

《“职场争锋之一线岗位技能竞赛”项目》

【课程背景】

- 一、业务技能、服务技巧、业务渠道、业务推广等技能的强化训练；
- 二、建立适合一线员工学习的业务知识题库；
- 三、重点强化选手们的心理素质、身体素质；强化选手的参赛礼仪与参赛技巧；
- 四、参赛前的高效激励；赛中的总结、调整、激励；
- 五、演讲与表达强化训练、答辩技巧强化训练；

【授课时长】

第一期9天+赛期1天；之后5期*（赛前3天+赛期1天），共20天。

【授课对象】

参赛选手

【课程大纲】

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于竞赛等方面的问题？每人提几个问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插，分析、演练；

第一天

上午（9：00-12：00）

一、 动员：如何成为优秀的竞赛选手

（录像观看：优秀的竞赛选手表现）

二、 训练体系沟通，达成训练意识

三、 心理素质训练

（一）赢者心态训练：凡事正面积极 凡事巅峰状态 凡事主动出击 凡事全力以赴 思考与总结 团队合作

（二）接受打击、挑战训练

（三）情绪控制与自我激励训练

四、 参赛及演练技巧训练一 （14：00-18：00）

（一）手势语言训练

（二）走场训练

（三）眼神交流训练

（四）麦克风使用训练

（五）上场问好训练

（六）自我介绍训练

五、 模拟演练与点评：模拟登台自我介绍、含手势语言、走场、眼神交流、麦克风使用等技巧
(助教协助 DV 拍摄，下同) (20:00-22:00)

第一轮：每人 3 分钟；分析点评、改进训练；

第二轮：每人 3 分钟；分析点评、改进训练 (难度递增)

第二天

一、 答辩技巧训练 (9:00-12:00)

(一) 加分原则

(二) 选手必答技巧训练

(三) 抢答技巧训练

模拟演练及点评

下午：(14:00-18:00)

二、 答辩技巧训练 (14:00-17:30)

(一) 现场答辩技巧训练

(二) 风险答题技巧训练

模拟演练及点评

三、 心理素质及演讲训练：在天桥上自我介绍 (每人 3-5 分钟) (17:30-18:00)

四、 模拟演练：关于演讲技巧的综合模拟演练 (20:00-22:00)

第三天

(9:00-12:00)

一、 选手自我认知、及 SWOT 分析：

(一) 选手心态及意愿测试；

(二) 选手性格测试；

(三) 选手参赛能力测试；

(四) 选手心理素质测试；

(五) 选手对基本产品知识、认知测试；

(14:00-17:30)

二、 客户需求挖掘技巧训练

(一) 钓鱼理论

(二) 对方最关心的是什么？

(三) 行为冰山模型—客户深层需求挖掘

(四) 如何站在对方立场进行沟通

录像观看、案例观看

模拟演练及分析点评

三、 顾问式推广技巧训练

(一) 提问技巧训练

(二) 分析顾客深层需求训练

移动案例分析与录像观看：客户深层需求分析及挖掘技巧

以选手选择的复赛背景主题为案例分析、模拟演练、分析点评：客户深层需求分析及挖掘技巧

四、 模拟演练、分析点评：客户深层需求分析及挖掘技巧

(以选手选择的复赛背景主题为题材训练) (20:00-22:00)

第四天

(9:00-12:00)

一、 现场应对模式及技巧训练

(一) 激励式、感恩式、幽默式训练

(二) 应变思维训练 (发散性思维训练、急转弯式思维训练)

(三) 直接答复 曲线答复 延迟答复训练

二、 产品展示技巧

(一) 影响产品展示效果的三大因素

1、产品呈现的语言：品牌文化、功效描述、产品价值分析

2、产品呈现的方式：视觉化、体验式、案例式、实验式、

3、产品呈现时的态度、情绪、信心

示范及学员模拟演练：以选手们选出信息化解决方案或集团信息化产品进行分析、讲解；

模拟演练：以选手们选出信息化解决方案或集团信息化产品进行模拟演练、分析、讲解；

针对学员提出的难题进行分析、讲解、强化演练

(二) 产品推介的法宝

1、举例证明

2、数据证明

3、客户见证

示范及学员模拟演练：以选手们选出信息化解决方案或集团信息化产品进行分析、讲解；

模拟演练：以选手们选出信息化解决方案或集团信息化产品进行模拟演练、分析、讲解；

针对学员提出的难题进行分析、讲解、强化演练

三、 心理素质及演讲训练：在天桥上介绍企信通 (每人 3-5 分钟) (17 : 30-18 : 00)

