

武威市福利彩票发行管理中心 全市福彩从业人员综合业务能力提升 培训项目基本情况及招标要求

一、培训目的

(一)提升专业能力。通过系统性培训强化福彩从业人员专业素养，规范销售服务流程，创新营销模式，全面提升福彩队伍业务能力，保障销售工作规范高效开展。

(二)深化品牌影响。以专业培训为依托，进一步擦亮福利彩票公益品牌形象，增强品牌公信力与社会认可度，持续提升品牌影响力。

(三)拓展市场规模。通过从业人员业务水平提升，优化购彩服务体验，有效拓展购彩群体，稳固并扩大市场份额，推动福利彩票市场健康可持续发展。

(四)践行公益使命。严格落实彩票市场调控资金使用规范，将专项资金切实转化为服务民生的实际效能，深入践行福利彩票“取之于民、用之于民”的社会责任，助力社会公益事业发展。

二、参训人员

共约 264 名。其中：全市电脑票投注站业主及销售员 244 名（天祝县业主 35 名、古浪县业主 37 名、民勤县业主 18 名、凉州区乡镇业主 40 名、凉州区城区业主 114 名）。中心市场管

理员、销售员及部分工作人员共约 20 名。

三、培训时间、内容、场次及课时安排

| | 时 间 | 课时 | 内 容 |
|-------|--|--------|---------------------------|
| 第 一 天 | 08:30-09:30 | 1 课时 | 开班仪式 |
| | 09:30-12:00 | 2.5 课时 | 网点规范服务培训(基础知识、合规风险) |
| | 14:30-18:00 | 3.5 课时 | 网点规范服务培训(售彩纠纷预防与优秀网点销售秘籍) |
| 第 二 天 | 08:30-11:00 | 2.5 课时 | 即开票销售技巧 |
| | 11:00-12:00 | 1 课时 | 消防安全应知应会 |
| | 14:30-18:00 | 3.5 课时 | 电脑型福利彩票三大主力游戏玩法与销售实战 |
| 第 三 天 | 08:30-12:00 | 3.5 课时 | 电脑型福利彩票三大主力游戏玩法与销售实战 |
| | 14:30-17:00 | 2.5 课时 | 电脑型福利彩票三大主力游戏玩法与销售实战 |
| | 17:00-18:00 | 1 课时 | 满意度测评、考试、结业仪式 |
| 备 注 | 1. 培训时间拟定在 8 月 4 日至 8 月 20 日期间。 2. 参训人员在培训前一天下午 18:00 前在培训地点报到。 | | |

四、培训地点及相关要求

培训地点要位于武威市区，会议室须能同时容纳不少于 260 人，麦克风、音响、话筒、电脑、空调、LED 电子屏等基础配置要求完善。能够同时满足约 130 人左右的住宿要求（标准间，两

人一间），且培训期间早、中、晚均可提供自助餐。

五、培训机构要求

（一）资质信誉方面

1. 具有独立法人资格，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的合法合规企业，提供营业执照副本或资质证书副本等证明材料。

