

广东省数字贸易与服务产业促进会

GUANGDONG DIGITAL TRADE AND SERVICE INDUSTRY ASSOCIATION

粤数贸会（2021）2号

“广东技工”工程羊城行动——“羊城工匠杯” 客户服务管理员（客服礼仪方向）大赛的通知

各有关单位：

为培养和发现优秀客户服务管理员，搭建技艺展示和学习交流平台，促进行业客服人员整体素质，提升广东省客户服务管理员队伍的技能和服务水平，根据《关于做好2021年全省职业技能竞赛工作的通知》要求，结合《关于规范职业技能竞赛活动加强高技能人才选拔工作的通知》（粤劳社函〔2007〕1759号）规定，我会将举办2021年广东省职业技能大赛暨“广东技工”工程羊城行动——“羊城工匠杯”客户服务管理员（客服礼仪方向）大赛。具体要求通知如下：

一、竞赛项目

客户服务管理员（客服礼仪方向）

二、竞赛要求

本次竞赛为个人赛，分初赛和决赛两个阶段，由理论考

试、实际操作两个环节组成。

竞赛以考核选手的服务语言规范、团队合作协助意识、应变能力为核心，结合实际客户服务场景，围绕各种服务情境应用，考核选手的服务礼仪基础掌握、应急反应能力、团队合作和整体统筹能力。凡出现抄袭、剽窃等行为，将取消参赛个人的参赛资格。

三、竞赛内容标准

参考国家职业资格三级（高级）标准，适当增加新知识、新技术、新技能的相关内容，具体详见技术文件。

四、参赛对象要求

1. 报名参赛选手须年满 18 周岁，且为广东省内在岗职工，需提供身份证和相关在岗证明以供查验。

2. 具备客服礼仪相关工作经验，且从事相关工作一年及以上经验，或现从事客户服务相关工作。

2. 参赛人员必须遵守国家有关法律法规，具有良好的职业道德，爱岗敬业，锐意进取，刻苦钻研技术，勇于创新。

五、赛程安排

（一）报名方法

面向广东省内全社会开放，扫描下方二维码即可报名。未按规定填写提交，视为报名不成功。

截止时间：2021 年 11 月 7 日（周日）下午 17:00。



扫描二维码报名

（二）赛前集训

经审核通过的参赛选手可按个人意愿参加赛前集训。集训时间另行通知，由大赛组委会统一安排。

（三）竞赛时间

初赛：2021 年 11 月 13 日（周六）14:30-16:30

决赛：2021 年 11 月 27 日（周六）9:00-18:00

（四）竞赛地点

初、决赛地点：天河区平云路 163 号平云广场 A 塔 3 楼

（五）成绩评定办法

初赛成绩=理论成绩。前 60 名可进入决赛。

总成绩=初赛理论×30%+决赛技能×70%。

总成绩排名按照分数从高到低排序，当出现总成绩相同时，先比较实操成绩，以成绩高者名次在前；若不能分出先后，再按技能操作时间比较，操作用时较短者名次在前，如用时相同分不出先后时，最后取相同名次。

（六）参赛费用说明

竞赛期间选手食宿交通费用自理。

六、奖励办法

按照《关于做好 2021 年全省职业技能竞赛工作的通知》和《广州市总工会办公室关于开展 2019 年劳动和技能竞赛活动及创建劳模和工匠人才创新工作室工作有关事项的通知》（穗工办〔2019〕119 号）文件的有关规定，奖项设置如下：

1. 决赛人数在 60 人以上的总成绩排名前 5 名（30 至 59 人之间的前 3 名，10 至 29 人之间的第 1 名）且符合条件的职工优胜选手，按规定向广东省人力资源和社会保障厅申报“广东省技术能手”称号。

2. 大赛按个人总成绩排名设一等奖 1 个、二等奖 2 个、三等奖 3 个。一等奖奖金人民币 1000 元，二等奖奖金人民币 800 元，三等奖奖金人民币 500 元，由大赛组委会颁发荣誉证书及奖金。同时，对符合条件的职工选手，按程序向广州市总工会申报“羊城工匠杯”金、银、铜奖。