四、 模拟演练、分析点评：客户深层需求分析及挖掘技巧 (20 : 00-22 : 00)

第五天

一、 客户服务流程训练：(含肢体语言、话术训练)

(一) 营业厅面对面服务流程、服务礼仪训练 (9 : 00-12 : 00)

(二) 团队配合服务流程、服务礼仪训练 (17 : 30-18 : 00)

(三) 模拟登台表演：营业厅面对面服务流程与服务礼仪 (20 : 00-22 : 00)

第六天

二、 《顾客抱怨投诉处理技巧》

(一) 理解投诉 (9 : 00-12 : 00)

1、什么是顾客不满？什么是投诉？

2、不满 --> 抱怨 --> 投诉

3、顾客不满、抱怨、投诉的后果

4、有效化解抱怨与投诉的意义？

5、服务失败的两种类型：

6、投诉的分类：

(二) 顾客心理分析 (9 : 00-12 : 00)

1、产生不满、抱怨、投诉的三大原因

2、顾客抱怨产生的过程

3、失去顾客的原因

4、顾客抱怨投诉的心理分析

5、顾客抱怨投诉目的与动机

(三)、 顾客投诉的处理技巧 (14 : 00-18 : 00)

1、处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情

2、8 种错误处理顾客抱怨的方式

3、影响处理顾客不满抱怨投诉效果的三大因素

4、顾客抱怨及投诉处理的六步骤

5、顾客抱怨投诉处理技巧：

6、顾客抱怨投诉处理细节

(四)、模拟演练：顾客抱怨投诉处理技巧 (20:00-22:00)

第七天

一、顾客抱怨及投诉处理的八对策 (9:00-12:00) (14:00-18:00)

1、息事宁人策略；

2、ABC 法则配合策略

3、黑白脸配合策略；

4、上级权利策略；

5、丢车保帅策略

6、威逼利诱策略；

7、快刀斩乱麻策略；

8、攻心为上策略；

短片观看及案例分析：移动营业厅抱怨投诉三案例：

关于产品质量问题的投诉处理案例分析；

关于技术人员服务态度的投诉处理案例分析；

关于计费问题的投诉处理案例分析；

模拟演练

(二)、模拟演练：就学员提出的五个投诉难题进行示范讲解、模拟演练、分析点评

(20:00-22:00)

第七天

一、《针对营销经理业务服务知识 50 问服务技巧及话术训练》1-10 问服务技巧及话术训练 (9:00-12:00)

二、《针对营销经理业务服务知识 50 问服务技巧及话术训练》11-25 问服务技巧及话术训练 (14:00-17:30)

三、心理素质及演讲训练：在商场内找陌生顾客介绍移动产品及服务项目 (每人 30-45 分钟) (17:00-18:00)

四、综合模拟演练《针对营销经理业务服务知识 50 问服务技巧及话术训练》 (20:00-22:00)

第八天

一、《针对营销经理业务服务知识 50 问服务技巧及话术训练》26-35 问服务技巧及话术训练 (9:00-12:00)

二、《针对营销经理业务服务知识 50 问服务技巧及话术训练》36-50 问服务技巧及话术训练 (14:00-17:30)

三、心理素质及演讲训练：在商场内找陌生顾客介绍移动产品及服务项目 (每人 30-45 分钟) (17:00-18:00)

四、综合模拟演练《针对营销经理业务服务知识 50 问服务技巧及话术训练》 (20:00-22:00)

第九天

三、现场答辩训练：《针对营销经理业务服务知识》(注意：现场答辩不超过 10 分钟；各环节提前 2 分钟响铃提示，超时 1 分钟以内扣 2 分，超时 1 分钟以上扣 5 分)

