附件1：

重庆市体育彩票管理

中心专管员培训体系建设项目要求

一、项目目的

健全专管员培训体系，制定专管员三年培训规划。

二、项目内容

（一）完善专管员培训相关制度，包括但不限于培训实施管理、培训效果评估、专管员能力素质评价、培训积分管理等。

（二）结合采购人要求搭建专管员培训课程体系。

（三）开发培训课件不低于8个。

具体课件开发内容包括但不限于：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 培训类别 | 主要内容 |
| 1 | 思想素质 | 政治素养、危机意识、服务意识、大局意识等 |
| 2 | 管理服务技能 | 综合服务能力 |
| 团队管理技能 |
| 3 | 行业分析 | 连锁行业现状分析 |
| 行业整体分析 |
| 数据分析 |
| 4 | 运营技能 | 专卖店运营技能 |
| 应急突发应对技能 |
| 5 | 客户维护 | 客情维护技能提升 |
| 客户日常管理技能 |
| 6 | 渠道开发及管理维护 | 如何找到合适的门面 |
| 门店日常管理及维护 |
| 7 | 品牌建设与维护 | 品牌传播与氛围营造 |
| 提升单店品牌影响力 |
| 8 | 营销推广 | 营销活动策划 |
| 开展二次营销 |

特别说明：在摸底和培训需求调研后如有需要对以上内容可进行适当调整。

（四）制定《重庆市体育彩票管理中心专管员三年培训规划》。

（五）完善内训师队伍建设，包括但不限于内训师的选拔、培育培养等制度方案。

三、结果呈现

所有成果编印成册，形成《专管员培训手册》、《专管员三年培训规划》，开发的培训课件以电子版本和书面材料提交。

四、完成时间

2022年7月底完成制度等文字材料，9月以前完成课件开发。在制度文件起草及课件制作过程中，如采购人与中标供应商在沟通过程中发现其并不能达到采购人意图，或经会商并不能实现采购人效果，采购人将重新选择其它供应商。

五、供应商要求

（一）供应商应具备彩票行业从业经验，如有彩票行业培训经验、市场调研经验的，再同等条件下，采购人优先考虑。

（二）供应商至少保证执行团队不少于5人，按采购人要求派驻不少于3人执行团队常驻采购人提供的办公场所办公，增进项目沟通效率，直至项目完成。