

江门市第六届职业技能大赛

零售项目

技 术 文 件

2026年6月

本项目技术文件（技术工作描述）是对本竞赛项目内容的框架性描述，由于技术条件或场馆条件可能会有变化，所以本技术文件可能会有更新，正式比赛内容及要求以竞赛最终公布的赛题为准。

1. 本项目的技术描述

1.1 项目概要

零售项目（商品销售模块）：是指零售从业人员根据给定的食品、电子及信息技术产品、服装鞋帽及家用纺织品、日用化学制品及卫生用品、日用杂品等类商品，通过多渠道搜索并整理商品信息，结合营销策略向顾客进行商品销售，引导客户达成交易并完成付款流程的竞赛活动。所有操作必须遵循国家相关法律法规及零售行业规范标准。

1.2 知识与能力要求

1.2.1 能力要求

参赛选手应具备下列技术能力：

◆ 工作组织与管理能力

- ✧ 合理规划工作时间，高效完成销售全流程；
- ✧ 执行零售行业规范标准，确保营销活动合法合规；
- ✧ 做好个人工作管理，维持良好职业形象和工作秩序；
- ✧ 具备安全意识，确保销售过程中人员和财物安全。

◆ 沟通与人际交往能力

- ✧ 使用规范标准的服务语言接待客户，塑造专业职业形象；
- ✧ 通过积极倾听和有效提问，准确捕捉客户需求
- ✧ 运用行业术语清晰解答客户疑问，增强客户购物体验；
- ✧ 运用沟通技巧和谈判策略引导客户做出购买决策；
- ✧ 做好个人情绪管理，保持专业服务态度。

◆ 信息搜集与处理能力

- ✧ 通过网页、平台等多渠道快速搜索并整理商品核心信息；
- ✧ 准确提炼商品卖点，结合客户需求进行针对性讲解；
- ✧ 收集并分析客户反馈信息，及时调整销售和服务策略。

◆ 财务与交易操作能力

- ✧ 准确计算商品价格、总购买额及各类优惠折扣；
- ✧ 熟练操作收银设备，完成多种支付方式的交易流程；
- ✧ 识别支付过程中的潜在欺诈风险并采取防范措施。

1.2.2 基本知识要求

参赛选手应掌握的基本知识：

◆ 零售行业基础规范

- ✧ 零售行业相关法律法规及健康安全、卫生标准；
- ✧ 零售从业人员岗位要求及职业行为规范；
- ✧ 客户服务基本原则和流程，客户满意度评估方法；
- ✧ 团队合作与工作交接的基本要求。

◆ 商品与销售知识

- ✧ 各类参赛商品的特性、功能、使用方法及保养知识；
- ✧ 商品销售的基本技巧和额外销售的实现方法；
- ✧ 客户心理类型及对购物决策的影响；

◆ 财务与安全知识

- ✧ 零售行业财务操作基本流程和术语；
- ✧ 各类支付方式的操作规范和风险防范措施；
- ✧ 门店防盗及安全隐患排查的基本知识；
- ✧ 客户数据和个人信息保护的相关要求。

2. 试题与评判标准

2.1 命题要素或内容

本次竞赛为实操项目，参照广东省往届同类型比赛的竞赛规范，主要考核选手的商品销售综合能力。

任务：商品销售

选手根据提供的商品清单、促销规则及相关背景信息，完成以下工作任务：

- 通过多渠道（网页、平台等）搜索并整理指定商品的详细信息，提炼核心卖点和客户常见问题解答；
- 在销售展示区域向顾客角色扮演者进行商品销售演示，根据客户需求提供个性化推荐，引导客户达成交易并完成完整付款流程；
- 全程保持专业的职业形象和服务态度，遵守零售行业服务规范。

考核项目以工作任务单、商品信息文档或电子数据的形式下达。选手通过阅读任务书、分析商品信息、模拟客户交互完成工作任务。

2.2 比赛时间与分值权重

任务名称	竞赛时间	分数		
		评价分	测量分	合计
商品销售	2 小时 (120 分钟)	70	30	100

2.3 命题方式

本赛项试题由大赛组委会委托本项目裁判长或第三方单位开发试题；竞赛试题与评分标准在赛前按规定密封，由江门市职业技能鉴定指导中心保管。赛前 15 天向参赛队提供比赛样题。

2.4 裁判组

裁判组由裁判长和裁判员组成，由江门市职业技能鉴定指导中心确定裁判长和具体裁判员名单，裁判员与单位参赛选手实行回避制。

3. 成绩评判方式

3.1 评分流程

本赛项采用基于测量和评价的评分规则。评分时由裁判长组织全部裁判，根据评分表进行评分。本项目不公开具体评分细则，评分细则模式参照世界技能大赛本项目的评分标准和细则。

3.2 评判方法

评判工作分为测量分和评价分两个部分。

测量分（客观）：严格按照评分细则中的客观评分要求进行评分；

评价分（主观）：评判组所有裁判参考评分细则同时评分，最高分和最低分分差不得超过 1 分。

3.3 竞赛项目评分标准与配分

每份试题会附带一份评分表，裁判组根据评分表内容评分；评分采用 100 分制，分评价、测量分数；每个任务要求先评判评价分，然后再评判测量分。

项目名称	评分标准	分数		
		评价分	测量分	合计
商品销售	商品信息整理与准备	70	30	100
	现场销售演示与成交			
	职业素养与规范操作			

3.4 评分细则

本项目不公开具体评分细则，各模块的评分细则模式请参照各评分表的评分细则。

3.5 工作流程及要求

- 每位选手可以携带纸质零售行业规范资料和相关工具书进入赛

场，但在工位上不能接听和使用手机（竞赛中要求关闭手机）及其它通讯设备，禁止选手携带任何信息存储介质（U 盘、移动硬盘、数码相机、内存卡等）、预先制作的销售资料及商品样品进入赛场；