(一) 每人一一登台答辩，讲师扮演主考官，每人答辩 3 个问题，限时 10 分钟；(9:00-12:00)

选手一展示：

考察内容：(下同)

1、礼仪礼貌；

- 2、台风、情绪、信心；
- 3、语气语调；
- 4、普通话；
- 5、肢体语言；
- 6、电脑使用；
- 7、PPT 展示；
- 8、产品讲解；
- 9、产品演示技巧；
- 10、 答辩思维；
- 11、 时间掌控
- 12、 其它细节等；

分析点评

改进训练

选手二展示、分析点评、改进训练

选手三展示、分析点评、改进训练

选手四展示、分析点评、改进训练

(二) 答辩中学习响铃的技巧

(三) 竞赛录像观看、点评、学习借鉴 (14 : 00-18 : 00)

1、超女总决赛

2、快乐男生总决赛

头脑风暴：值得自己学习及借鉴之处

(四) 讲师就学员答辩中存在的问题一一纠正训练大家，(14 : 00-18 : 00)

二、 选手必答回答技巧训练

三、 选手抢答回答技巧训练

四、 风险答题回答技巧训练

五、 模拟参赛、自我录像观看及点评 (要求完全按照参赛服装、礼仪) (20 : 00-22 : 00)

第十天

一、参赛礼仪训练及参赛注意事项沟通 (14 : 00-18 : 00)

(一) 问好

(二) 情绪控制、自我激励

(三) 服装礼仪

(四) 感恩礼仪

(五) 彩妆

(六) 与竞争对手合作竞赛礼仪

(七) 出入赛场准备区礼仪

(八) 参加抽签的礼仪及技巧

(九) 答辩礼仪与答辩技巧

(十) 演示礼仪与演示技巧

(十一) 听控制铃声训练

(十二) 模拟参赛中的灯光、温度、摄影体验

模拟演练

二、 参赛礼仪训练及参赛注意事项沟通 (14 : 00-15 : 30)

(一) 通信产品展示现场录像

头脑风暴：值得自己学习及借鉴之处

三、 参赛、抽签全流程仿真模拟演练（要求完全按照参赛服装、礼仪、要求）（15：40-18：00）

四、 初赛全流程仿真模拟演练（要求完全按照参赛服装、礼仪、要求）（20：00-22：00）

五、 面部护理（由助教协助）（18：00-20：00； 22：00-24：00）

附：

参赛第一天

一、 心理素质训练、走场训练、形象整理、化彩妆（8：00-8：50）

二、 全体人员参赛、抽签（白天）

（一）熟悉赛场每一环境

（二）抽签动员、鼓励

（三）首次亮相动员、鼓励

三、 赛事总结及次日参赛内容强化训练（20：00-22：00）

参赛第二天

一、 激励、情绪调整、形象整理、化彩妆（出发前一个小时）

二、 全体人员参赛（白天）

（一）赛前自我激励、团队激励、情绪调整

（二）赛中每一小节与指导老师进行总结、分析、激励、情绪调整

三、 赛事总结及次日参赛内容强化训练（20：00-22：00）

参赛第三天

一、 激励、情绪调整、形象整理、化彩妆（出发前一个小时）

二、 全体人员参赛（白天）

（一）赛前自我激励、团队激励、情绪调整

（二）赛中每一小节与指导老师进行总结、分析、激励、情绪调整

三、 赛事总结（20：00-22：00）

第二期

第一天

客户经理业务服务技巧训练

一、移动公司客户经理售前、售中、售后服务作用、法则、内容、方法（9：00-12：00，14：00-18：00）

（一）售前、售中、售后服务作用

（二）售前、售中、售后服务法则

（三）售前、售中、售后服务内容

（四）售前、售中、售后服务方法

（五）服务项目售前、售中售后宣传技巧

（六）售前、售中售后服务人员之间分工与配合及训练技巧

（七）综合模拟演练：业务服务技巧（20：00-22：00）

第二天

一、《针对客户经理业务服务知识50问服务技巧及话术训练》1-15问服务技巧及话术训练（9：00-12：00）

二、《针对客户经理业务服务知识50问服务技巧及话术训练》16-30问服务技巧及话术训练（14：00-18：00）

三、综合模拟演练《针对客户经理业务服务知识50问服务技巧及话术训练》（20：00-22：00）

第三天

一、《针对客户经理业务服务知识50问服务技巧及话术训练》31-50问服务技巧及话术训练

(9:00-12:00)

