

2019年8月2日

各位媒体人员

永旺梦乐城株式会社

“心意相通・竭诚待客”
关于「第四届永旺梦乐城中国待客大赛」举办的通知

本次永旺梦乐城（以下简称本公司）将在中国举办「第四届永旺梦乐城中国待客大赛」。

本次大赛由永旺梦乐城中国主办，旨在提高员工的整体待客水平，从而实现与顾客“心意相通・竭诚待客”。本次活动联合永旺梦乐城旗下中国境内各购物中心内的各家专卖店公司展开，全国各地19家购物中心的约3700家专卖店的全体员工约5万名均为参赛对象。

本公司追求为每一位顾客提供有魅力的设施环境、商品以外，非常重视专卖店员工的每个人的微笑和真挚的问候给顾客带来美好的服务感知，本次大会模拟平日的待客对应环境，通过比赛切磋进步，进一步提高各专卖店员工的服务意识。

举办场地



【第四届永旺梦乐城中国待客大赛 概要】

大会流程

5月开始二个月之间各购物中心举办预选赛，决出物贩和非物贩各2名参加区域大赛。胜出的团队进入区域大赛。区域大赛优胜者合计25名入围全国决赛。

全国大会（予定）

由永旺梦乐城中国既存19家购物中心的全部参赛者中决出冠军、亚军、季军。

- 日期： 8月9日（周五） 10: 30 ~ 16: 55
- 地点：永旺梦乐城广州番禺（广州市番禺区亚运大道1号）
- 全国决赛 日程：

① 开幕式	10: 30 ~ 10: 50
② 模拟待客	10: 50 ~ 16: 05
③ 审查	16: 05 ~ 16: 25
④ 表彰・闭幕式	16: 25 ~ 16: 55

竞赛方法

在竞赛时间内，面对扮演顾客的员工，进行从迎接到送走顾客的一连串待客竞赛。

商品专卖店使用店内商品，餐饮店使用店内菜式与餐具。

考核内容

销售员应有的礼节、表情、动作、仪容、沟通能力、与客顾客建立良好关系，本次

大赛将依据评分表考核以上内容。

参考资料

「第四届永旺梦乐城中国待客大赛 区域大赛」现场照片

■【2019年7月2日（周二） 华中·华南赛区 场所：永旺梦乐城广州金沙】



■【2019年7月11日（周四） 华东赛区 场所：永旺梦乐城南通星湖】



■【2019年7月13日（周六） 华北赛区 场所：永旺梦乐城天津津南】



「第四届永旺梦乐城中国待客大赛 宣传海报」



**第四届永旺梦乐城
中国待客大赛**

你就是今日的主厨
约5万人之中
完美胜出

心意相通 竭诚待客

2019年8月9日
永旺梦乐城广州番禺 | 盛大举行

大赛目的



★第四届永旺梦乐城★ (中国)待客大赛概要

本次大赛由永旺梦乐城(中国)主办,旨在提高员工整体待客水平,从而实现与顾客“心贴心、通诚待客”。本次大赛联合中国全体17家购物中心约3700家专卖店内,约5万名员工为参赛对象。经各个购物中心选评后的员工参加购物中心内的决赛,优胜者将有资格参加区域大赛,区域大赛的优胜者将有权参加全国总决赛。

大赛流程



评审项目

1 待机迎客·结账送客

- ①保持客人结账时良好的状态(仪态、整理物品、并注意客人的结账)
- ②有客人进入后能马上发现,主动迎接和大声问候
- ③结账流程熟练准确、快速自然
- ④能够察觉顾客的期待和送客,让客人感觉欢送和下次愿意继续光顾

3 倾听·询问

- ①询问、引导客人愿意表达,主动发现客人潜在需求
- ②懂得倾听、有同理心的听,并对客人的问题能感同身受,发现客人真正需求

5 外表着装·整体印象

- ①妆容自然大方,头发梳理整齐,符合服务行业规范,着装干净、整齐,体现一定的职业素养
- ②整体感觉有活力、有亲和感、热情

2 打招呼·接近

- ①客人进店后给客人适当的自由时间,懂得观察细节,能够找到合适的时机,有效、自然接近
- ②餐饮行业遇到客人进入后能及时打招呼,并根据客人的情况快速安排合适的位置

4 接待细节

- ①金牌能够体现服务的用心和对客人的尊重,站在客人的角度为客人提供方便,重视服务的交流。
- ②对不同客人的接待有所区分,突发事件应对灵活



会场照片



周边地图



公交线路图

公交线路	路线
罗溪村(地铁)站	番2路 - 番30路 - 番518路 - 番52路 - 广增17路 - 番100路 - 番303路 - 番309路 - 番410路
番禺区政府东门站	番205路 - 番408路 - 番112路 - 番103路 - 番105路 - 番136路 - 番141路 - 番142路 - 番145路 - 番348路 - 番145路 - 番130路 - 番132路
番禺广场站 (步行5分钟)	番1路 - 番4路 - 番12路 - 番28路 - 番29路 - 番49路 - 番91路 - 番98路 - 番126路 - 番400路 - 番162路
陈涌桥路站 (步行5分钟)	番1路 - 番4路 - 番20路 - 番28路 - 番41路 - 番91路 - 番303路 - 番144路 - 番126路 - 番341路 - 番142路 - 番148路 - 番149路 - 番252路 - 番131路 - 番253路 - 番160路 - 番131路 - 番252路

地址：广州市番禺区亚运大道1号 地铁3号线【番禺广场C出口】

**全国大赛优胜者
将赴日旅行!!**



AEON MALL