七、联系方式

联系人：潘芹、刘振扬、陈艺琪

联系电话：13726252175、15768085903

联系地址：广州市天河区员村一横路 7 号大院自编之 603 单元场地

八、本实施方案条款的解释归主办方。本届大赛组委会保留对大赛规则进行调整修改的权利。

(以下无正文)

附件:

1. 大赛报名表
2. 大赛技术文件
3. 自愿参加竞赛责任书

广东省数字贸易与服务产业促进会

2021年10月26日



附件 1

2021 年广东省职业技能大赛暨“广东技工”
工程羊城行动——“羊城工匠杯”客户服务
管理员（客服礼仪方向）大赛报名表

姓 名		性 别		年 龄		白底彩色电子 相片
民 族		身份证号				
所在单位						
单位地址						
邮 编		联系电话		传 真		
职业资格种 类(上岗证)			职业资格等级			
单位意见	盖 章 年 月 日					
大赛组委会 审核意见	盖 章 年 月 日					
备 注						

附件 2

2021 年广东省职业技能大赛暨“广东技工”工程羊城行动——“羊城工匠杯”客户服务管理员（客服礼仪方向）大赛技术文件

一、指导思想

为培养和发现优秀客户服务管理员，搭建技艺展示和学习交流的平台，促进行业客服人员整体素质，提升广东省客户服务管理员队伍的技能和服务水平。比赛重点考核选手礼仪姿态和规范、服务语言、应变能力，关注选手在客服礼仪服务方面的专业和熟悉程度，以推动客户服务管理员（客服礼仪方向）高质量发展。

二、竞赛项目及内容

1. 竞赛项目：

客户服务管理员（客服礼仪方向）

2. 竞赛方式：

（1）竞赛以个人为单位报名参加。

（2）竞赛分初赛、决赛两个阶段，由理论考试、实际操作两个部分组成。初赛以闭卷方式考察理论知识，满分 100 分，总分前 60 名者进入决赛环节。决赛由实际操作为主，包括客服礼仪动作展示、应急反应处置、礼仪操展示、情景模拟、才艺展示五个环节，满分 100 分。

(3) 排名以总成绩排列。总成绩=初赛成绩×30%+决赛成绩×70%。若总分相同，以决赛成绩排名；若总分与决赛成绩皆相同，则按决赛完成时间排名。

3. 理论考试

以闭卷答题的方式进行，竞赛内容以客户服务管理员（客服礼仪方向）专业知识（包括职业规范知识、法律基础知识、仪容仪表规范、礼仪规范、行为举止规范、服务岗位标准、沟通用语技巧、客户投诉应对及处理技巧）为主。满分为100分，竞赛时间为90分钟。考试题型为单选题、多选题和判断题。

4. 实际操作竞赛

实际操作竞赛主要全方位考察选手的服务礼仪掌握程度，考核内容涉及选手基础行为礼仪、服务语言、应变能力、专业服务标准掌握等内容。

序号	类别	所占决赛比重
1	客服礼仪动作展示及要点讲解	15%
2	应急反应处置	25%
3	礼仪操展示	15%
4	情景模拟	35%
5	才艺展示	10%

三、理论考试纲要

1. 客户服务管理员（客服礼仪方向）基本职业规范

（1）职业道德规范

（2）职业礼仪规范

2. 法律基础知识

（1）刑事法律

（2）民事法律

（3）行政法律

3. 仪容仪表规范

（1）仪容仪表

（2）表情神态

（3）仪态姿势

4. 礼仪规范

（1）接待礼仪

（2）会务礼仪

（3）职场礼仪

5. 行为举止规范

（1）接待来访

（2）会务接待

（3）信息指引

6. 服务岗位标准

（1）岗位职责

（2）接待流程

7. 沟通用语技巧

- (1) 日常礼貌用语
- (2) 电话礼仪
- (3) 交际语言艺术
- (4) 服务接待用语
- (5) 日常沟通技巧

8. 客户投诉应对及处理技巧

- (1) 客户服务诉求分析
- (2) 客户投诉处理技巧
- (3) 客户投诉流程与规范

四、实际操作竞赛内容

根据《关于做好 2021 年全省职业技能竞赛工作的通知》，以 ACI 国际礼仪为考核标准，本次实际操作竞赛内容分成客服礼仪动作展示及要点讲解、应急反映处置、礼仪操展示、情景模拟、才艺展示五个部分。