二、现场答辩训练：《针对客户经理业务服务知识》(14:00-18:00)

(注意：现场答辩不超过10分钟；各环节提前2分钟响铃提示，超时1分钟以内扣2分，超时1分钟以上扣5分)

(一) 每人一一登台答辩，讲师扮演主考官，每人答辩3个问题，限时10分钟；选手一展示：
考察内容：(下同)

- 1、礼仪礼貌；
- 2、台风、情绪、信心；
- 3、语气语调；
- 4、普通话；
- 5、肢体语言；
- 6、电脑使用；
- 7、PPT展示；
- 8、产品讲解；
- 9、产品演示技巧；
- 10、 答辩思维；
- 11、 时间掌控
- 12、 其它细节等；

分析点评

改进训练

选手二展示、分析点评、改进训练

选手三展示、分析点评、改进训练

选手四展示、分析点评、改进训练

(二) 答辩中学习响铃的技巧

(三) 讲师就学员答辩中存在的问题一一纠正训练大家，

二、选手必答回答技巧训练

三、选手抢答回答技巧训练

四、风险答题回答技巧训练

五、比赛全流程仿真模拟演练(要求完全按照参赛服装、礼仪、要求)(20:00-22:00)

六、 面部护理(由助教协助)(18:00-20:00; 22:00-23:00)

附：

参赛第一天

一、心理素质训练、走场训练、形象整理、化彩妆(8:00-8:50)

二、全体人员参赛、抽签(白天)

(一) 熟悉赛场每一环境

(二) 抽签动员、鼓励

(三) 亮相动员、鼓励

三、赛事总结及次日参赛内容强化训练(20:00-22:00)

参赛第二天

一、激励、情绪调整、形象整理、化彩妆(出发前一个小时)

(一) 全体人员参赛(白天)

1、赛前自我激励、团队激励、情绪调整

2、赛中每一小节与指导老师进行总结、分析、激励、情绪调整

二、赛事总结及次日参赛内容强化训练(20:00-22:00)

参赛第三天

一、激励、情绪调整、形象整理、化彩妆（出发前一个小时）

（一）全体人员参赛（白天）

（一）赛前自我激励、团队激励、情绪调整

（二）赛中每一小节与指导老师进行总结、分析、激励、情绪调整

二、赛事总结（20：00-22：00）

第三期

第一天

渠道经理业务渠道技巧训练

一、渠道客户的开发技巧（短片观看、头脑风暴、案例与分析讨论、模拟演练）

（一）经销商资料收集

1、缘故法；

2、新资料法；

3、社交活动法；

4、转介绍法；

（二）渠道客户档案的建立与完善

1、四种表格的设计

2、经销商资料完善的方法

3、经销商实力分析

（三）经销商初次沟通技巧

1、感情交流技巧

2、沟通目的呈现技巧

3、收集经销商信息与挖掘经销商深层需求

（四）渠道客户商务谈判与签约技巧

1、准备谈判：

2、正式谈判

3、结束谈判

二、渠道客户的管理与提升技巧（短片观看、头脑风暴、案例与分析讨论、模拟演练）（14：00-18：00）

（一）销售支持政策管理

（二）促销政策管理

（三）窜货管理

（四）账款管理

（五）经销商激励

（六）渠道客户员工培训与管理

三、综合模拟演练：渠道经理业务渠道技巧训练（20：00-22：00）

第二天

一、《针对渠道经理业务渠道知识 50 问服务技巧及话术训练》1-15 问服务技巧及话术训练（9：00-12：00）

二、《针对渠道经理业务渠道知识 50 问服务技巧及话术训练》16-30 问服务技巧及话术训练（14：00-18：00）

三、综合模拟演练：《针对渠道经理业务渠道服务知识 50 问服务技巧及话术训练》（20：00-22：00）

第三天

一、《针对渠道经理业务渠道知识 50 问服务技巧及话术训练》31-50 问服务技巧及话术训练
(9:00-12:00)