- 比赛前每位选手要在经过抽签获取的工位上试机并确认软件、硬件能正常使用以完成比赛任务；
- 选手因软件宕机或发生其他技术故障等异常情况，导致竞赛中断，请及时举手示意，经当值裁判确认情况，解决异常情况后能继续完成竞赛，处理异常状况的时间给予补偿，在比赛结束时，选手可以继续顺延比赛至补时结束；
- 参赛选手在试机和比赛期间不得随意走动，不得相互讨论；
- 参赛选手必须按照报名项目参赛，不得无故缺席。开赛 15 分钟后，迟到者取消比赛资格；
- 严格遵守安全操作规程，正确使用各类工具和仪器；
- 技能竞赛中出现的问题由当值裁判裁定并记录，如有异议，交由裁判长最后裁定；
- 赛场仅允许选手、裁判组成员、工作人员进入，其他人一律禁止进入赛场；当值裁判员负责规定的执裁区域，未经允许不得进入选手操作区域；
- 注意公共卫生，保持赛场清洁，垃圾杂物按指定位置放置；
- 自觉服从管理，注意赛场安全；
- 参赛选手必须按竞赛时间安排按时参加并按规定完成赛前试机。正式比赛日请于开赛前 30 分钟准时到达赛场，并按指定工位号参加竞赛。竞赛开始铃响方可开始答题，竞赛结束铃响即停止答题；
- 比赛结束时间一到，所有选手（补时除外）必须保存数据并停止

一切操作行为；

- 试机过程由选手独立完成，场内裁判与场外人员均不得提供任何指导；
- 赛场统一提供所有竞赛所需耗材，选手不得自带任何耗材。

3.6 成绩计算方式

选手参与商品销售模块考核成绩总分即为本次竞赛的最终成绩。竞赛结束后，裁判长对总成绩进行复核，并将参赛选手成绩由各裁判员最终签字确认。

4. 竞赛设施设备

4.1 赛场提供设备工具、清单

赛场提供的设备、软件和材料如下：

序号	设备名称	型号 / 技术参数	单位	数量
1	桌子	160cm×80cm	张	25
2	椅子	50cm×50cm×95cm	张	25
3	计算机	Intel i5-9500，3.00GHz，内存8G，硬盘500G，独立显卡，21寸显示器，Windows 10系统，预装Office办公软件及浏览器	台	25
4	裁判用计算机	同上	台	2
5	无线领夹麦克风	连接电脑，清晰收音	个	25
6	收银机一体机	14寸触摸屏，嵌入式58mm热敏票据打印机，支持USB、网口、WIFI	台	1
7	模拟POS机	不联网，仅用于模拟刷卡操作	台	1
8	扫码枪	带转接头，可连接电脑	个	1
9	零售销售管理系统	支持模拟单店经营模式，实现商品管理、订单处理、收银结算功能	套	25
10	文具套装	记号笔、直尺、胶棒、白色布基胶带、切割垫、切割刀	套	25

11	模拟现金	练功钞	份	25
12	银行卡道具	仅用于模拟刷卡，不具备真实支付功能	张	25
13	竞赛商品	食品类、电子类、服装类、日用类商品各若干	份	25
14	打印机	A4 黑白激光打印机	台	1

4.2 禁止自带使用的设备和材料

序号	设备和材料名称
1	禁止选手在比赛现场未经允许使用自带信息存储设备
2	禁止选手携带手机及其他通讯设备进入赛场（需统一上交保管）
3	禁止选手自带任何耗材、商品样品及预先制作的销售资料
4	禁止裁判在比赛过程中对选手作品或操作过程进行私自拍照
5	禁止裁判自带笔记本电脑进入赛场
6	未经允许，选手不能安装任何插件或程序

4.3 选拔赛场地要求

● 场地要求

- ◆ 本项目的竞赛场地面积应不小于 10m×20m；
- ◆ 赛场配备符合国家健康与安全法规要求的冷气系统；
- ◆ 赛场周围要设立警戒线，防止无关人员进入发生意外事件。

● 场地消防和逃生要求

竞赛承办方确保所有相关人员有一个安全和健康的环境，不会出于任何理由危害任何相关人员的健康或安全。所有相关人员都要遵守我国相关的健康和安全法规，以及适用于本项技能的特殊健康和安全法规。所有相关人员都有责任及时报告任何安全违法行为或事件，或安全顾虑。

● 赛场安全要求如下：

- ◆ 赛场用电无安全隐患；

- ◆ 安全出口、疏散通道保证畅通，安全疏散指示标志、应急照明完好无损，竞赛场地安全疏散通道禁止被占用；
- ◆ 消防设施、器材和消防安全标志全都在位且功能完整；
- ◆ 消防安全重点部位人员正常在岗工作；
- ◆ 配备急救人员与设施；
- ◆ 赛场环境中存在人员密集的区域，除了设置齐全的指示标志外，须增加引导人员，并开辟备用通道。大赛期间，赛项承办单位须在赛场管理的关键岗位，增加力量，建立安全管理日志。

5. 健康安全和绿色环保

- 比赛过程中，选手需严格遵守操作规程，裁判和工作人员需监督选手的安全操作，确保所有人员的人身安全；
- 比赛将尽量减少纸质打印数量，多使用电子文档进行任务下达和评分；
- 赛场所有废弃物分类收集，并尽可能回收利用，践行绿色环保理念。