

山西省财贸轻纺烟草工会委员会 山西省零售商行业协会 文件

晋财轻纺烟工字〔2024〕11号

关于举办山西省第一届零售业导购员 职业技能竞赛的通知

各市财贸工委（相关部门）、各有关企业：

在新时代背景下，消费市场正经历深刻变革，对零售业导购员的业务能力和服务水平提出了更高要求。为了优化消费供给，创新消费场景，促进消费持续恢复和扩大，提升导购员的业务能力和服务水平，展现商场导购员风采，传承商业文化，发扬工匠精神，促进全省零售行业高质量发展，**培育壮大新质生产力夯实人才根基**，山西省财贸轻纺烟草工会和山西省零售商行业协会将共同举办“山西省第一届零售业导购员职业技能竞赛”。

一、竞赛主题

提升服务品质 展现导购风采

二、组织机构

指导单位：山西省总工会

山西省商务厅

主办单位：山西省财贸轻纺烟草工会

山西省零售商行业协会

承办单位：山西省财政税务专科学校

三、参赛对象

全省各零售企业从事导购工作 5 年（含）以上的在岗导购员均可通过所在商场或所属**品牌企业**报名参加。

四、参赛条件及要求

1. 热爱本职工作，具有良好的职业道德，爱岗敬业；
2. 具备一定的零售业工作经验，熟悉商品知识及销售技巧并乐于分享；
3. 年龄不超过 55 周岁；
4. 各参赛企业按照参赛条件开展遴选确定推荐对象，每家企业派出的参赛人员不超过 5 名。

五、竞赛组织

1. 成立山西省第一届零售业导购员职业技能竞赛组委会（简

称：竞赛组委会），负责竞赛的组织领导工作；竞赛组委会下设办公室和评审组、监审组、赛务组等工作小组。

竞赛组委会主任：

山西省商务厅党组成员、副厅长 梁志勇

山西省总工会一级巡视员 韩丽珍

组委会执行主任：

山西省总工会财贸轻纺烟草工会常务副主席 李 晟

山西省商务厅流通业发展处处长 董路路

山西省零售商行业协会会长 王 仿

2. 竞赛组委会办公室，由主办、承办单位相关人员组成，分别设在省财贸轻纺烟草工会、山西省零售商行业协会，负责竞赛的具体组织和筹备工作。

3. 评审组负责考试命题、制订评分标准及竞赛的裁判工作；

4. 监审组负责竞赛过程的监督管理工作；

5. 赛务组负责竞赛现场组织等工作。

六、竞赛内容

根据导购员的实际业务职能，本次竞赛旨在考察和提升导购员的专业素养和服务能力。

1. 形象礼仪展示：导购员需在竞赛中展示得体的形象，包括着装、发型、妆容等，体现专业性和良好的审美观。

2. 话术表达：导购员需具备良好的语言表达能力，能够清晰、流畅地介绍商品特点、功能和优势，同时能够与顾客进行有效地互动交流。

3. 互动交流：导购员需具备良好的沟通技巧，能够主动与顾客互动，回答顾客问题，创造良好的氛围。

4. 商品知识：导购员需对所售商品有深入地了解，包括材质、功能、使用方法等，能够为顾客提供专业的商品介绍和解答。

5. 应变能力：导购员需具备良好的应变能力，能够处理各种突发情况和顾客投诉。

6. 暖心服务：导购员需关注顾客体验，提供贴心、周到的服务，让顾客感受到温暖和尊重。

7. 创新能力：导购员需具备创新思维，能够针对不同顾客需求和市场变化，提出新颖的销售策略和服务方式。

七、竞赛方式

本次竞赛分为初赛和决赛两个阶段进行，均包括理论知识考试和实际操作考核两部分。初赛分值占比为：理论知识考试 70%，实际操作考核 30%；决赛分值占比为：理论知识考试 30%，实际操作考核 70%。

（一）初赛：选手报名审核通过后，以网络方式进行。

1. 理论知识考试：

采取“问卷星”方式进行考试，题型包括单项选择题、多项选择题和判断题三种题型，满分 100 分，时长 60 分钟。

2. 实际操作考核：

参赛选手自录 3—5 分钟视频，观看效果为佳。

视频要求：

(1) 视频内容根据选手个人的实际工作情况，展现服务技能和服务风貌；

(2) 视频画面需要有以下内容的字幕显示：

“山西省第一届零售业导购员职业技能竞赛”

“参赛选手企业名称：×××××××”

