

ZHONGGUO HUIZHAN ZHIYE FENLEI BIAOZHUN JIAOCAI



中国 (MICE) 会展职业分类标准教材

[ 展览 ]

[ 会议 ]

[ 展览 ]

[ 赛事 ]

[ 节庆 ]

[ 赛事 ]

[ 会议 ]

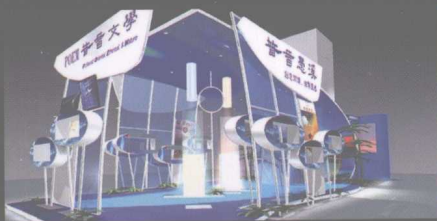
# 会展实务操作

编著 / 张 强

# 角色扮演训练法

HUIZHAN SHIWU CAOZUO

JUESE BANYAN XUNLIANFA



CAC 职业 ( 岗位 ) 培训系列教材



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS  
WWW.NENUP.COM

东北师范大学出版社



---

**图书在版编目 (CIP) 数据**

会展实务操作：角色扮演训练学习法/张强编著.  
长春：东北师范大学出版社，2007. 10  
ISBN 978 - 7 - 5602 - 5010 - 6

I. 会… II. 张… III. 展览会 - 职业教育 - 教  
学参考资料 IV. G245

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 166996 号

---

责任编辑：刘 伟    封面设计：宋 超  
责任校对：李正坤    责任印制：张允豪

---

东北师范大学出版社出版发行  
长春市人民大街 5268 号 (130024)  
电话：0431—85685389  
传真：0431—85693386  
网址：<http://www.nenup.com>  
电子函件：[sdcbs@mail.jl.cn](mailto:sdcbs@mail.jl.cn)  
东北师范大学出版社激光照排中心制版  
吉林省吉新月历制版印刷有限公司印装  
长吉公路南线 1 公里处 (130031)  
2007 年 10 月第 1 版 2007 年 10 月第 1 次印刷  
幅面尺寸：185 mm×260 mm 印张：15.25 字数：290 千

---

**定价：43.00 元 (含光盘)**

## “CAC 职业（岗位）培训教材”策划委员会

顾 问	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏	
主 任	周怀军	陈逢阳	孙泽军		
副主任	霍 红	张海让	王雅鸿		
委 员	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭	毕丛娣
	高显嵩	李 明	董 辉	邓承翔	殷秀彬
	董 超	武 杰	华 峰	王亚光	董春华

## “CAC 职业（岗位）培训教材”编委会

主 任	周怀军				
副主任	霍 红	张海让	郭燕春		
委 员	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原	卫 瑶
	田慧芳	王 君	魏 菲	张春月	冷燕萍
	张 雪	李 云	谢 鑫	郑 磊	洪志钢
	朱愉爽	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣	滕宝红	刘兆鹏
	席宏峰				

# 内 容 简 介

---

本书由多年从事会展项目组织运营与教学研究的专家根据岗位实践工作总结而成，以会展实务操作为主，以理论指导为辅。全书共分 10 章，附录中包括 80 多条符合国际 MICE 通用的专业术语与定义。每章内容均有学时建议、关键词、学习重点提示、编者导读、学习技巧等，并配有大量实际经营案例与实训项目和参考内容。

本书应用独特的“角色扮演训练法”将传统教学法、互动教学法、任务驱动教学法、实验室训练法、岗位实习法等有效结合，形成了快速、务实、强化、系统的会展职能岗位人才训练模式，实现了毕业与就业间的无缝隙对接，同时也符合在职人员岗位培训与自学需求。

全书涵盖了认识会展，会展管理，操作流程，会展营销，现场管理，会展文案，会展媒介，会务服务，会展设计与主场搭建，会展场馆，会展安防与应急，会展就业指导，会展基础概论，会展岗位技巧材料，会展案例等多种基础知识，以会展项目组织系统为轴进行分篇讲解，适合多种会展职能岗位工作人员进行综合学习与参考。