二、现场答辩训练：《针对渠道经理业务渠道知识》(14:00-18:00)

(注意：现场答辩不超过 10 分钟；各环节提前 2 分钟响铃提示，超时 1 分钟以内扣 2 分，超时 1 分钟以上扣 5 分)

(一) 每人一一登台答辩，讲师扮演主考官，每人答辩 3 个问题，限时 10 分钟；选手一展示：
考察内容：(下同)

1. 礼仪礼貌；
2. 台风、情绪、信心；
3. 语气语调；
4. 普通话；
5. 肢体语言；
6. 电脑使用；
7. PPT 展示；
8. 产品讲解；
9. 产品演示技巧；
10. 答辩思维；
11. 时间掌控
12. 其它细节等；

分析点评

改进训练

选手二展示、分析点评、改进训练

选手三展示、分析点评、改进训练

选手四展示、分析点评、改进训练

(二) 答辩中学习响铃的技巧

(三) 讲师就学员答辩中存在的问题一一纠正训练大家，

三、选手必答回答技巧训练

四、风险答题回答技巧训练

五、比赛全流程仿真模拟演练(要求完全按照参赛服装、礼仪、要求)(20:00-22:00)

七、面部护理(由助教协助)(18:00-20:00; 22:00-23:00)

附：

参赛第一天

一、心理素质训练、走场训练、形象整理、化彩妆(8:00-8:50)

二、全体人员参赛、抽签(白天)

(一) 熟悉赛场每一环境

(二) 抽签动员、鼓励

(三) 亮相动员、鼓励

四、赛事总结及次日参赛内容强化训练(20:00-22:00)

参赛第二天

一、激励、情绪调整、形象整理、化彩妆(出发前一个小时)

二、全体人员参赛(白天)

(一) 赛前自我激励、团队激励、情绪调整

(二) 赛中每一小节与指导老师进行总结、分析、激励、情绪调整

三、赛事总结及次日参赛内容强化训练(20:00-22:00)

参赛第三天

一、激励、情绪调整、形象整理、化彩妆（出发前一个小时）

（一）全体人员参赛（白天）

（一）赛前自我激励、团队激励、情绪调整

（二）赛中每一小节与指导老师进行总结、分析、激励、情绪调整

二、赛事总结（20：00-22：00）

第四期

第一天

营业经理业务技能训练

第二天

一、《针对营销经理业务技能知识 50 问服务技巧及话术训练》1-15 问服务技巧及话术训练（9：00-12：00）

二、《针对营销经理业务技能知识 50 问服务技巧及话术训练》16-30 问服务技巧及话术训练（14：00-18：00）

三、综合模拟演练《针对营销经理业务技能知识 50 问服务技巧及话术训练》（20：00-22：00）

第三天

一、《针对营销经理业务技能知识 50 问服务技巧及话术训练》31-50 问服务技巧及话术训练（9：00-12：00）

二、现场答辩训练：《针对客户经理业务服务知识》（14：00-18：00）

（注意：现场答辩不超过 10 分钟；各环节提前 2 分钟响铃提示，超时 1 分钟以内扣 2 分，超时 1 分钟以上扣 5 分）

（一）每人一一登台答辩，讲师扮演主考官，每人答辩 3 个问题，限时 10 分钟；选手一展示：考察内容：（下同）

1. 礼仪礼貌；
2. 台风、情绪、信心；
3. 语气语调；
4. 普通话；
5. 肢体语言；
6. 电脑使用；
7. PPT 展示；
8. 产品讲解；
9. 产品演示技巧；
10. 答辩思维；
11. 时间掌控
12. 其它细节等；

