|  |
| --- |
| **2017年客户信息服务竞赛规程**  阜阳市中职大赛阜阳职业技术学院赛点 |
|  |
| **一、赛项名称**  赛项名称：客户信息服务  赛项组别：中职组  赛项归属产业：公共管理与服务  **二、竞赛目的**  呼叫中心客户信息服务是现代高端服务业的重要组成部分，具有信息技术承载度高、附加值大、资源消耗低等特点。呼叫中心的服务外包发展给现代服务业带来从管理技术、管理理念到商业模式的创新，提高了管理水平、技术水平和科技创新水平，从而促进现代服务业的发展。  **三、竞赛内容与时间**  （一）竞赛内容：  呼叫中心客户信息服务比赛项目包括：知识测试、听打录入、报表制作、语音情景四个项目。  其中知识测试项目采用纸质试卷考核形式，主要考察选手对于呼叫中心及客户信息服务理论知识的识记及运用。  听打录入、报表制作、语音实操均为电脑实操题目：  听打录入项目是在规定时间内，参赛选手快速准确的记录下录音中播放的客户关键信息，包括客户姓名、联系地址、联系电话、邮政编码、电子邮箱。  报表制作项目是要求选手，能够根据题目给出的原始数据快速整理分析，结合呼叫中心关键指标计算相关数据，并完成报表的制作（包含word及excel）。  语音情景项目是要求选手能够根据题目给定的情景，通过编写话术、复述录音等形式完成客户呼入、销售呼出的电话处理流程。    （二）竞赛时间与日程  具体的竞赛日期，技能大赛执委会统一规定。  **四、竞赛方式**  （一）竞赛队伍组成：本项目设定为个人赛，每名参赛选手可配有1名指导教师。  （二）组织机构：赛项在阜阳市职业院校技能大赛组委会的领导下，在大赛组委会的统一领导下由组建赛项专家委员会指导、组织、监督比赛实施。同时成立仲裁工作组，保障比赛在公平、公正、公开的环境下顺利进行。  （三）赛场的赛位统一编制赛位号，参赛队比赛前30分钟到赛项指定地点接受检录，抽签决定赛位号，并在赛位记录单上签名确认；抽签结束后，随即按照抽取的赛位号进场，然后在对应的赛位上完成竞赛规定的工作任务。赛位号不对外公布，抽签结果由赛项办公室密封后统一保管，在评分结束后开封统计成绩。  **五、竞赛试题**  (一) 知识测试  1、单项选择题：  以下哪项指标可以用来考核呼叫中心客户服务质量的？  A.每日成交率 B.平均等待时长 C.用户来电量 D.来电时间分配  2、不定项选择题  在处理客户投诉时，以下表述不恰当的是（）  A．“不可能，绝对不回有这种事情发生的”  B．“我绝没有说过那种话”  C．“这是我们公司的规定”  D．“我不太清楚”  3、判断题  处理客户投诉时，对客户说：“我能明白您为什么会有这种感觉”，其实是对客户的情感表达理解（）  （二）听打录入  系统显示：请播放录音，填写客户信息。  1、录音内容：姓名黄若新，草字头黄，草字头若，新旧的新，通讯地址是：北京市海淀区蓝旗营小区，蓝色的蓝，红旗的旗，军营的营，A栋12号楼1205室；；邮编是100036；联系电话13901093684；电子邮箱：[Huang1988@163.com](mailto:Huang1988@163.com)( 录音播放一遍，每条录音时间控制在1分钟左右）  客户姓名：  客户地址：  邮政编码：  联系电话：  电子邮箱：  （三）报表制作  http://www.fyvtc.edu.cn/UploadFile/1/2016/12/26/20161226115612920.png  (四)情景模拟  （1）背景介绍  你是东方健美健身会所的一位电话销售人员，目前公司正在做一个东方健身会所的健身电话销售。针对的客户都是上周六参加过东方健身会所的“美妙健身2013”运动健身体验活动。  （2）东方健美健身会所介绍  东方健美健身会所是一家高级健身会所，坐落于繁华市区，交通便利，环境优美。