本教材既符合国家教学大纲的要求，同时在教学方式上完全突破了现有模式。多次实验证明，使用本套教学方法进行学习的在职者与专业学生，对知识的掌握与理解程度有明显提高。

“角色扮演训练法”开创了会展实务教学的新篇章。一些国际、国内会展专家认为：“会展角色扮演训练法”符合会展这种交叉型、复合型学科人才的综合能力培养，同时对我国现代服务业教学模式也是一次创新。

本书是中国大学生就业促进工程会展管理师唯一指定专用教材，同时也是中国教育网网络视频重点推荐教材。

## 出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化，职业教育已经拓展为学校职业教育和社会职业培训两种模式。学校职业教育基本还是传统的学历教育模式，已经不能适应目前经济高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快，劳动力跨行业流动更加频繁，职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育模式，并成为国家教育的重要组成部分，越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态，全面提升学员的综合就业力，培养企业需要的复合型人才，CAC 教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向，以企业实际需求为标准的要求，编制了“CAC 职业（岗位）培训系列教材”。本系列教材是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国 1+N 复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位编写的（AEP 实训项目是中国就业促进会中国大学生就业促进工程的子项目），学员在参加相应的岗位培训并经过考核合格后，可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》。详细课程介绍可到 [www.ccetu.org](http://www.ccetu.org) 和 [www.ccepe.org](http://www.ccepe.org) 上查询。

“CAC 职业（岗位）培训系列教材”使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员，目的是提高学员的自学能力和实践动手能力，其次是培养学员探索、分析、归纳和创新能力，将学员的技术技能同其将来的工作岗位紧密结合起来。CAC 职业（岗位）培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

“CAC 职业（岗位）培训系列教材”是在对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析，以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上，由长期从事本专业工作的专家学者和在教学第一线的有丰富教学经验的教师编写的丛书。本丛书的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

“CAC 职业（岗位）培训系列教材”包括 IT 类、管理营销类、物流类、汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分 CAC 职业（岗位）培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件（[www. cacedu. cn](http://www.cacedu.cn) 下载）。本系列教材具有以下特点：

- ◆按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材；
- ◆按照“理论少实践多”的原则，对各个专业的课程按需重新整合；
- ◆教材统一配套相对应的说明手册，包括课程体系、教学及考试纲要和教材信息等；
- ◆各专业教材配备课后习题和答案；
- ◆各专业教材突出理论和实际的比例分配，注重实训教学，多数教材都配备了实训内容，部分专业的教材配备了案例百问和 PPT 教学课件。

“CAC 职业（岗位）培训系列教材”的出版是一项较大的工程，由于时间紧迫，不足之处在所难免，如有印刷缺页或其他错误，欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

CAC 教育机构产品研发中心  
2007 年 7 月 2 日

# 序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，是培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“1+N复合型人才”系列培训教材将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此我谨向教材的作者、组织者和所有参与1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才作出应有的贡献。



2006年8月29日



# 前 言

随着全球经济一体化的进程，中国也加快了从计划经济到市场经济的转变。“十七大”提出的可持续发展战略中明确了第三产业对推动国民经济的重要性。会展产业以其产业关联性、参与互动性等特点发挥着巨大的经济带动和文化传播作用。

新时期，中国会展存在的问题越来越明显，基础环境薄弱、宏观管理错位、专业人才匮乏等，是当前急需解决的问题。“产业发展，教育先行”。但是，我国的会展理论与实际需求严重脱节，教学方法落后，师资短缺，教材雷同等问题严重制约了会展教育的健康发展。从总体上看，我国会展教育从量增到质变，还需要一定的时间。只有教育规范化，才能促进人才的全面培养，才能促进产业的正规化发展。

本人根据多年从业经历，结合在校授课经验，总结了《会展实务操作——角色扮演训练法》。考虑到我国会展产业还没有细分，同时会展学科建设也在起步阶段等原因，本书以会展岗位实操综合知识为主，在编写中对展览、会议进行了简单分解，希望能够抛砖引玉，使会展专业学习者掌握“会议、展览、节庆、赛事、奖励旅游”不同岗位所需的综合知识并且能了解不同会展工作岗位工作任务的区别。

