

宣讲团评分细则

一、讲解员礼仪：

1、接待礼仪：

目视，微笑，点头致意，手势动作规范，方向指示，使用敬语

面部：无异物，一般不染发

头发：男士前不附额，侧不掩耳，后不及领；女士短发不过肩，长发扎起

手部：清洁，指甲长短适中，不画彩色指甲

引路：

1. 应走在客人左前方的 2、3 步
2. 引路人走在走廊的左侧，让参观者走在路中央
3. 要与参观者的步伐保持一致
4. 引路时要注意参观者，适当地做些介绍

2、着装的基本要求：

裤长遮住鞋面，衬衫扎在西裤内，衬衫领脖空隙留二指，衬衫袖口要系，袖口比西装长 1 公分

男士：扎领带衬衫领口要系，领带尖长至皮带扣上方

皮鞋，袜子，要与西装颜色一致；男士显示出刚劲挺拔，英姿稳健；

女士：夏天穿裙子不要光腿，丝袜以肉色配最好，淡妆；女士展现出亭亭玉立，文静优雅

3、讲解过程中：

避免死记硬背讲解词，尽量与参观者用互动的方式来拉近距离

切记在公共场合或讲解过程中挠头皮，抠耳朵等
使用语言“在您的右手边”，而不是在我的“左手边”，
多用“您”字

4、欢迎与告别：

客人来访时，马上起立，点头微笑，使用“您好”
讲解前，行30度鞠躬礼，行礼时面对客人，视线由对方脸上落至自己脚前1米处，开始讲解前应说“欢迎您来到长春中医药大学杏林青马工程基地”

讲解过后，鞠躬表示感谢倾听，“至此杏林青马工程基地就为大家介绍完了，非常感谢您的倾听，欢迎您下次再来参观杏林青马工程基地”

与客人告别，要表达出对客人的尊重和感激，可招手告别或行鞠躬礼，使用“非常感谢您的倾听”“欢迎您下次再来参观”等内容，要把客人送至门口，开门让客人先走，“再见，您慢走”，直到看不见客人背影后再离开

二、评分细则

- 1、衣着得体，讲解姿势标准，面带微笑。
- 2、吐字清晰，发音标准，声音洪亮，语调语速适中，表达清晰。

- 3、讲解内容连贯，无忘词。
- 4、讲解内容翔实，切记照本宣科。避免死记硬背讲解词，尽量与参观者用互动的方式来拉近距离。
- 5、态度积极端着，是否携带个人情绪。

	具体内容	标准	得分范围	得分
仪容 仪表 (25分)	妆容	淡妆、精神	1—6	
	表情	表情自然大方、微笑自然	1—6	
	站姿	站姿标准、抬头挺胸	1—6	
	手势	五指并拢，微弯手臂指引方向	1—6	
语言 方面 (25分)	语言组织能力	有逻辑性、线索清晰分明	1—5	
	语速	节奏时宜、快慢适中	1—5	
	语音	大小适变	1—5	
	语调	高低有序、抑扬顿挫	1—5	
	音质	语气生动多变	1—5	
讲解 内容 (40分)	系统完整		1—10	
	内容准确		1—10	
	细致详细或言简意赅		1—10	
	观点鲜明		1—10	
应变 能力 (10分)	参观者提问		1—5	
	突发状况处理		1—5	