聘请的健身教练都是专家级别的，在美体健身领域的教练至少也是五年以上，而且都是韵动健身网的全职教练，可以全天候为客户现场进行指导和电话咨询服务。  在器材方面，进口了德国的全套‘精锐’系列健身设备。在当地，除了东方健美健身会所，还没有一家健身机构配备了这么齐全和先进的健身设备。  （3）会员注册程序介绍  很简单，客户只要告诉他的姓名、身份证号，我们就可以在系统里面先注册，然后客户再交上会员费用就会自动开通，以后客户参加我们的任何健身活动都可以享受最少八折的优惠。  （4）客户介绍  张方丽，女，28岁，职业白领，本地人，未婚，80公斤，正在减肥中。电话：13681477456  答题内容：  根据上面的情景，写一段销售的话术，需要包括开场白、了解客户需求、引导客户需求、介绍产品、促成交易、结束语等内容。  b.根据可能的销售过程，想一想客户会提出哪些疑问，写下来，并给出回答，至少4个FAQ。  c.给客户张方丽打电话推销你的健身会员资格，时间10分钟。  **六、竞赛规则**  （一）报名资格及参赛队伍要求  1.参赛选手资格：报名选手的资格为2017年度在籍中等职业学校（职业高中、普通中专、技工学校、成人中专）学生；五年制高职学生报名参赛的，一至三年级（含三年级）学生参加中职组比赛，不限性别，年龄须不超过21周岁（当年），即1994年12月31日后出生。  2.人员变更：参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。如备赛过程中参赛选手和指导教师因故无法参赛，须由相关院校于相应赛项开赛10个工作日之前出具书面说明，经大赛执委会办公室核实后予以更换。  （二）熟悉场地  1.根据组委会安排各参赛队统一有序的熟悉竞赛场地。  2.熟悉场地时严禁与现场工作人员进行交流，不发表没有根据以及有损大赛整体形象的言论。  3.熟悉场地严格遵守大赛各种制度，严禁拥挤，喧哗，以免发生意外事故。  （三）竞赛流程  参赛选手检录并抽取坐席号→安全教育→进入赛场→确认现场条件→裁判长宣布比赛结束  （四）文明参赛要求  1. 参赛选手应严格遵守赛场纪律，服从指挥，着装整洁，仪表端庄，讲文明礼貌。各参赛选手之间应团结、友好、协作，避免各种矛盾发生。  2. 比赛当天，由各代表队领队参加抽签确定机位。  3. 参赛选手须提前30分钟到比赛现场检录，进行身份查验、抽取赛位号，于比赛前10分钟入场，入场必须佩戴参赛证并出示身份证。按机位号入座，将参赛证和身份证置于台桌左上角备查，并根据比赛现场工作人员提示检查比赛所需一切物品，齐全后选手签字方可开始参赛。选手在比赛中应注意随时存盘。迟到超过30分钟不得入场。  4. 比赛过程中如发生机器故障，必须经监考人员确认后方能更换机位。  5. 比赛过程中或比赛后发现问题（包括反映比赛或其它问题），应由领队在当天向执行委员会提出书面陈述。领队、指导教师、选手不得与比赛工作人员直接交涉。  6. 比赛严禁冒名顶替，弄虚作假。指导教师不得进入比赛现场。  7．其它未尽事宜，将在赛前向各领队做详细说明。  （五）成绩评定及公布  1.组织分工  在赛项执委会的领导下成立由裁判组、监督组和仲裁组组成的成绩管理组织机构。具体要求与分工如下：  （1）裁判组实行“裁判长负责制”，设裁判长1名，全面负责赛项的裁判管理工作并处理比赛中出现的争议问题，以及足够数量的裁判员。  （2）监督组对裁判组的工作进行全程监督，并对竞赛成绩抽检复核。  （3）仲裁组负责接受由参赛队领队提出的对裁判结果的申诉，组织复议并及时反馈复议结果。  2.成绩管理程序  按照2014年全国职业院校技能大赛执委会的明确要求，参赛选手的成绩评定与管理按照严密的程序进行。  3.成绩评定  （1）现场评分  评分结果由参赛选手、裁判员、裁判长签字确认。  （2）结果评分  对参赛选手提交的竞赛成果，依据赛项评价标准进行评价与评分。  （3）抽检复核  为保障成绩统计的准确性，监督组对赛项总成绩排名前30%的所有参赛选手的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不得低于20%。监督组将复检中发现的错误通过书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。错误率超过5%的，则认定为非小概率事件，裁判组需对所有成绩进行复核。  4.成绩公布  闭赛式前，比赛成绩经工作人员统计、汇总、排序后交由执委会、裁判组共同检查，确认裁判工作无误后集体解密，解密后立即在闭赛式上公布。  **七、竞赛环境**  1、硬件环境  [联想（Lenovo） 19.5英寸一体电脑](http://item.jd.com/1432100.html)  IP话机与耳麦  网络交换机  企业办公工位  2、软件环境  Microsoft Office 2007 (中文版)  中英文输入法  微软拼音输入法  微软五笔输入法  五笔字型输入法  搜狗拼音输入法  以上软件均不提供原介质包以外的第三方插件。  需要特别注意的事项：不限定输入法，选手可在大赛执委会提供的输入法中任意选择、切换。  **八、评分标准**  1.评分标准的制订原则  竞赛采用过程评价与结果评价相结合，能力评价与素养评价相结合的评价方式，全面评价参赛选手的职业能力，本着“科学严谨、公正公平、可操作性强”的原则制定评分标准。  2.评分标准及细则  表1 听打录入评分标准   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 项目 | 权重 | 评分标准（要点） | | 1 | 听打录入 | 20% | 以系统计时10分钟之内完成的有效字数为统计依据。  统计不计算空格、标点符号的正确录入字数（包含中文、英文、数字及特殊字符）  计算根据“实际完成的正确字数/应完成的实际字数”得出该选手准确率，小数点保留2位。  根据选手的“准确率\*100“计算得出该项得分，小数点保留2位。 | | 满分20分，该项评分由裁判完成，占总分权重20% | | | |     表2 知识测试评分标准   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 序号 | 项目 | 评分标准（要点） | | 1 | 判断题15题 | 每题2分 | | 2 | 单项选择题20题 | 每题2分（在4个选项中选1个最佳答案） | | 3 | 多项选择题10题 | 每题3分（在给定选项中选至少2个答案，少选或多选不得分） | | 满分100分，该项评分由裁判完成，占总分权重30% | | |     表3-1报表制作题评分标准（Word）评分标准   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 项目 | 分值 | 评分标准（要点） | | 1 | 字体格式录入设置 | 2分 | 正确录入文字，完成字体字号颜色设置等 | | 2 | 行设置 | 1分 | 完成题目要求的行间距、行格式设置 | | 3 | 目录设置 | 2分 | 能够设置自动目录，且引用、格式正确 | | 4 | 页眉页脚页码设置 | 3分 | 能够根据题目要求完成页眉页脚页码设置 | | 5 | 文本框、图表、图片等其他文件的插入设置 | 2分 | 能够正确编辑、插入其他文件格式 | | 合计10分，占总分权重10% | | | |     表3-2报表制作题评分标准（Excel）评分标准   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 项目 | 分值 | 评分标准（要点） | | 1 | 数值输入 | 1分 | 数值录入准确 | | 2 | 表格格式设置 | 2分 | 完成题目要求的字体、字号、表格格式、颜色、筛选、排序等要求，能够处理各类内容格式的转换。 | | 3 | 文件保存 | 1分 | 正确命名、保存文件、保持路径正确 | | 4 | 计算公式运用 | 4分 | 正确使用求和、平均值、引用等常见的计算公式 | | 5 | 图表制作 | 2分 | 正确引用数据制作图表 | | 合计10分，占总分权重10% | | | |     表4-1 复读题评分标准   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 项目 | 权重 | 评分标准（要点） | | 1 | 普通话标准 | 2分 | 普通话标准，咬字清晰准确 | | 2 | 语速适中 | 2分 | 语速适中恰当，不显局促或拖沓 | | 3 | 节奏恰当 | 2分 | 有意识加强重音、停顿准确 | | 4 | 音色甜美 | 2分 | 尾音上扬，音色温柔细腻 | | 5 | 情绪饱满 | 2分 | 情绪积极饱满，声音有感染力 | | 该项评分需要由评委听取录音后人工判分，为语音情景中题型一，总分10分，占总分权重10% | | | |     表4-2情景模拟评分标准   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 项目 | 权重 | 评分标准（要点） | | 1 | 销售话术设计 | 25% | 包括开场白、了解客户需求、引导客户需求、介绍产品、促成交易、结束语等内容，要求语言精练，用词得当，能吸引顾客注意。 | | 2 | FAQ设计 | 25% | 问题及答案设计合理，能解决顾客异议，促进销售成交。 | | 3 | 电话推销 | 50% | 开头、结束语、等候用语、安抚致歉用语，主动为客户提供有效的解决方案并提出建议，能有效解决顾客异议。询问客户是否有其他问题需要咨询 | | 该项评分需要根据学生答案及评委听取录音后人工判分，为情景中题型二。满分20分 | | | |   **九、评分方法**  大赛每个赛项基本依照“客户服务能力、呼入业务能力、语言  表达能力、职业素养”四个方面进行评定。  **十、奖项设定**  参赛选手奖励以赛项参赛总人数为基数，分设一、二、三等奖，获奖比例分别为10%、20%、30%（小数点后四舍五入）；大赛为等级获奖选手的指导教师颁发相应等级的荣誉证书。  **十一、申诉与仲裁**  1．参赛选手对有失公正的评判，以及对工作人员的违规行为等，均可提出申诉。  2．选手申诉均须通过本代表队领队，在赛后一小时内以书面形式向仲裁委员会提出。仲裁委员会受理选手申诉，并将处理意见尽快通知领队。  3．仲裁委员会的裁决为最终裁决，参赛选手不得因申诉或对处理意见不服而停止竞赛，否则按弃权处理。  **十二、竞赛须知**  1.参赛选手须知  （1）参赛选手在报名获得审核确认后，原则上不再更换，如筹备过程中，选手因故不能参赛，所在市教育主管部门需出具书面说明并按相关规定补充人员并接受审核。  （3）参赛选手按照大赛赛程安排凭大赛组委会颁发的参赛证、学生证及身份证参加比赛及相关活动。  （4）各参赛选手按竞赛组委会统一安排参加比赛前熟悉场地环境的活动。  （5）各参赛选手要注意饮食卫生，防止食物中毒。  （6）各参赛选手在比赛期间，应保证所有参赛选手的安全，防止交通事故和其它意外事故的发生，为参赛选手购买人身意外保险。  （7）各参赛选手要发扬良好道德风尚，听从指挥，服从裁判，不弄虚作假。  2.指导教师须知  （1）指导教师经报名、审核后确定，一经确定不得更换。