组委会的通知传达给每位参赛选手；

2、参加总决赛的选手务必携带本人身份证准时入场，迟到15分钟将取消比赛资格；

3、参赛选手需严格遵守比赛秩序，维护比赛场地卫生，爱护比赛道具，服从组委会工作人员的安排，如对比赛规则和评分有异议，请由领队与组委会协商处理。

4、请各位选手注意参赛期间的交通安全、人身安全、财物安全；

5、成都零售商协会具有对本次技能大赛的最终解释权。

组委会联系人：王老师 联系电话：13518141239 （微信同号）

成都零售商协会

2019年8月

附件二

2019年成都百万职工技能大赛

第四届成都零售业技能大赛

比赛细则及评分标准

一、收银员

（一）比赛细则

1、比赛场地分为点钞区和收银区。选手按照抽签顺序，分组比赛。

2、快速点钞项目中，选手做好准备后自行按动秒表开始计时，点钞完毕后，将真、假钞分别叠放，填写好《收银员点钞比赛记录表》提交给评委后，自行停止计时。评委根据选手提交的《收银员点钞比赛记录表》进行评分。选手如未填写，裁判不予评分。选手填写记录表的时间计入比赛时间。

3、模拟收银项目中，评委将选购好的商品递交给选手，选手进行模拟收银。比赛重点考察选手的收银接待流程和服务技能，不实际操作收银设备。

（二）评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分大类 | 比赛方式 | 评分细项 | 具体分值 | 分值小计 |
| 快速点钞及识别真假钞 | 选手现场点算200张钞票，其中包含有若干张假钞 | 1. 速度：100秒完成比赛得60分，每多用1秒扣0.5分，以此类推，用时超过240秒得0分； | 70分 | 70分 |
| 2.准确度：真钞每少数或多数一张扣5分，扣至0分即止； |
| 3.识别真假钞：假钞每少数或多数一张扣5分，扣至0分即止。 |
| 顾客接待及收银结算模拟 | 选手现场模拟顾客收银结算过程 | 4.仪容仪表  （1）面容整洁（2分）  （2）工装整洁（2分）  （3）头发整齐（2分） | 6分 | 30分 |
| 5.迎客  （1）问候 （2分）  （2）微笑 （2分）  （3）目光到位（2分） | 6分 |
| 6.问询  （1）是否是会员/有无会员卡（2分）  （2）使用普通话（2分）  （3）确认商品（2分）  （4）支付方式（现金/刷卡/微信/支付宝等）  （2分） | 8分 |
| 7.支付过程（三选一）  （1）现金（三唱）  （2）刷卡（输入密码确认）  （3）微信/支付宝（扫描确认） | 3分 |
| 8.道别：  （1）提醒顾客带好物品（2分）  （2）道别语（2分） | 4分 |
| 9.顾客满意度 | 3分 |
| 收银员比赛如出现选手总分相同，快速点钞得分高者排名靠前。 | | | | |

二、营业员

（一）比赛细则

1、比赛分为商品推介和服务情景模拟两个环节。商品推介环节分为自选商品推介和现场抽选商品推介。自选商品推介由选手自带一件商品到比赛现场进行推介；现场抽选商品推介由选手现场随机抽取号牌（每一个号牌对应一件商品）, 选手对号牌对应的商品进行推介。自选商品推介无准备时间，推介过程不超过6分钟；现场随机商品推介有10分钟准备时间，推介时间不超过6分钟。

2、顾客角色可由选手自行安排人员担任，也可由现场评委担任。

3、自选商品推介重点考验选手对商品特性、卖点的掌握及推销；现场抽选商品推介重点考验选手引导顾客消费和推销技能的水平。

4、服务情景模拟环节，选手现场抽取情景题作答。情景包括：顾客购物情景，顾客投诉情景，顾客寻求帮助情景等。

（二）评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分大类 | 比赛方式 | 评分细项 | 具体  分值 | 分值合计 |
| 仪容仪表 | 现场展示 | 1.面容整洁，头发整齐 | 2分 | 10分 |
| 2.男士不蓄须、女士化淡妆 | 2分 |
| 3.工装整洁，工牌规范 | 2分 |
| 4.穿戴得体，无佩戴夸张饰品 | 2分 |
| 5.精神饱满 | 2分 |
| 情景模拟 | 现场抽题作答 | 6.思维敏捷、反应迅速、语言表达流畅 | 3分 | 10分 |
| 7.条理分明、逻辑性强 | 3分 |
| 8.顾客满意度 | 4分 |
| 顾客接待 | 商品推介环节由评委扮演顾客 | 9.微笑服务 | 2分 | 10分 |
| 10.礼貌问候，礼貌道别 | 2分 |
| 11.目光注视到位，音量适度 | 2分 |
| 12.普通话标准 | 2分 |
| 13.站姿标准，肢体语言运用得体 | 2分 |
| 自选商品推介 | 选手自带商品推介 | 14、对顾客消费需求的了解、消费心理的把握 | 10分 | 40分 |
| 15.商品卖点、特性的准确介绍 | 20分 |
| 16、商品的推销技巧和推销能力 | 10分 |
| 现场抽取商品推介 | 选手现场抽取商品推介 | 17.对顾客消费需求的了解、消费心理的把握 | 5分 | 30分 |
| 18.商品卖点、特性的准确介绍 | 5分 |
| 19.商品的推销技巧和推销能力 | 20分 |
| 1、自选商品和现场抽取商品推介各限时6分钟，每超过10秒扣1分。  2、营业员比赛如出现选手总分相同，商品推介得分高者排名靠前。 | | | | 100分 |