(一) 客服礼仪动作展示及要点讲解

1. 考核要求

进入决赛的 60 位选手分成 10 组，每组 6 人。每个小组选手在考前抽取一个需展示的仪态动作，仪态动作包括“站”“坐”“走”“引”“领”“蹲”“鞠躬礼”，展示同时对动作要点进行讲解。每人准备时间为 1 分钟，展示讲解时间为 2 分钟。

2. 考核内容

考察选手的行为礼仪规范，包括“站”“坐”“走”“引”“领”“蹲”“鞠躬礼”动作的规范和美观，以及对动作要点的解析是否合理到位。

序号	项目	评分标准&要点讲解	比重
1	站	1. 全身笔直，精神饱满，两眼正视，两肩平齐，两臂自然下垂，两脚跟并拢，右手轻搭在左手上并位于小腹丹田处； 2. 左手在下，右手在上，自然交叉放于腹前，手腕自然伸直，身体微侧，呈自然的 45°，面部朝向正前方，双腿绷直，双膝、脚跟并拢，脚尖打开呈 V 字状，或左脚后跟抵住右脚靠后跟的 3/4 处呈丁字状。	15%
2	坐	1. 双手背手抚裙摆坐下（商务场合单手抚裙），坐座椅的 1/2 至 2/3 处，不可前贴桌边后靠椅背； 2. 上身挺直，切勿弯腰驼背，与桌椅应保持一拳左右的距离； 3. 坐着谈话时，上身与两腿应同时转向对方，双目正视说话者。	
3	走	1. 目视前方，上身正直，挺胸收腹立腰，身体有向上拉长的感觉； 2. 以身体为中心，手臂前后摆动，前摆约 35 度，后摆约 15 度，手掌心向内，指关节自然弯曲； 3. 步伐轻盈，步幅适当，忌声响过大，两人并排，三人成列。	
4	引	1. 面部标准：微笑、目光平视； 2. 手掌标准：手掌伸直，五指并拢，掌心向上倾斜，手背与地面形成 45° 角； 3. 小臂标准：手掌、手腕，小臂保持一条直线； 4. 小臂与大臂：以肘关节为轴，自然弯曲，大小臂的弯曲	

		以 140 度左右为宜； 5. 大臂与身体：大臂距离身体要有一个拳头的距离； 6. 身体标准：身体前倾 15 度。	
5	领	1. 手臂伸直，五指并拢，掌心向上，目光面向客户方向，以肘关节为支点，手肘与腰部大约一拳距离； 2. 引导客人进入走廊时，应走在客人前面一点，并与客人协步同行； 3. 在引导途中，当位置和场所有所改变时，要事先以手势告知； 4. 上下楼梯时，自己的位置始终在客人的下方（一台阶）； 5. 门前引导时，如果是内推门，自己先进；如果是外拉门，客人先进； 6. 引导入梯时注意挡梯，站于电梯右侧，掌心向内，挡住门框。	
6	蹲	1. 走到物品一侧，上身直立，脊背保持挺直； 2. 左脚在前，右脚在后收半步，两腿同时下蹲； 3. 前脚全着地，后脚跟提起，脚掌着地，双脚夹紧； 4. 双手背手抚裙，臀部往下蹲，避免出现弯腰翘臀的姿势。	
7	鞠躬礼	1. 身体立正站好，双脚跟并拢指尖微微打开； 2. 以腰部为轴，上身随轴心运动向前倾，头部与上身成一条直线，不要低头； 3. 目光随之落在自己身前 1-2 米处或对方的脚尖上，鞠完躬后目视对方带微笑； 4. 女士双手虎口相对自然重叠在身前，男士两手放在两侧，中指贴于裤缝。	