如发现弄虚作假者，取消评定优秀指导教师资格。  （2）对申诉的仲裁结果，领队和指导教师应带头服从和执行，还应说服选手服从和执行。  （3）指导教师应认真研究和掌握本赛项比赛的技术规则和赛场要求，指导选手做好赛前的一切准备工作。  （4）领队和指导教师应在赛后做好技术总结和工作总结。  3.参赛选手须知  （1）参赛选手应严格遵守竞赛规则和竞赛纪律，服从裁判员和竞赛工作人员的统一指挥安排，自觉维护赛场秩序，不得因申诉或对处理意见不服而停止比赛，否则以弃权处理。  （2） 参赛选手不得将通讯工具、自编电子或文字资料带入比赛现场；  （3）选手应严格按竞赛流程进行比赛。  （4）参赛选手必须持本人学生证、身份证、并佩戴组委会签发的参赛证件，按比赛规定的时间，到指定的场地参赛。  （5）比赛按照裁判长指令开始、结束比赛。  （6）参赛选手须按要求到赛场等候检录、抽签进入赛场，并按照指定赛位号参加比赛。迟到15分钟者，不得参加比赛。已检录入场的参赛选手未经允许，不得擅自离开。比赛开始30分钟后，选手方可离开赛场。  （7）比赛过程中，选手若需休息、饮水或去洗手间，一律计算在比赛时间内。  （8）参赛选手在比赛过程中不得擅自离开赛场，如有特殊情况，需经裁判员同意后，特殊处理。  （9）参赛选手在比赛过程中，如遇问题，需举手向裁判人员提问。选手之间不得发生任何交流，否则，按作弊处理。  （10）选手提交的赛件应经过清理，赛件提交后，收件裁判员、现场裁判和选手在登记簿上签字确认。  4.工作人员须知  （1）工作人员必须服从赛项组委会统一指挥，佩戴工作人员标识，认真履行职责，做好竞赛服务工作。  （2）工作人员按照分工准时上岗，不得擅自离岗，应认真履行各自的工作职责，保证竞赛工作的顺利进行。  （3）工作人员应在规定的区域内工作，未经许可，不得擅自进入竞赛场地。如需进场，需经过裁判长同意，核准证件，有裁判跟随入场。  （4）如遇突发事件，须及时向裁判员报告，同时做好疏导工作，避免重大事故发生。  （5）竞赛期间，工作人员不得干涉及个人工作职责之外的事宜，不得利用工作之便，弄虚作假、徇私舞弊。如有上述现象或因工作不负责任的情况，造成竞赛程序无法继续进行，由赛项组委会视情节轻重，给予通报批评或停止工作，并通知其所在单位做出相应处理。  5.裁判员须知  （1）裁判员执裁期间，统一着装并佩戴裁判员标识，举止文明礼貌，接受参赛人员的监督。  （2）严守竞赛纪律，执行竞赛规则，服从赛项组委会和裁判长的领导。按照分工开展工作，始终坚守工作岗位，不得擅自离岗。  （3）裁判员的工作分为现场执裁、检测监督、安全管理、客观评判和主观评判等。  （4）裁判员在工作期间严禁使用各种器材进行摄像或照相。  （5） 现场执裁的裁判员负责检查选手携带的物品，违规物品一律清出赛场，比赛结束后裁判员要命令选手停止加工。  （6）比赛中所有裁判员不得影响选手正常竞赛。  （7） 严格执行赛场纪律，不得向参赛选手暗示或解答与竞赛有关的内容。及时制止选手的违纪行为。对裁判工作中有争议的技术问题、突发事件要及时处理、妥善解决，并及时向裁判长汇报。  （8）要提醒选手注意操作安全，对于选手的违规操作或有可能引发人生伤害、设备损坏等事故的行为，应立即制止并向现场负责人报告。  （9）严格执行竞赛项目评分标准，做到公平、公正、真实、准确，杜绝随意打分；严禁利用工作之便，弄虚作假、徇私舞弊。  （10）严格遵守保密纪律。裁判员不得私自与参赛选手或代表队联系，不得透露竞赛的有关情况。  （11）裁判员必须参加赛前培训，否则取消竞赛裁判资格。  （12）竞赛过程中如出现问题或异议，服从裁判长的裁决。  （13）竞赛期间，因裁判人员工作不负责任，造成竞赛程序无法继续进行或评判结果不真实的情况，由赛项组委会视情节轻重，给予通报批评或停止裁判资格，并通知其所在单位做出相应处理。 |