编写方式上结合“互动教学法、任务驱动教学法、实验室训练法、岗位实训法”等进行了创新，形成了快速、务实、强化、系统、团队合作式的“角色扮演训练学习法”。每章节均有学时说明、重点指导、参考材料、实训提示，配有教师专用课件与学生同步视频指导等。学生与教师可以根据会展任务分岗位、分时段、分小组、有计划地进行任务驱动式学习。学习过程多样化与理论知识简明化，是“角色扮演训练法”的特点之一。角色扮演法更加注重团队合作与个人实战能力的全面培养。

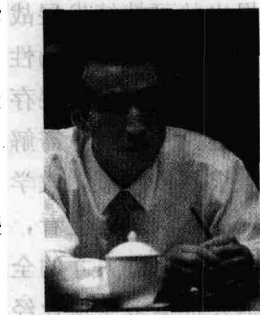
本书首章以会展理论知识为主，使读者开卷了解会展是一个大概念。在以后的章节中，则从会展组织到操作流程，从会展营销到现场管理，从会展安防应急到岗位入职指导，按照当前会展产业的需求，结合具体岗位任务，利用实例、图示、案例，采用任务模拟方式进行了全面讲解。本书还具有拿来就用、就业管用、上岗实用的特点。

全书以《会展实务操作系统标准课件》为写作依托，在配套光盘教材中，增加了大

型会展活动管理办法、国内外会展专业网站、会展行文报批样本等各种会展实用参考知识，是会展在职工作人员案头参考的最佳选择。

随着我国在继续深入贯彻落实科学发展观和促进国民经济又好又快发展的纲领下，我国会展教育得到了长足的发展。目前我国开设会展专业方向的院校已达一百多家，这对提高和加速我国会展产业发展起到了巨大的推动作用。本书是我开发的以“角色扮演训练法”为基础的第一版会展实务方面的职业教材，由于目前本人还在会展一线工作，对职业教学的把握不一定到位，在编写过程中难免有不足，欢迎各位学者、专家给予指正。本书也是中国大学生就业促进工程“会展管理师”唯一指定专用教材和中国会展教育网重点推荐教材。

真诚地希望，会展业能够通过我们共同的努力，早日实现“国际化、科学化、标准化、法制化”，有一个展新的面貌。



张 强

草于 2007 年 10 月 14 日 北京

## 目 录

第一章 会展基础概论	1
一、会展基础知识	1
(一) 会展定义	2
(二) 会展术语	5
(三) 会展经济	6
二、国际会展概述	8
(一) 欧洲会展市场发展状况	8
(二) 美洲会展市场发展状况	11
(三) 亚洲会展市场状况	13
(四) 非洲会展市场发展状况	13
三、我国会展概述	14
(一) 产业发展环境分析	15
(二) 产业分布状况	16
(三) 行业盈利状况分析	20
(四) 产业竞争格局	20
(五) 产业中存在的问题	22
(六) 展馆建设状况分析	23
(七) 会展教育与培训	23
四、会展的基础分类	24
(一) 展览的基本分类	24
(二) 会议的基本分类	27
(三) 节事概述与类型	32
(四) 奖励旅游	33

<b>第二章 会展组织管理</b> .....	35
一、会展管理组织 .....	35
(一) 国际会展管理组织 .....	36
(二) 地区与行业性国际会展组织 .....	36
(三) 国家会展管理组织 .....	36
(四) 地方性会展管理组织 .....	37
二、会展项目管理 .....	38
三、会展组织结构 .....	41
(一) 会展组织设定 .....	41
(二) 会展活动项目组织设定基本规律 .....	42
(三) 大型会展活动组织设定实例 .....	44
四、实训项目：会展组织与会展业务关系分类 .....	45
<b>第三章 会展操作流程</b> .....	47
一、展览操作流程 .....	48
(一) 展览操作基本流程 .....	48
(二) 展览操作流程图示法 .....	60
(三) 展览操作流程实例 .....	62
(四) 展览现场活动日程表 .....	73
二、会议操作流程 .....	73
(一) 会议操作基本流程 .....	73
(二) 大型会议操作流程实例 .....	76
(三) 会议活动议程 .....	78
(四) 会议活动演讲议程 .....	80
<b>第四章 会展营销与媒介宣传</b> .....	82
一、会展营销基础 .....	83
(一) 会展活动营销 (5W 元素) .....	83
(二) 会展营销的三项原则 .....	86
二、会展营销实务操作 .....	86
(一) 会展电话营销 .....	86
(二) 传真营销 .....	91
(三) 电子函件营销 .....	93