（二）应急反应处置

1. 考核要求

应急反应处置主要考核选手对各种接待服务礼仪标准和要点的熟悉掌握程度、服务语言规范、以及对突发事件应急处置的能力。每个小组的选手赛前依次抽取题目，每人准备时间为 1 分钟，回答时间为 2 分钟。

2. 考核内容

应急反应处置主要考核范围为：

- ①在展厅参观接待期间，客人突发晕倒在地；
- ②会议期间麦克风发生啸叫/突然没有声音；
- ③会场参会人员突发疾病；
- ④展厅参观接待期间，两位小朋友打架受伤了；
- ⑤参会人员不小心把水杯打翻；
- ⑥上班期间电梯发生故障停运，客人被困客梯；
- ⑦门岗测温发现红码及体温超 37.3℃ 人员；
- ⑧在办公楼宇发现会议室有火灾；
- ⑨会务过程发生工作失误，茶水倒在客人身上；
- ⑩在服务过程中，客人诉求处理不及时导致客户情绪激动，甚至大声吵闹及辱骂。

序号	项目	评分标准	比重
1	应急反应处置	1. 基本规范到位，包括仪容、礼貌服务用语、沟通礼仪规范； 2. 有没有抓住问题的主要矛盾点，精准把握客户需求； 3. 处理紧急情况的方法有没有考虑周全，提供合理解决方案；	25%

		4. 阐述过程中的语言表达是否流利得体。	
--	--	----------------------	--

（三）礼仪操展示

1. 考核要求

60 位参赛选手以组为单位，每组 10 人，共 6 组。每组选手轮流上前展示礼仪动作（自由发挥），所有参赛选手均展示完后整体完成礼仪操。每组展示实际不超 3 分钟。

2. 考核内容

主要考察选手的团体合作意识和仪容仪表是否得体，行为举止是否规范。

序号	类别	评分标准	比重
1	着装	1. 统一颜色丝袜、鞋型，戴丝巾、头花，仪容自然、大方、端庄； 2. 短发不触衣领，并拢于脑后，长发束起； 3. 整体形象：统一工装，服装干净，熨烫整洁；左胸指定位置佩戴工牌、党徽/团徽/司徽，黑色包头皮鞋。	15%
2	发饰	1. 统一发型（佩戴头花），不佩戴其他过多装饰品； 2. 禁止明显发色、禁戴首饰（耳钉直径不超过 1cm）。	

3	妆容	1. 主要以淡雅、清新、自然为宜； 2. 手部干净整洁无污垢，不留长指甲及涂有明显颜色指甲。	
4	动作	1. 行走时挺胸收腹，上身保持垂直平稳，身体重心略向前倾，两臂前后自然摆动，不左右摇晃； 2. 向前行进速度适中，不过快过慢，表情自然平和，两肩平稳，手臂伸直放松，仪态端庄大方得体； 3. 展示礼仪动作符合行为规范要求。	

（四）情景模拟

1. 考核要求

60 位参赛选手平均分成 6 组，每组 10 人。每组选手提前抽取一个服务场景进行模拟再现，大赛评委根据选手的服务流程表现评分。情景模拟结束后评委根据模拟场景随机对 2 位选手进行提问，其他参赛选手可做补充回答。

情景模拟包括：座次安排、上茶倒茶、茶具摆放、电梯指引控梯、前台接待与防疫、政务礼仪、职场礼仪等多个情景，每组时间控制在 5 分钟内。

2. 考核标准

序号	类别	评分标准	比重
1	情景模拟展示	1. 团队配合默契，场面井然有序； 2. 肢体语言恰当，口齿清晰，能够感染他人； 3. 吐字清晰标准、普通话标准，表达自然、流畅、无明显停顿； 4. 对礼仪标准掌握到位，仪容仪表仪态得体大方。	35%

（五）才艺展示项目（形式不限）

1. 考核要求

才艺展示形式不限，包括舞蹈串烧、合唱、朗诵等。60名参赛选手可自由组队，自行选择才艺表演的形式，共分为6组，每组10人，该环节得分即为该队伍全体成员个人得分，竞赛时间为5分钟/组。