“参赛选手姓名：×××”

(3) 确保视频画面清晰，视频分辨率 1920×1080，横版。

(二) 决赛

1. 理论知识考试：

采取集中闭卷机考方式进行。题型包括单项选择题、多项选择题、判断题三种题型，满分 100 分，时长 60 分钟。

2. 实际操作考核：（实操竞赛中的道具需选手自行准备）

本次竞赛决赛的实操环节将进行两轮比赛。

(1) 第一轮实操参赛人员：进入决赛环节的全部选手。

第一轮实操竞赛内容：卖场环境模拟、线上直播模拟两部分，满分 100 分，时长 10 分钟。

A. 卖场环境模拟：（时长 5 分钟）

卖场环境模拟旨在检验导购员在实体店铺环境中的服务能力与综合素质。通过模拟真实的销售场景，评估导购员在实际工作中的应对能力、产品知识掌握程度和顾客服务技巧等方面的表现。

注：卖场环境模拟过程必须有顾客扮演者作为搭档，全部由竞赛评判组从参赛选手中抽取。

B. 线上直播模拟：（时长 5 分钟）

线上直播模拟旨在评估导购员在直播环境中的销售能力、互动能力以及产品推广技巧。随着网络购物的普及，线上直播已成为零售业的重要销售方式之一。通过模拟直播销售，检验导购员在直播环境中的专业素养和应变能力。

（2）**第二轮实操参赛人员：第一轮比赛中获得前 16 名的选手。**

第二轮实操竞赛内容：现场技能展示，满分 100 分（第一轮实操成绩计入本轮成绩，占比 60%，本轮实操成绩占比 40%），时长 5 分钟。

现场技能展示旨在考核导购员在某一特定专业方面（如美容化妆、服装搭配等）的审美能力和业务操作熟练程度。（此项考核内容仅在“一、二、三等奖”和“十佳金牌导购员”奖项的角逐中进行，如需搭档配合，选手自行安排）

八、奖项设置（初赛不设奖项）

1. 依据第二轮比赛总成绩排名，竞赛组委会对前六名选手颁发“山西省第一届零售业导购员职业技能竞赛一、二、三等奖”奖牌及证书，并分别给予一等奖获得者 5000 元、二等奖获得者 3000 元、三等奖获得者 2000 元的奖励。

2. 依据第二轮比赛总成绩排名，获得第 7 名—16 名的选手由山西省零售商行业协会授予“山西省第一届零售业导购员职业技能竞赛十佳金牌导购员”荣誉称号，颁发奖牌及荣誉证书。

3. 依据第一轮比赛总成绩排名，获得第 17 名—26 名的选手由山西省零售商行业协会授予“山西省第一届零售业导购员职业技能竞赛十佳银牌导购员”荣誉称号，颁发奖牌及荣誉证书。

4. 依据第一轮比赛总成绩排名，获得第 27 名—50 名的选手由山西省零售商行业协会授予“山西省第一届零售业导购员职业技能竞赛优秀导购员”荣誉称号，颁发荣誉证书。

本次竞赛中获得一、二、三等奖且符合条件的选手可由山西省零售商行业协会优先推荐为山西省财贸轻纺烟草工会“五比一争”优秀个人。

九、时间安排

1. 报名时间：即日起至 7 月 4 日止；

2. 理论知识培训

培训时间：7月6日至7月13日（如有变动，将在“导购员竞赛微信群”另行通知）；

培训方式：线上培训；

3. 初赛时间：7月17日；

4. 决赛名单公布时间：7月22日之前；

5. 决赛时间：7月29日、7月30日；

6. 决赛地点：山西省财政税务专科学校。

十、报名方式及要求（本次竞赛不收取参与企业和参赛选手任何费用）

报名方式采取“公众号”电子版填报的方式。

1. 关注山西省零售商行业协会公众号。



2. 进入公众号，点击“会员之窗”选择“导购大赛”按要

求进行填报。



3. 参赛选手务必于 7月15日 前通过电子邮件将个人自录的视频发送至竞赛组委会邮箱（请务必在发件标题中注明“导购员竞赛+单位名称+姓名”）：sxlsshyxh@163.com，逾期不予受理。

十一、联系方式

地 址：山西省太原市桃园北路12号山西省纺织招待所210 室

联 系 人：李秉朔

联系电话：0351-4053731

山西省财贸轻纺烟草工会委员会



山西省零售商行业协会



2024年6月18日

