附件1:　　　　　　　　　　　　　　　评分表

  **选手编号： 总分：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **评分点** | **分值** | **合计** |
| 1 | 仪容仪表22分 | 面部修饰：（6分） | A、面部干净清爽（2分） | 6分 |  |
| 2 | B、面部修饰自然（2分） |
| 3 | C、面部化妆色彩应与肤色、服装的颜色搭配（2分） |
| 4 | 头发修饰：（6分） | A、饰整齐、不夸张（2分） | 6分 |  |
| 5 | B、头发干净、不油腻（2分） |
| 6 | C、选手发型统一，男选手和女选手区别（2分） |
| 7 | 服饰（6分） | A、服装干净、整齐、熨烫平整，衣着合体（2分） | 6分 |  |
| 8 | B、衣服整体配搭得体（2分） |
| 9 | C、鞋子干净，无污渍（2分） |
| 10 | 饰品佩戴（2分） | 工号牌统一佩戴在左胸上方，工号牌不歪斜，未佩戴不得分（2分） | 2分 |  |
| 11 | 站姿（2分） | 女员工适用于腹前叠放丁字步站姿、男员工适用于双手叠放式站姿（2分） | 2分 |  |
| 12 | 情景演练78分 | 用语规范、服务礼仪到位 | 8分 |  |
| 13 | 能站在客户的角度换位思考，对客户的情绪进行引导和安抚，不受客户情绪影响 | 10分 |  |
| 14 | 在服务过程中，能有效管控自己的情绪，始终保持热情、亲切、真诚、友好、精神饱满 | 10分 |  |
| 15 | 能够准确理解客户所表达的服务需求，对客户的服务需求能够从物业专业的角度进行回答 | 10分 |  |
| 16 | 对物业服务相关法律法规能够熟练运用 | 20分 |  |
| 17 | 问题是否解决（20分） | 未解决，未妥善解决（0分） | 20分 |  |
| 18 | 一般解决，正面响应，已妥善解决（5分） |
| 19 | 较好解决（20分） |