2. 考核标准

序号	类别	评分标准	备注
1	舞蹈串烧	1. 是否贴合“客服礼仪”主题； 2. 是否体现年轻人的创造和活力； 3. 团队配合默契，场面赏心悦目； 4. 体现专业性标准化。	选手自由组队选择其中一个类别参加即可，占决赛成绩10%。
2	合唱	1. 是否贴合“客服礼仪”主题； 2. 团队配合默契，整体度； 3. 表情自然、精神饱满，体现朝气蓬勃的精神风貌。	
3	朗诵	1. 是否贴合“客服礼仪”主题； 2. 朗诵诗篇是否符合社会核心价值观，青春正能量； 3. 吐字清晰标准、普通话标准，表达自然、流畅、无明显停顿； 4. 表情自然、精神饱满，体现朝气蓬勃的精神风貌。	

五、竞赛细则

1、竞赛规则

(1) 理论考试

①答题用的稿纸由现场工作人员统一发给，选手不得自

带任何资料进入赛场。

②选手在竞赛试卷上规定位置填写选手证号。试卷其它位置不得有任何暗示选手身份的记号或符号，否则取消成绩。

(2) 实际操作竞赛

①选手参加操作技能竞赛前，须按主办方指定时间熟悉竞赛场地。

②选手出场顺序由抽签决定。参加比赛的选手应在待考室内等待比赛，完成比赛后去休息室休息，待全部选手考完后结束后统一离开赛场。

③竞赛过程中，选手不得饮水或去洗手间。

④如果选手提前结束竞赛，应向裁判员报告完成作业。竞赛终止时间由裁判员记录在案，选手提前结束比赛后在指定区域等待，由引导员引导离开赛场。

⑤作业时间到后，未完成作业的选手应立即停止操作，由工作人员进行场地、设备复位。

2、赛场规则

(1) 赛务人员必须统一佩戴由大赛主办方签发的相应证件，着装整齐。

(2) 各赛场除现场裁判、赛场配备的工作人员以外，其他人员未经允许不得进入赛场。

(3) 新闻媒体等进入赛场必须经过大赛主办方允许，并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响竞赛进行。

(4) 各参赛队的领队、指导老师以及随行人员不得进入赛场。

3、成绩评定方法

(1) 参赛选手的成绩评定由裁判组负责。

(2) 理论知识竞赛由评分裁判员根据评分标准统一阅卷、评分与计分。

(3) 实际操作竞赛成绩由裁判员现场按照评分标准进行评分。

(4) 参赛选手的最终名次依据理论知识和操作技能两项成绩的累加排定，其中理论知识占 30%，操作技能占 70%。当出现成绩相同时，按操作技能成绩的高低来排列。总成绩相同且操作技能成绩也相同以两项实操项目总用时短的名次在前。若仍不能分出先后，取相同名次。

附件 3

自愿参加竞赛责任书

本人自愿报名参加 2021 年广东省职业技能大赛暨“广东技工”羊城行动—“羊城工匠杯”客服礼仪大赛，并签署本责任书。

一、本人完全了解自己的身体状况，确认自己身体健康状况良好，没有任何身体不适或疾病（包括先天性心脏病、风湿性心脏病、高血压、脑血管疾病、心肌炎、其他心脏病以及其他不适合参加本次活动的疾病），因此我郑重声明，本人已为参加活动做好充分准备，可以正常参加本次活动。

二、本人愿意遵守本次活动的所有规则规定，如在活动过程中发现或注意到任何风险或潜在风险，本人将自行承担相应责任。

三、本人同意接受主办方、执行方在活动期间提供的现场急救性质的医疗治疗，但在医院救治等发生的相关费用由保险及本人承担。

四、本人承诺参加本活动提供的个人信息、照片、声像等资料真实有效，如提供虚假、失真的个人信息，本人自愿承担由此产生的一切后果。

本人已认真阅读并全面理解以上内容，且对上诉所有内容予以确认并自愿签署及承担相应的法律责任。

注：此《自愿参加活动责任书》在初赛和决赛时都具有同等效力。

本人签名：（加手印）

年 月 日