



全国总工会女职工部特约刊登

# 为数字化服务转型贡献巾帼力量

## ——中国电信数字化客服技能大赛女职工风采展示

### 编者按

通信行业客服人员队伍中女性占据了大多数席位，客服代表温暖人心的声音和用心服务的专业技能搭建起企业连接客户的桥梁。中国电信客服人员技能竞赛是电信行业的传统竞赛品牌，近年来除了保持传统竞赛内容外，“数字化”成为竞赛的主流元素。

日前，中华全国总工会女职工部、中国国防邮电工会全国委员会、中国电信集团有限公司联合举办中国电信数字化客服技能大赛。竞赛围绕中国电信云改数转战略，以及数字化服务转型的要求，聚焦客户服务队伍培养，通过广泛培训和集中比武相结合的方式加快推动数字化服务能力升级，全面提升客服人员的职业技能和服务水平，团结动员广大电信职工为实现“十四五”规划目标任务建功立业。

数字化客服技能大赛分为省级初赛、集团复赛和集团决赛三个阶段。目前，大多数省市已完成初赛选拔，涌现出众多创新亮点和明星代表。

### 安徽

#### “训战赛”+“121”赋能一线客服

今年4月，安徽省总工会、中国电信安徽公司联合启动“满意服务再提升”数字化客服攻坚技能大赛。大赛全面践行“训战赛”组织模式。“训”为保障：就服务技巧综合应用能力、智能客服系统和工具应用能力等进行日常训练；对参与省内决赛的员工进行集训，培训覆盖面达100%。“战”为核心：以员工真实日常工作场景为基础进行实战提升，制定为期两个月的专项质检，跟进实战训练成效，有效辅助提升短板。“赛”为引擎：以技能大赛为牵引，开展持续比武竞赛，检验“训”“战”成果。

保障落实“121”比赛形式。1：一轮初赛。以笔试形式开展，通过视频会议的方式分批进行考试，为保证考场纪律，增加摄像头，确保看到选手和电脑屏幕。2：两场复赛。每个专业分别开展两轮复赛，排名前6的选手进入省内决赛。复赛设置包含：情景模拟、重点业务场景问题分析和流程再造、案例分析、场景模拟等多环节。1：一次决赛。以集训+竞赛结合开展，设置为期12天的赛前集训，四个专业共计24名选手进行现场角逐。

### 江苏

#### 为客户提供更加便捷随心服务

中国电信江苏公司数字化客服技能大赛由江苏省总工会女职工委员会办公室、中国电信江苏公司、江苏省电信工会联合举办。除传统的语音客服专业外，竞赛还设置智能客服、互联网融合客服和质差修复客服三个专业，体现了江苏公司为客户提供更加便捷、更加随心服务举措的积极探索，是江苏公司在新时代弘扬“人民邮电为人民”优良传统的生动实践。

为组织好本次大赛，今年3月开始全省动员报名，共有494位一线员工报名参加题库学习和训练。经过层层推荐选拔，278名一线客服人员参加省公司组织的初赛笔试选拔，最终4个专业共有96名选手进入省公司的决赛，其中女选手78名，占81.2%。本次大赛考虑到疫情防控和无锡部分选手居家隔离等情况，决赛阶段的比赛采用线下+线上方式举行。决赛阶段优秀选手将代表江苏公司参加集团公司的全国复赛和总决赛。

### 广东

#### 重塑电信客户服务新体验

广东省总工会和中国电信广东公司于今年4月底启动客户服务技能大赛，推动数字化服务升级，强化客户线各岗位的专业技能和服务能力。在省总工会女职工部的指导下，21个地市分公司各客服线条及10000号运营中心5大区域员工积极响应，全省超3000客服线人员参与省内初赛。经过前期各地市初选、全省笔试，最终有33名选手进入6月线上复赛环节。

省内初赛阶段，分公司及10000号运营中心分别组织各自选手进行线下集训、每周小测，完成专业现场海选。为提升参赛选手备战能力，省公司开展多期线上培训，从基础服务能力、专业技能等方面，全方位提升选手的业务能力。5月，通过各地市现场组织、线上监考的模式，共74位选手完成线上笔试。

经过激烈角逐，最终选拔出19位选手，其中语音客服专业7人，质差修复客服专业5人，互联网融合客服专业4人，智能客服专业3人。她们将参加广东公司内部选拔赛的封闭集训，并最终代表广东出战全国赛。

### 河南

#### 不负万字金字招牌 让服务更有力量

在河南省总工会大力支持和省总工会女职工部指导下，4月15日，2022年中国电信数字化客服技能大赛河南公司选拔赛暨河南公司第五届“翼展杯”服务技能竞赛启动仪式正式召开。会上，领导鼓励选手要不负万字金字招牌，让服务更有力量。

在复赛中，全省语音客服、互联网融合客服、智能客服、质差修复客服四个专业共计102名选手同台竞技。本次比赛首次采用现场和云会议、视频云监考相结合的方式开展，10个现场主会场+18个地市分会场同步进行。四大专业选手各显神通，充分展示了高服务技能：情景模拟环节，语音客服专业客户扮演者步步紧逼，现场选手用满意的服务方案征服客户；智能客服专业针对TOP3场景进行了实用又精彩的方案汇报；互联网融合客服专业选手现场1对5对客户同步开展文字交互服务，并结合视频客服优势，文字与视频紧密融合协同解决问题；质差修复专业精准定位问题，输出宽带场景的修复报告并现场答辩。经过激烈比拼，最终4个专业分别选拔出4名，共计16名优秀选手进入决赛，期待她们在决赛中的绚丽绽放。