分析点评

改进训练

选手二展示、分析点评、改进训练

选手三展示、分析点评、改进训练

选手四展示、分析点评、改进训练

（二）答辩中学习响铃的技巧

（三）讲师就学员答辩中存在的问题一一纠正训练大家，

三、选手抢答回答技巧训练

四、风险答题回答技巧训练

五、比赛全流程仿真模拟演练（要求完全按照参赛服装、礼仪、要求）（20：00-22：00）

六、面部护理（由助教协助）（18：00-20：00；22：00-23：00）

附：

参赛第一天

一、心理素质训练、走场训练、形象整理、化彩妆（8：00-8：50）

二、全体人员参赛、抽签（白天）

（一）熟悉赛场每一环境

（二）抽签动员、鼓励

（三）亮相动员、鼓励

三、赛事总结及次日参赛内容强化训练（20：00-22：00）

参赛第二天

一、激励、情绪调整、形象整理、化彩妆（出发前一个小时）

二、全体人员参赛（白天）

（一）赛前自我激励、团队激励、情绪调整

（二）赛中每一小节与指导老师进行总结、分析、激励、情绪调整

四、赛事总结及次日参赛内容强化训练（20：00-22：00）

参赛第三天

一、激励、情绪调整、形象整理、化彩妆（出发前一个小时）

二、全体人员参赛（白天）

（一）赛前自我激励、团队激励、情绪调整

（二）赛中每一小节与指导老师进行总结、分析、激励、情绪调整

三、赛事总结（20：00-22：00）

第五期

第一天

客户经理推广技能训练

第二天

一、《针对客户经理推广技能知识 50 问》1-15 问技能及话术训练（9：00-12：00）

二、《针对客户经理推广技能知识 50 问》16-30 问技能及话术训练（14：00-18：00）

三、综合模拟演练：《针对客户经理推广技能知识 50 问》16-30 问技能及话术训练（20：00-22：00）

第三天

一、《针对客户经理推广技能知识 50 问》31-50 问技能及话术训练（9：00-12：00）

二、现场答辩训练：《针对客户经理推广技能知识》（14：00-18：00）

（注意：现场答辩不超过 10 分钟；各环节提前 2 分钟响铃提示，超时 1 分钟以内扣 2 分，超时 1 分钟以上扣 5 分）

（一）每人一一登台答辩，讲师扮演主考官，每人答辩 3 个问题，限时 10 分钟；选手一展示：

考察内容：

（一）礼仪礼貌；

（二）台风、情绪、信心；

（三）语气语调；

（四）普通话；

（五）肢体语言；

（六）电脑使用；

（七）PPT 展示；

- (八) 产品讲解；
- (九) 产品演示技巧；
- (十) 答辩思维；
- (十一) 时间掌控
- (十二) 其它细节等；

分析点评

改进训练

选手二展示、分析点评、改进训练

选手三展示、分析点评、改进训练

选手四展示、分析点评、改进训练

(二) 答辩中学习中响铃的技巧

(三) 讲师就学员答辩中存在的问题一一纠正训练大家，

三、选手抢答回答技巧训练

四、风险答题回答技巧训练

五、 比赛全流程仿真模拟演练 (要求完全按照参赛服装、礼仪、要求) (20 : 00-22 : 00)

六、 面部护理 (由助教协助) (18 : 00-20 : 00 ; 22 : 00-23 : 00)

附：

参赛第一天

一、心理素质训练、走场训练、形象整理、化彩妆 (8 : 00-8 : 50)

二、全体人员参赛、抽签 (白天)

(一) 熟悉赛场每一环境

(二) 抽签动员、鼓励

(三) 亮相动员、鼓励

四、 赛事总结及次日参赛内容强化训练 (20 : 00-22 : 00)

参赛第二天

一、激励、情绪调整、形象整理、化彩妆 (出发前一个小时)

七、 全体人员参赛 (白天)

(一)、赛前自我激励、团队激励、情绪调整

(二)、赛中每一小节与指导老师进行总结、分析、激励、情绪调整

八、 赛事总结及次日参赛内容强化训练 (20 : 00-22 : 00)

参赛第三天

五、 激励、情绪调整、形象整理、化彩妆 (出发前一个小时)

