**中国百货商业协会**

**首届全国商业导购员技能大赛**

**实施方案**

各相关企业：

前期中国百货商业协会下发了《关于开展全国商业导购员技能大赛的通知》，组委会已确定配套具体实施方案，现发给大家，请大家按相应的时间和规范要求上报资料、参加竞赛。

**基本背景：**

主办单位：中国百货商业协会 中国商业联合会 中国财贸轻纺烟草工会

协办单位：抖音生活服务综合行业

承办单位：百联集团 北京长远征途文化产业发展有限公司

活动时间：2023年12月-2024年3月（其中决赛时间为2024年3月26日）

**实施方案：**

**一、活动宗旨**：传承商业文化，发扬工匠精神，提升导购员队伍的职业技能和职业素养，促进零售行业高质量发展。

**二、参赛条件**：从事商场导购员工作二年以上，年龄不超过55周岁，均可通过所在商场或所属品牌报名参加。

**三、竞赛内容：**

根据导购的实际业务职能，分为人气直播、顾客服务、业务技能三个竞赛组别，即：

（一）、人气直播：展示导购员在线上直播过程中的形象礼仪、话术表达、互动交流、商品知识等能力。

（二）、顾客服务：展示导购员在服务顾客过程中，应对各类场景的形象礼仪、话术表达、互动交流、商品知识和应变能力，以及为顾客提供的暖心服务。

（三）、业务技能：展示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。

1. **参赛途径与步骤**

零售企业在内部遴选后，确定参赛人选，填写“报名表”（见附件一），报送至协会。组委会组织进行网络投票和专家评审，确定入围名单。入围选手参加现场决赛，经现场评选打分确定胜出人员。具体步骤如下：

1、**报名及审核阶段（2023年12月-2024年2月20日）**

协会下发通知参赛，企业组织品牌和员工报名。参赛企业遴选推荐对象，选手准备报名材料，提交报名表、工作照至中国百货商业协会（878158327@qq.com，截止2月9日）。

组委会成立专项组，分别进行3个类别的报名进行审核。

**2、网络投票阶段（2024年2月23日-2024年3月7日）**

通过初步审核的报名选手注册抖音帐号（入驻流程见附件二），并上传视频资料（截止2024年2月23日），视频的数量和质量作为入围的参考。视频资料须使用统一的“导购大赛”标签。主办方建立“选手沟通群”，开展线上导购入驻培训和直播短视频操作培训课程学习。

组委会同时汇总选手报名表中的相关信息，在小程序上公示发布，作为网络投票的另一个渠道。

在投票阶段（2月23日-3月5日），组委会通过有针对性的媒体宣传，吸引更多公众参与网络公众投票。包括加大公号宣传力度，提高行业的参与度。选手也可增加视频量，提高曝光度。抖⾳生活服务综合行业提供专属话题页面，线上会场呈现赛事信息及宣传。

3月5日投票通道关闭。综合参考小程序投票数量、选手发布视频的质量和数量等，确定入围决赛名单公示，即每组的前20名。

**3、现场展示阶段（2024年3月11日-2024年3月26日）**

选手根据组委会发布通知进行赛前准备。入围决赛的60位选手，于3月26日“第21届中国百货零售业年会暨商业创新峰会”（上海）活动上，在上海浦东嘉里大酒店开展现场角逐。

组委会组织专业评委进行现场评审打分，确定优胜选手名单并颁奖。现场在抖音平台进行全程现场直播，抖⾳⽣活服务综合行业相关传媒渠道为赛事做共同传播（现场详细评分细则及竞赛流程另发）。

主办方将在赛事后期通过多种媒介，包括作为大赛协办方的抖音生活服务综合行业，对胜出人员的优秀业务技能进行广泛宣传，以及给予入驻抖音平台的流量支持。

**五、荣誉设置**

（一）在决赛中获得本组别第1—10名的选手由组委会授予“十佳人气主播”“十佳顾客服务”“十佳业务技能”荣誉称号，由中国商业联合会授予“全国商贸服务业技术能手”荣誉。获得十佳的选手，还可以参加全国总工会财贸轻纺烟草工会年度“最美职工”的推荐。

（二）在决赛中获得本类别前11—20名的选手，由组委会授予“优秀导购主播”“优秀顾客服务”“优秀业务技能”荣誉称号。

本次大赛不仅是对导购员业务技能的一次全面检验，更是零售行业高质量发展的积极推动。通过营造竞赛氛围，激发导购员的学习热情，进一步推动零售行业朝着更为高质量、高效益的方向迈进。通过促使更多导购员融入创新和服务升级的潮流，为构建现代化零售体系贡献力量。

本次大赛不收取参与企业和参赛选手任何费用，入围决赛的选手参赛的交通、食宿费用自理。参加决赛的选手还可免费参加“第21届中国百货零售业年会暨商业创新峰会”（3月26-28上海）。

首届全国商业导购员技能大赛组委会

2024年1月10日

**附件1：全国商业导购员技能大赛参赛推荐登记表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 推荐单位 |  | | | 参赛组别 | □人气直播  □顾客服务  □业务技能 |
| 姓名 |  | 性别 |  | 年龄 |  |
| 职务 |  | □自有员工  □品牌员工 | | 手机 |  |
| 如是品牌员工，品牌名称 | |  | | 微信号 |  |
| 推荐单位联系人 |  | 手机 |  | 邮箱 |  |
| 何时受过  何种奖励 |  | | | | |
| 主要事迹（200字以内） | | | | | |
| 推荐单位意见  （盖章）  年 月 日 | | | | | |

说明：参赛选手资料包括：1、参赛推荐登记表，2、工作照2～3张（每张照片大小2Mb以上）。请将上述材料于2月20日前发送至中国百货商业协会邮箱：878158327@qq.com。

联系人：袁玉 13126858591（同微信） [878158327@qq.com](mailto:878158327@qq.com)；张蕾 13671378693 149981713@qq.com

**附件2：导购入驻抖⾳生活服务综合行业基本流程及运营工具包**

为电子版资料，如有需要，协会另发。

具体内容包括新手课程、基础运营方案、直播矩阵搭建、短视频出单关键动作、手机直播关键动作等