### 天津

#### 以竞赛促实效 带动人才储备

中国电信天津公司于今年2月启动赛事筹备，联合市总工会组成竞赛工作组，制定《2022年天津电信客户服务职业技能竞赛方案》，以竞赛带动客服各岗位人才储备，选拔和培养一批适应数字化服务的高技能人才。

竞赛通过考核选手客户关怀及业务运营、服务问题分析和投诉问题解决、风险与危机事件评估处理等全流程服务能力，以及选手的应变能力、语言表达能力等各方面进行专业评委评选。

天津电信借本次竞赛进一步挖掘语音客服、互联网融合客服（IM客服和远程柜台）、智能客服、质差修复客服等各专业技术型、创新型、知识型人才，持续提升客户服务品质和客户感知。结合刚刚发布的“好服务更随心”六项服务举措，聚焦强化明白消费、缩短老年人数字鸿沟、解决信息化生活不畅通等客户反映突出的问题，针对性制定解决办法。鼓励客服人员敢做客服岗位“螺丝钉”，用辛勤的汗水、卓越的情商积极探索创新，做优客户服务工作。

### 四川

#### 加快推动服务升级 向服务数字化转型

7月13日，由四川省总工会主办、中国电信四川公司、中国电信四川省工会联合承办的客户服务职业技能大赛决赛在中国电信四川公司落下帷幕。

本次大赛自3月启动以来，竞赛宣传覆盖三家单位共计2000余员工；竞赛各类学习活动覆盖1500余人，学习内容包含国家信息化转型战略、集团云改数转战略、四川“字母计划”学习及各专业知识；800余人参加线上直播答题活动，200多人获得通关激励。决赛分技能秀、知识秀、个人秀三个环节，四名专业选手依次展示，由线上线下评委共同打分，现场诞生5个一等奖、8个二等奖、12个三等奖。

比赛现场，各服务线、各专业选手打破专业壁垒，拓宽了知识和能力的界限，为四川电信服务数字化转型频频提出创新解决方案。虚拟数字人小翼与主持人现场互动，将现场氛围推向高潮。

通过本次大赛，四川电信积极落实云改数转战略和数字化服务转型要求，加快推动服务升级，聚焦客户服务队伍培养，通过广泛培训加集中比武的方式，提升客服专业技能。

### 浙江

#### “玲珑”智慧平台助力高效训练

今年3月以来，中国电信浙江公司和工会组织各分公司电信工会、工委、客服部、10000运营中心、客户经营事业部等多部门，联合浙江省总工会开展2022年“满意服务 智创未来”数字化客户服务技能竞赛。

截至5月底，经过笔试、面试、案例分析、情景模拟等多轮赛事后，30余位选手脱颖而出。选手们在赛场上充分展现了灵活应变策略，专业攻防竞技水平以及基础业务和智能服务运营能力，在一场场高标准的比赛中不断磨砺业务能力。

为高效贯彻落实以赛带训，切实提升选手业务能力，浙江10000于3月下旬开始自主研发“玲珑”智慧助考系统，包含pc及手机两个客户端，方便选手随时随地登录系统答题，系统内已积累各类训练题型8000余题，组卷500余套，同时还能有效支撑省内各专业比赛的现场统计、有形展示等需求，有效减少了人力支撑。在已经完成的各专业预赛中，“玲珑”平台得到了很好的测试和考验。

### 湖北

#### 以赛代训 全面提升服务能力

在湖北省总工会女职工部的指导下，今年3月，湖北电信客户服务中心启动年度客服技能大赛工作项目，对大赛组织和实施提出了“高度重视，主动作为”“以赛代训，提升能力”“组建团队，协同管控”“精心选拔，资源匹配”四点具体要求。

启动会后，中心各专业选拔赛正式吹响号角，先后完成了部门选拔与中心选拔阶段工作。各专业部门、团队以本次比赛为契机，通过广泛培训与集中选拔相结合的方式，开展人员选拔。

部门选拔阶段，各部门组织完成所负责专业的人员培训、辅导、测评工作。通过针对性培训与赛事宣贯，极大地调动了大家参赛的积极性，并通过“以赛代训”引导人员积极备赛，鼓励大家将所学知识应用到工作实际中。

选拔阶段，互联网融合客服、语音客服、智能客服以及质差修复客服四大专业的选手展开实战比拼。选手们沉着冷静，纷纷拿出看家本领，始终坚持以客户为中心的服务理念，以从容出色的表现为自己交上了一份满意的答卷。

### 河北

#### 践行随心服务承诺 聚焦尖兵人才培养

为全力迎战数字客服全国职业技能大赛，中国电信河北公司和河北省总工会于赛前成立联合竞赛组委会。在组委会的全力支持和省总工会女职工部悉心指导下，河北公司协同全省优质服务大赛进行了相应的表彰和选拔。

4月，河北公司在严格执行防疫要求的前提下，举办线下集中竞赛，分为笔试预备赛和决胜之巅峰赛。复赛包含必答题、抢答题、风险题与情景模拟题，多种形式全面考核选手能力水平。全省合计6支队伍共24人参赛，4名个人奖获得者将代表河北公司参与集团大赛。

以聚焦客户服务队伍培养战略为牵引，河北公司以集团提供的竞赛内容和纲要为方向，通过封闭集训、强化演练的方式，从竞赛应对策略分析、竞赛素养提升、与业赋能三条线，以海量知识答题、高频场景训练为手段，提升集训选手参赛的综合心理素质、竞赛礼仪以及各条线专业的竞赛实战能力，提前适应高强度、高压力的竞赛节奏，确保以最佳状态迎接比赛，践行随心服务承诺，以尖兵力量促进团队发展。



安徽



四川



江苏



广东



河南



天津



湖北



河北

本版文字整理：罗文胜 李雪婷