(一) 全体人员参赛 (白天)

(一)、赛前自我激励、团队激励、情绪调整

(二)、赛中每一小节与指导老师进行总结、分析、激励、情绪调整

三、赛事总结 (20 : 00-22 : 00)

第六期

第一天

渠道经理业务渠道技巧训练

第二天

一、《针对渠道经理业务渠道知识 50 问》1-15 问渠道技巧及话术训练 (9 : 00-12 : 00)

二、 《针对渠道经理业务渠道知识 50 问》16-30 问渠道技巧及话术训练 (14 : 00-18 : 00)

三、 综合模拟演练：《针对渠道经理业务渠道知识 50 问》1-30 问渠道技巧及话术训练

(20:00-22:00)

第三天

一、《针对渠道经理业务渠道知识 50 问》31-50 问渠道技巧及话术训练 (9:00-12:00)

二、现场答辩训练：《针对渠道经理业务渠道知识》(14:00-18:00)

(注意：现场答辩不超过 10 分钟；各环节提前 2 分钟响铃提示，超时 1 分钟以内扣 2 分，超时 1 分钟以上扣 5 分)

(一) 每人一一登台答辩，讲师扮演主考官，每人答辩 3 个问题，限时 10 分钟；选手一展示：
考察内容：(下同)

(二) 礼仪礼貌；

(三) 台风、情绪、信心；

(四) 语气语调；

(五) 普通话；

(六) 肢体语言；

(七) 电脑使用；

(八) PPT 展示；

(九) 产品讲解；

(十) 产品演示技巧；

(十一) 答辩思维；

(十二) 时间掌控

(十三) 其它细节等；

分析点评

改进训练

选手二展示、分析点评、改进训练

选手三展示、分析点评、改进训练

选手四展示、分析点评、改进训练

.....

(二) 答辩中学习响铃的技巧

(三) 讲师就学员答辩中存在的问题一一纠正训练大家，

三、选手抢答回答技巧训练

四、风险答题回答技巧训练

四、比赛全流程仿真模拟演练(要求完全按照参赛服装、礼仪、要求)(20:00-22:00)

五、面部护理(由助教协助)(18:00-20:00; 22:00-23:00)

附：

参赛第一天

一、心理素质训练、走场训练、形象整理、化彩妆(8:00-8:50)

(二) 全体人员参赛、抽签(白天)

(一) 熟悉赛场每一环境

(二) 抽签动员、鼓励

(四) 亮相动员、鼓励

二、赛事总结及次日参赛内容强化训练(20:00-22:00)

参赛第二天

一、激励、情绪调整、形象整理、化彩妆(赛前一个小时)

(三) 全体人员参赛(白天)

(一) 赛前自我激励、团队激励、情绪调整

(二) 赛中每一小节与指导老师进行总结、分析、激励、情绪调整

二、赛事总结及次日参赛内容强化训练 (20:00-22:00)

参赛第三天

一、激励、情绪调整、形象整理、化彩妆 (赛前一个小时)

全体人员参赛 (白天)

(一) 赛前自我激励、团队激励、情绪调整

(二) 赛中每一小节与指导老师进行总结、分析、激励、情绪调整

二、赛事总结 (20:00-22:00)

【物料准备】:

一、培训设备 电脑接口投影仪、投影屏;音响设备、无线麦克风 2 支,麦克风备用电池若干;有线麦 1 个,胸麦 1 个(让选手体验各种麦克风)

二、物料 白板、白板笔 (8 支黑色, 2 支红色)、板刷一个;