(四) 会展营销洽谈.....	94
(五) 会展活动展位推荐.....	97
三、会展媒介宣传.....	100
(一) 会展活动媒介载体 .....	100
(二) 会展活动媒介传播特点 .....	101
(三) 媒介宣传发布内容 .....	101
(四) 会展活动媒介时段设定 .....	102
四、实训项目.....	103
<b>第五章 会展现场管理与会务服务.....</b>	<b>111</b>
一、会展现场管理概述.....	112
二、会展现场管理七系统.....	114
(一) 展览现场管理系统 .....	114
(二) 会议现场管理系统 .....	117
(三) 会展活动现场门禁管理 .....	119
三、会务(展务)服务.....	120
(一) 会展服务商分类 .....	120
(二) 展览展位特装服务 .....	124
(三) 会刊编辑与销售 .....	126
(四) 会务服务协议(作者合作协议实例) .....	128
四、实训项目:接待与现场管理角色扮演训练(建议开扩地进行) .....	131
<b>第六章 会展文案与写作.....</b>	<b>133</b>
一、会展文案种类.....	134
二、会展活动初案.....	135
三、会展调研文案.....	136
四、会展活动可行性报告.....	141
(一) 政府型会展活动与商业型会展活动可行性报告的差异性 .....	141
(二) 会展活动可行性报告的写作格式与大纲(指导) .....	142
五、会展活动商务邀请函(信) .....	149
(一) 展览会商务邀请函(信)实例 .....	150
(二) 展位确认书 .....	154
(三) 参展(观)人员报名表 .....	155

(四) 客商住宿申请表 .....	156
六、参展商手册全套实例 .....	157
(一) 证件办理规定 .....	157
(二) 布展及撤展规定 .....	158
(三) 特装布展申请书 .....	158
(四) 布展施工管理规定 .....	160
(五) 展位使用及展览现场管理办法 .....	161
(六) 宣传品管理规定 .....	162
(七) 安全保卫规定 .....	164
(八) 展馆防火安全管理规定 .....	164
(九) 展馆用电安全管理规定 .....	166
(十) 展品展具运输车证管理办法 .....	168
<b>第七章 会展设计与主场布置 .....</b>	<b>173</b>
一、会展的品牌形象设计 .....	173
(一) 会展活动形象设计基础 .....	174
(二) 标识图形的创意 .....	175
(三) 会展标识的应用 .....	176
二、会展主场搭建 .....	176
三、主场搭建标书与规定 .....	178
(一) 会展主场招标书 .....	178
(二) 主场搭建规定 .....	179
四、特装制作服务程序 .....	180
(一) 项目接洽阶段 .....	180
(二) 设计阶段 .....	181
(三) 签约阶段 .....	182
(四) 制作阶段 .....	182
(五) 现场施工阶段 .....	182
(六) 展会期间及撤场阶段 .....	183
(七) 后续跟踪服务 .....	183
<b>第八章 会展场馆现状与合作 .....</b>	<b>186</b>
一、中国展览场馆现状 .....	186

(一) 总量情况 .....	186
(二) 地区分布特点 .....	187
(三) 发展趋势 .....	188
(四) 展览场馆的建设模式与特点 .....	188
(五) 展览场馆的经营情况 .....	191
二、中国展览场馆运营调查及分析 .....	192
三、会展场馆选择的基本程序 .....	194
<b>第九章 会展安防与应急 .....</b>	<b>206</b>
一、会展安防与应急基本原则 .....	207
(一) 会展活动安防系统制定原则 .....	207
(二) 会展活动应急系统制定原则 .....	209
二、大型会展活动安全应急预案 .....	209
三、会展活动安全与应急保障 .....	214
<b>第十章 会展就业入职指导 .....</b>	<b>215</b>
一、办公室礼仪 .....	216
二、会展活动工作人员礼仪规范 .....	217
三、简历制作 .....	218
四、如何参加面试 .....	220
五、会展实习报告 .....	221
六、会展就业指导 .....	223
<b>参考文献 .....</b>	<b>226</b>
<b>附录：会展职业经理工作参考资料（见光盘）</b>	