2. 近三年内无重大违法违规记录，在经营活动中没有重大违法记录和不良信用记录，可提供相关承诺函或通过信用中国等平台查询验证。

（二）培训经验与能力方面

1. 具有丰富的培训经验，尤其是在彩票行业或相关领域有成功的培训案例，能够提供以往培训项目的合同、客户评价、培训成果报告等证明材料。

2. 具备完善的培训课程体系，能够根据福彩从业人员的需求，开发和提供针对性强的培训课程，包括彩票业务知识、销售技巧、法律法规、责任彩票等方面。

3. 拥有专业的培训管理团队，能够负责培训项目的策划、组织、实施和评估，确保培训工作的顺利进行。

（三）培训资源方面。能够提供丰富的培训教材和资料及学习资源。

（四）服务保障方面

1. 能够根据培训要求，制定详细的培训计划和方案，包括培训时间、地点、课程安排、师资配备等，并确保培训计划的严格执行。

2. 能够提供完善的培训服务，包括学员管理、教学服务、后勤保障等，为学员创造良好的学习环境。

3. 能够建立培训效果评估机制，能对培训效果进行评估和反馈。

六、师资要求

（一）专业背景方面

1. 需具有省级及以上相关行业或机构认证或印发的证书（聘书），人数不少于 2 人；

2. 具备扎实的彩票业务知识，熟悉彩票行业的政策法规、市场动态、游戏玩法等，能够为学员提供专业的业务指导。

（二）培训经验方面。有丰富的培训教学经验，能够熟练运用各种培训方法和技巧，如讲授法、案例分析法、小组讨论法等，提高学员的学习积极性和参与度。

（三）沟通与表达能力方面

1. 具备良好的沟通能力，能够与学员进行有效地沟通和互动，及时了解学员的需求和问题，并给予解答和指导。

2. 具有较强的语言表达能力，能够清晰、准确地传授知识和技能，使学员能够轻松理解授课内容。

（四）职业道德方面。具有良好的职业道德和职业操守，遵守培训行业的规范和准则，保守培训过程中涉及的秘密和学员隐私。

七、培训内容要求

（一）系统性原则。培训内容须围绕彩票业务核心技能展开，从福利彩票基础玩法到营销实战，从合买组织到服务礼仪，再到新媒体营销与合规安全运营，形成完整的知识体系。各模块内容相互关联、层层递进，避免碎片化学习，确保学员能够系统、全面地掌握彩票业务知识与销售技能，为实际工作奠定坚实基础。

（二）实用性原则。紧密结合彩票销售和运营的实际工作场景，课程内容均须选取工作中高频使用的技能与知识。如：双色球、3D 等游戏的营销技巧，即开票的销售策略，服务礼仪与营销话术等，注重实操性，让参训人员能够将培训所学专业知直接应用到实际工作中，有效提升销售能力和服务水平。

（三）针对性原则。须充分考虑彩票行业特点和学员实际需求，课程内容要聚焦行业热点、工作重点和安全运营。要针对不同彩票游戏的特性，制定差异化的营销技巧培训；要结合当下新媒体发展趋势，设计新媒体营销课程，使培训内容精准匹配学员工作需求，切实提升学员解决实际问题的能力。

八、安全保障要求

（一）场地安全保障。在选择培训场地时，须充分考虑场地

的消防安全、疏散通道、应急设施等情况，并进行实地检查，重点关注消防设施、疏散指示标志、电路安全、场地容量等。

（二）人员安全保障。培训前收集学员健康信息，对特殊人群提供个性化安排。培训期间，需准备常用药品和急救箱，安排具备基础急救知识的工作人员在场，并留存附近医院的紧急联系方式。

（三）设备与物资安全保障。要对培训期间使用的相关设备进行提前调试，检查设备稳定性，并安排技术人员全程待命，避免因设备故障影响培训甚至发生安全事故。

（四）应急管理保障。针对可能发生的安全事件，制定详细的应急处置流程，明确责任人、响应步骤、联络清单。

（五）信息安全保障。培训过程中涉及的学员信息、培训资料等数据，须由专人保管，确保安全，坚决杜绝信息、数据泄露。

（六）安全风险防控。在选择培训场地时，必须选择消防设施齐全、疏散通道畅通、安全管理制度完善的场所。培训前对场地进行全面的安全检查，包括：消防设施、电气设备、应急照明、安全通道等，确保场地符合安全标准。培训期间，安排专人负责场地安全巡查，及时发现和排除安全隐患。在培训过程中，加强对学员的安全教育，提醒学员注意个人安全，遵守培训纪律和场地安全规定。

九、其他要求

（一）纪律要求

1. 实行全封闭管理，培训期间学员不得擅自外出。
2. 严格执行签到制度（每日上、下午各1次）。
3. 培训期间严禁在会场自由走动。
4. 住宿学员课余时间严禁在客房内聚集、饮酒。

（二）学习要求

1. 着商务休闲装出席，禁止穿拖鞋、背心入场。
2. 授课期间将手机调整至静音或振动模式。
3. 培训期间认真听讲。

（三）安全须知

1. 培训期间妥善保管个人贵重物品。
2. 严格遵守酒店禁烟规定，杜绝引发火灾等安全事故。

十、资金预算

共约 17.35 万元。其中包括：培训师费，培训课件开发费，培训会议管理服务费，参训人员餐费、住宿费，培训场地租赁费，培训资料费等培训期间产生的全部费用。

培训期间：为全体参训人员统一印发培训资料。为天祝县、古浪县、民勤县和凉州区乡镇投注站业主与培训师资人员提供午餐和晚餐；为凉州区城区参训人员提供午餐。为天祝县、古浪县、民勤县和凉州区乡镇投注站业主与培训师资人员安排住宿，两人一间标准间。