**第三届全国技能大赛物流与货运代理赛项技术支持服务项目**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **技术（货物、服务）要求** |
| 1 | 物流与货运代理赛项拉练 | （一）培训方式：线下拉练  （二）培训时长：合计40天；分阶段进行第一阶段10天；第二阶段30天  （三）拉练地点要求：地点须为世界技能大赛物流与货运代理项目中国集训基地即：上海国际港务（集团）股份有限公司、山东劳动技师学院、武汉工商学院、广东省交通城建技师学院、广西交通职业技术学院中的2个或多个集训基地。  （四）培训内容：根据世赛七大技能标准要求，通过分析货运代理行业技术标准，竞赛任务能力分析，以及我国和全球货代行业的市场需求，结合企业真实业务背景，培养面向海运、空运、陆运、多式联运等多方向的营销、操作、客服、质控、保险与法律事务和信息系统等岗位的技能，在将客户开发、成本核算、运输管理、费用报价、投诉处理、保险索赔等内容设置为核心的同时，融入可持续、客户沟通能力、团队精神培养等素质培训内容。  （五）培训目标：通过训练能根据要求在不同业务背景下，完成责任和费用划分及能够选择正确的价格术语；能够熟练写作询盘、发盘、还盘、接受信函:能够正确缮制常用国际贸易单证；能熟练使用常用办公软件以及业务操作系统，掌握一般PPT制作与技巧；掌握高频货代常用词汇及专用名词，熟悉全球热门航线以及各大港口；能熟练的根据客户要求进行海运、空运、铁路以及多式联运的常规操作；掌握世界主要港口的情况及各大洲间主要航线及主要基本港口分布情况；能根据货品的性质、重量、体积等及客户的特殊要求、服务费用清单,选择匹配箱型，计算用箱量，规划航线，发送整箱报价;能利用各承运人、航期、航线的不同费率计算集拼货的报价；掌握航空货代操作流程、鲜活货物、超规货物、航空危险品装载及托运操作；能根据货品的性质、重量、体积等及客户的特殊要求、缮制服务费用清单；掌握海运、空运、多式联运以及综合业务异常处理流程，具备处理异常业务处理能力；能知晓客户服务、客户管理的基本概念，能根据具体工作应用需求，运用客户管理理论，理解客户管理方案，并能初步设计客户管理方案；能正确应用现代海上保险的基本理论、海上保险法律原则和制度、海上保险发展规律处理海上保险投保、承保、理赔和追偿等实务操作(流程与注意事项）；能综合运用所学知识撰写投诉处理邮件，解答客户的疑惑,提供有效的解决方案，缓解客户的不良情绪等。  （六）服务要求：  1、提供相关活动通知，活动照片、课程安排表、学习心得、考勤记录等过程性材料1套。  2、师资须具备世界技能大赛货运代理赛项选拔赛或全国职业技能大赛裁判或者专家组专家经历 |
| 2 | 物流与货运代理项目集训阶段选拔赛 | （一）活动主题：阶段选拔赛（阶段考核）  （二）赛题数：3套（A/B/C卷，赛题不少于4个模块）  （三）赛题难度要求：与全国职业技能大赛难度相当  （四）出题人资质要求：具有世界技能大赛物流与货运代理赛项选拔赛或全国职业技能大赛物流与货运代理赛项裁判的经历或为专家组成员。  （五）活动目标：赛程参照世界技能大赛物流与货运代理赛项技术文件设置，通过竞赛检验集训学员学习情况，同时选拔“种子选手”备战职业技能大赛及世界技能大赛；通过竞赛熟悉竞赛流程，训练学员在压力环境下作业能力。提前感受竞赛氛围，掌握各类赛事竞赛流程及注意事项，让其具备独立应赛能力。  （六）服务要求  1、提供活动相关通知、赛场照片、竞赛成绩排名表等过程性材料1套。  2、按照世赛模式进行，组成含1名裁判长3名裁判员的裁判工作小组。 |
| 3 | 物流与货运代理赛项集中培训 | （一）培训方式：线上线下集中培训  （二）时长: 不少于320课时  （三）培训人数：80-100人次（含老师）  （四）培训目标：熟悉海运业务、空运业务、多式联运等常规业务作业流程；知晓各岗位职责以及操作注意事项；熟悉货代业务操作流程，感受货代作业环境，理清货代企业组织架构，岗位职责以及适岗能力；能分析客户资料，运用ABC分类法对客户进行分类;能书写揽货邮件联系意向客户或对话客户以揽取货源;能依据公司资料制作PPT，向客户(裁判)宣讲公司以争取客户，并当场解答各种业务问题；具备自主学习、团结协作、良好的沟通与表达能力，创新思维和分析解决问题的能力。  （五）服务要求  1.提供活动相关通知、活动照片、考情记录、学习心得等过程性材料1套。  2.培训师资：聘请全国技能大赛货运代理赛项专家、世赛专家（国外）的专业教练进行集训  3.服务时间：自合同签订之日起-2025年8月 |