# 第一章

## 会展基础概论

会展概论

### ◎学时建议

4 学时

### ◎关键词

会展 国外会展 国内会展 会展术语 会展定义 会展经济 会展发展

### ◎学习重点

会展产生的历史与时间

第一个专业展览会在哪年召开

中外会展业的定义有哪些

什么是会展

什么是会展经济

会展基本定义有哪些

全球会展发展状况

我国会展产业发展现状

MICE 包括哪些内容

### ◎学习目的

会展是一门交叉学科，包含多门学科。本章内容主要以了解会展发展历史与全球会展发展与中国会展发展现状为主，同时掌握会展相关基础定义、术语等。会展基础理论知识可以提高对会展产业的理解，同时可以在个人职业提升与交流中起到重要作用。

### ◎编者导读

有一定理论基础或同步学习《会展概论》时可以跳过本章内容，直接从第二章学起，学完本书第十章后重新温习第一章内容。在进行会展实务实际训练或实习之前，掌握会展理论知识有一定的难度。详细的会展定义与术语可参考即将出版的《会展大词典》一书。

## 一、会展基础知识

17 世纪英国工业革命和后来的比利时、德国、法国、美国的产业革命，推动世界科技迅猛发展，特别是通信和运输工具的使用，在伦敦、法兰克福、巴黎等城市，贸易



集市发展成为较大规模的国际展览会或博览会。

1851年在伦敦首次举行了世界博览会，标志着旧贸易集市向标准的国际展览会与博览会过渡。1895年莱比锡第一届国际样品博览会，满足了当时资本主义生产方式和市场交易的需要。

国际展览业的形成成为经济全球化的强大推动力。19世纪末至第一次世界大战前，展览会与博览会成为发达国家争夺世界市场的场所，为世界经济的复苏注入勃勃生机。第二次世界大战结束不久，一批因战争停办的展览会和博览会重焕生机，如世界著名的“米兰博览会”、“莱比锡博览会”、“巴黎博览会”，被誉为连接各国贸易的三大桥梁。特别值得一提的是莱比锡博览会在冷战期间为沟通东西方贸易联系所起到的重要作用。此外，原东欧社会主义国家特邀西方国家商人到莱比锡博览会洽谈业务，签订合同，因此莱比锡博览会被誉为“通往东欧国际贸易市场的门槛”。

通过商品或科技成果的展示，供需双方充分了解对方的信息和需求，加上可以通过实物观看，迅速促成供需双方达成商务合同，因此会展市场孕育了无限的商机。在新加坡举行的“2004年亚洲航空展”，单是公布的部分交易额就达到了35.2亿美元。

#### （一）会展定义

##### 1. 会展业

在国际上通常被称为 MICE industry。它由会议（meeting，主要是指公司会议）、奖励旅游（incentive tour）、大型会议（conference，主要是指协会/团体组织会议）和展览会（exhibition or exposition）这四个英语词中的第一个字母结合所组成。随着会展业的不断发展，MICE 中的 E 又包含了新的含义：节事活动（event）。

美国内华达大学饭店管理学院旅游和会展管理系在网页上介绍他的课程设置时就说：“会展业包括展示会、会议和节事活动。”在美国，人们更喜欢用 convention industry 来指会展业，而不用 MICE industry 来指会展业。而在欧洲，人们却喜欢用 meeting industry 指会展业。不管外文的用词如何变，有一点是国际上公认的，那就是会展业（MICE industry）的内涵远远大于仅从中文字面上对它所作的理解；它不仅包括会议和展览，而且包括奖励旅游和节事活动。

因此，会展业是会议、展览、奖励旅游、节庆、赛事的通称，是现代服务业中的一种新型产业。

会展业有如下特点：

- ① 劳动密集型产业可以提供大量就业机会；
- ② 高收入、高风险、高压力的新型产业；
- ③ 会展业关联产业拉动系数较高；
- ④ 经济增长速度越快的区域会展业越发达；
- ⑤ 会展业是第三产业成熟化和完善化的标志。