

广安市 2023 年新就业形态劳动者
第一届“甯州工匠”杯物业服务行业技能大赛
(客服技能实操)

参
考
资
料

竞赛组委会
2023年3月

广安市 2023 年新就业形态劳动者 第一届“甯州工匠”杯物业服务行业技能大赛 (客服技能实操)

【 比赛内容 】

- 1、三人团队（风采）形象展示（100分，占比例的50%）
- 2、个人主题演讲（即兴演讲）（100分，占比例的50%）

特别说明，两项比赛成绩得分均按百分制，各项得分按占比例合并计算个人总成绩。

【 比赛方式 】

1、三人团队（风采）形象展示三人整队出场，先介绍（公司、个人特点、爱好、擅长），后个人和团队形象展示。主要展示站、坐、行、蹲（个人分解展示和团队展示）。个人形象20分，团队风采展示40分，个人风采展示40分，共100分，占总分比例50%，此环节团队得分即为个人得分。

特别说明：上述形象展示内容如没有全面展示（包括但不限于站、坐、行、蹲的个人和团队展示内容，每缺一项扣10分，扣完100分为止，如上述内容只展示部分内容，另表演其他方面的内容的不得分，超时1分钟内不扣分，超时1分钟以上扣10分，并由主持人要求停止表演）。七名评委根据参赛选手展示的结果，依据评分标准独立评分，平均分值为团队该项得分。

2、个人主题演讲

由选手自己在组委会拟出的演讲题目中选出其中一题，围绕主题进行五分钟的现场脱稿演讲。未脱稿演讲和手拿话筒的选手不得分。

- 1、我为什么要从事这样一个职业
- 2、投诉处理的流程和技巧
- 3、自从成为了物业客服后
- 4、如何做好微笑服务
- 5、当业主情绪失控时客服应该如何处理
- 6、催收物业费的技巧（针对性举例）
- 7、如何做好一名客服
- 8、小区为什么要开展智能物业建设
- 9、我觉得客服在物业企业中是一个XX样的位置
- 10、物业服务设计与优质服务的关系
- 11、如何做好增值服务
- 12、客服的每一天

特别说明：主题演讲人员，由参赛单位自己选出一名参赛选手进行演讲，另两名选手可配合演讲选手进行现场伴舞或形体表演（如另两名参赛选手进行伴舞或形体表演的，根据配合和表演的情况，除按正常给演讲选手评分外，裁判组应另给予1分到5分的加分，如另两名选手没有配合伴舞或形体表演的，裁判组不扣分，只是给演讲选手按照正常演讲的情况给予评分，主题演讲共100分，设置有5分的加分项，一个选手在演讲时，另两名选手或一名选手配合演讲者进行伴舞或形体表演的，应给1--5分的加分）。但只限于参加客服的另两名选手，如出现客服比赛以外的选手伴舞或形体表演的，不给分。

【比赛要求】

1.由参赛单位自己选定主题演讲选手，并将姓名信息资料报组委会，如果没有提前报演讲选手，就在比赛现场由裁判组从三名参赛选手中任意指定。

2.三人团队（风采）形象展示：三人整队出场后，先个人介绍，再介绍企业，接着进行个人风采展示和团队风采展示。此项展示完后，由其中一名参赛队员向裁判组报告：“XXX公司的风采形象展示”完毕。

3.个人主题演讲（现场演讲）由参赛单位在组委会给出的三个主题演讲题目中，自行选择其一作为演讲主题，在五分钟内进行演讲，超时1分钟未进行演讲的扣5分，不再进行演讲；演讲时间未达到四分钟的，属演讲时间不足扣5分。

4.着装要求

应着装统一规范，带工作牌，鞋袜规范一致，左胸上贴参赛编号。头发用发卷系上，整洁干净。

5.语言要求

在参赛过程中要求参赛队员一律用普通话，也可用外语介绍，但应翻译成中文。

6.比赛时间要求

- 1) 三人团队（风采）形象展示5分钟内；
- 2) 个人主题演讲时间为5分钟内。