



此次大赛综合考察选手对相关法律法规和理论知识的掌握及综合运用能力

# 客户服务技能“大练兵”

□本报记者 任洁/文 孙妍/摄

北京市第六届职业技能大赛信息通信行业客户服务竞赛暨第二届信息通信行业客户服务大赛日前举行个人赛决赛，来自全市14家企业的41名选手进行了一番理论知识和实际操作的紧张

比拼，展现出较高的职业技能水平。

本届大赛由北京市通信管理局、北京市人力资源和社会保障局、北京市总工会共同主办，北京市通信与互联网协会、北京市

总工会职工服务中心、北京市职工技术协会承办，是北京市第六届职业技能大赛行业赛项之一。

大赛共吸引全市20多家企业的1824名选手报名参加，参赛人数远远超过首届的1200多人，企业参与热情极高，覆盖面广，其中联通、移动、电信等北京地区的基础运营商各自组织了上百人的参赛队伍，不少参赛企业出台了相应的激励政策。

大赛设置个人赛和团队赛，其中个人赛分为初赛、复赛、决赛三个阶段；团队赛为企业服务模拟展演。经过初赛、复赛层层选拔，41名选手闯入决赛，他们均为信息通信行业从事客户服务工作的青年职工，平均年龄在27岁左右。

据了解，本届大赛各级比赛均包括理论知识和技能操作两部分，主要考查选手对《消费者权益



工作人员在考试间隙为选手们准备了茶点

保护法》《电信条例》《网络安全法》等相关法律法规和理论知识的掌握程度，以及综合运用能力、服务技巧、服务礼仪、情绪管理、沟通技巧等方面的技能水平。考试题目大多来自一线工作场景，比如“消费者询问现在有什么流量多的合适套餐？”“投诉平台前后价格不一”等内容，选手们沉着冷静，在电脑上娴熟作答，展示了很强的实操应

变能力。大赛组委会相关负责人介绍，因为客户服务工作范围广，所以专家出题时会根据客户服务基本知识和行业典型案例重新整合制定，按照通用型标准，突出真实模拟工作场景，注重实操考核，并结合行业和技术发展来考查选手解决问题的创新能力，这对于各企业来说也是一次很好的“大练兵”。



选手进入考场后按照要求将身份证等证件统一放置在桌面上



进入决赛的选手均为信息通信行业从事客户服务工作的青年职工，平均年龄在27岁左右