三、生鲜工

（一）比赛细则

1、选手自行选取任意种类水果制作创意拼盘，为拼盘命名并向评委阐述拼盘主题创意。准备时间为5分钟，拼盘制作时间为30分钟。

2、选手自带水果、刀具以及其他相关需要物资；组委会准备菜板、果盘、手套、口罩、垃圾桶等物资。

（二）评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分大类 | 比赛方式 | 评分细项 | 具体  分值 | 分值合计 |
| 仪容仪表 | 现场展示 | 1.面容整洁 | 1分 | 5分 |
| 2. 头发整齐 | 1分 |
| 3.工装整洁，工牌规范 | 1分 |
| 4.穿戴得体，无佩戴夸张饰品 | 1分 |
| 5.精神饱满 | 1分 |
| 果盘制作 | 现场展示 | 6.微笑服务 | 2分 | 10分 |
| 7.礼貌问候，礼貌道别 | 2分 |
| 8.目光注视到位，音量适度 | 2分 |
| 9.普通话标准 | 2分 |
| 10.站姿标准，肢体语言运用得体 | 2分 |
| 现场制作 | 11.色彩搭配 | 15分 | 70分 |
| 12.刀工、摆盘技巧 | 40分 |
| 13、水果健康营养搭配 | 10分 |
|  | 14.卫生清洁 | 5分 |
|  | 15.水果拼盘创意阐述 | 10分 | 15分 |
|  | 16.顾客满意度 | 5分 |  |
| 水果拼盘制作时间限时30分钟，每超过10秒，扣1分。 | | | | 100分 |

四、客户服务管理师

（一）比赛细则

1、商品创意包装项目

（1）选手自带包装商品、包装材料及其他相关需要物资；组委会准备长条桌、裁纸刀、剪刀、胶带、垃圾桶等。

（2）每组选手准备时间为3分钟，商品包装时间为25分钟，每位选手阐述包装主题时间不超过3分钟。

2、商场主题活动宣介

选手现场脱稿宣介一场商场的主题活动。宣介主要内容包括：活动主题、活动时间、活动内容、活动亮点等。

（二）评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评分大类 | 比赛方式 | 评分细项 | 具体分值 | 分数合计 |
| 仪容仪表 | 现场展示 | 1.面容整洁，头发整齐 | 2分 | 10分 |
| 2.简洁淡妆 | 2分 |
| 3.工装整洁，工牌规范 | 2分 |
| 4.穿戴得体，无佩戴夸张饰品 | 2分 |
| 5.精神饱满 | 2分 |
| 商场主题活动宣介 | 现场介绍  （演讲时间3分钟以内） | 6.语言表达流利，普通话标准，语速适中，音量适度 | 20分 | 40分 |
| 7. 活动宣介内容完整度 | 10分 |
| 8.顾客满意度 | 10分 |
| 商品包装 | 选手现场包装商品，并对包装创意进行阐述 | 9.整体观感  （1）整体美感  （2）色彩搭配 | 35分 | 35分 |
| 10.创意主题  （1）新颖、有创意  （2）主题与创意相搭配 | 15分 | 15分 |
| 1、商品包装限时25分钟，每超过10秒，扣1分；演讲时间3分钟，每超过10秒，扣1分  2、客户服务管理师比赛如出现选手总分相同，商品包装总分高者排名靠前。 | | | | 100分 |

附件三

2019年成都百万职工技能大赛

第四届成都零售业技能大赛

总决赛参赛企业报名表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 | | |  | | | | | | | | | | | |
| **领队信息** | | | | | | | | | | | | | | |
| 姓名 | | |  | | | | 部门 | | |  | | | | |
| 手机号码 | | |  | | | | 微信 | | |  | | | | |
| **报名参赛工种**（每个工种限报三人,在□后打√） | | | | | | | | | | | | | | |
| 收银员 | 是否参赛 | | | | | 是 □ | | | | | | 否 □ | | |
| 报名人数 | | | | |  | | | | | | | | |
| 营业员 | 是否参赛 | | | | | 是 □ | | | | | | 否 □ | | |
| 报名人数 | | | | |  | | | | | | | | |
| 生鲜工 | 是否参赛 | | | | | 是 □ | | | | | | 否 □ | | |  |  |  |
| 报名人数 | | | | |  | | | | | | | | |  |  |  |
| 客户服务 管理师 | 是否参赛 | | | | | 是 □ | | | | | | 否 □ | | |
| 报名人数 | | | | |  | | | | | | | | |
| **评委推荐** | | | | | | | | | | | | | | |
| 姓名 | |  | | | 职务 | | | |  | | 手机号码 | | |  |
| **表演节目和技能展示节目征集** | | | | | | | | | | | | | | |
| 节目名称 | | | |  | | | | 节目表现形式 | | | | |  | |

（请各参赛企业于8月28日17:00前将报名表回传到协会对接人）