A4 纸 3 包; 签字笔 (1 盒); 学员名单 1 份; 学员桌签架 (每人一个); 大白纸 10 张; 大透明胶、小剪刀、订书机 (含订书针一盒)、数码相机 (含数据线、充电器)、DV (配 10 盒 DV90 分钟空白带, 含数据线, 充电数据线), 秒表 (怀表) 两支、口哨二个, 眼罩每人 2 个 (要水晶液体的), 电脑音响 1 个, 笔记本电脑 (每学员一台, 老师及助教自备); 移动硬盘 (不少于 40G, 用于保存学员们的模拟演练录像, 便于学员认识自己, 分析, 改进); 赛场中可能使用到的几种礼花 (让学员们提前体验, 以免上场时因无经验而发挥)、彩色打印机一台 (含彩色墨水 3 盒); 面巾纸 2 抽、新华字典一本、新华词典一本 (供学员使用)、标准播音员播音 DVD 一套 (供学员学习)、手提电脑激光遥控笔一套 (选手演示产品工具之一, 配电池 5 对)、拍摄聚光灯一套;

三、场地布置 1、条幅一条: XXX 移动公司《职场争锋之一线岗位技能竞赛》, 承办单位: -----; 主讲: 陈毓慧老师, 见附照片式样;

2、桌椅八套 (每学员一套):

3、每张桌面: 放好学员桌签、讲义、笔; 小闹铃、定时器

4、训练室面积约为 50-100 平方米, 设有讲台;

5、训练室能接网线, (每学员一条+老师一条);

四、培训资料 培训讲义 (每学员一份)、签到表;

五、其它 1、贵司人员负责与主办单位沟通; 摄影、临时工作等等;

2、请印名片一盒 (仅留讲师姓名), 所有联系方式留贵司的;

六、选手自备 (或交助教协助准备) 工服 (或西服、含领带)、皮鞋、女 (丝袜、彩妆、面部护理系列产品)、胸花、运动服一套、运动鞋

七、彩妆、发型造型产品各一套 卸妆液、洁面产品、祛角质霜、按摩膏、面膜 5 盒、面霜 (男士、女士各一瓶)、眼霜、粉底液三色 (原色、象牙色、紫色各一瓶)、眼影 (24 色)、腮红、定妆粉、化妆工具 (2 套)、宝洁发型定型 (强定型、柔定型各 1 瓶)、美发工具 (1 套) (由助教在赛期每天为参赛选手化彩妆、整理发型)

八、照顾参赛选手的饮食、起居、身体保健按摩、噪音保护等工作物品 小木桶 4 只、头部按摩精油 1 瓶、足底按摩精油 1 瓶、舒缓精油 2 瓶、

足底按摩鞋至少 2 双 (男 42 码、女 37 码) 各一双 (最好是每选手一双); 手控按摩器 2 个; 一次性工作手套 2 包、一次性工作口罩 1 包、一次性沐足保健袋 1 包、风油精 1 瓶;

饮水机一台 (冷热功能), 咖啡 10 包、牛奶若干、金嗓子 5 盒、胖大海 20 盒、绿箭 2 条、优质干橙皮 2 两、优质罗汉果 1 斤、甘草 2 两、鲜土鸡蛋 (每天 3 斤)、老姜 (每天半斤、水果刀一把), 单晶冰糖 3 瓶;

平式烫斗、挂式烫斗各 1 个、烫衣板一个 (为选手烫衣服、领带使用)、鞋油 (黑色、无色各一

个)、鞋刷、擦鞋布一套;

手提电脑清洁液一套;(为选手们清洁手提电脑);

九、助教工作间要求 1、距训练室 100 米以内;

2、24 小时供应热水(可为选手保健按摩);

3、两张床铺(可为选手做保健、面部护理);

4、24 小时网线 2 条(收集素材、制作演示 PPT);

5、衣柜要求:常规衣架 40 个、专用裤架 10 个、领带挂架 1 套、立式衣架 2 个(准备选手服装使用);

6、化妆镜立式 2 个、(圆镜 2 个)、化妆台 2 套;

7、冷热饮水机一台、微波炉一台(为选手饮食照顾、噪音保护工作使用)、一次性纸杯 3 条;

九、最好是让各选手们全封闭式参加培训。即可从早到晚进行强化训练;

十、产品 需要演练的信息化产品及其相应设备全套

十一、车辆 参赛期间,请安排车辆接送

课程结束:

一、重点知识回顾

二、互动:问与答

三、学员:学习总结与行动计划

四、企业领导:颁奖

五、企业领导:总结发言

六、合影:集体合影