

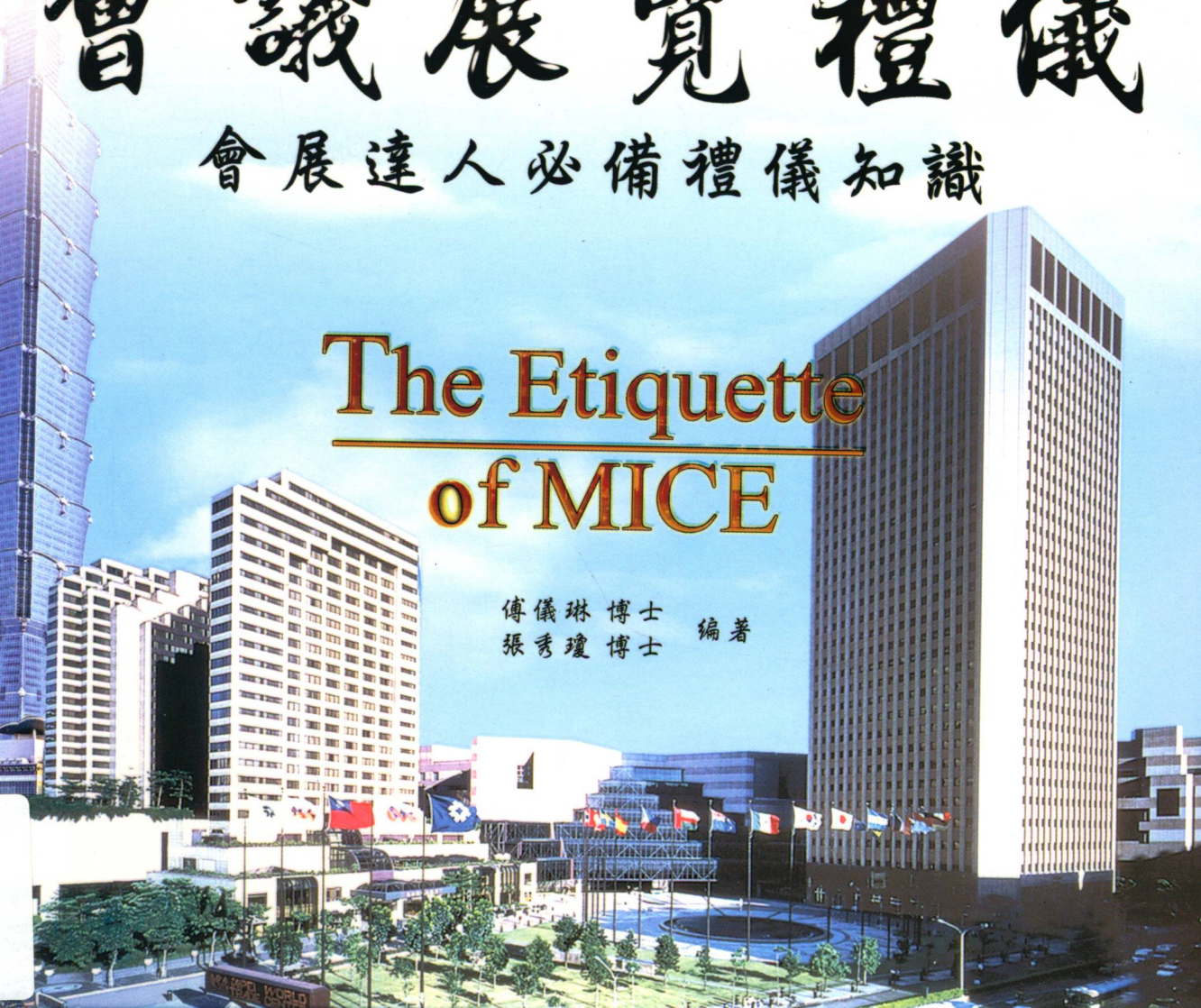


會議展覽禮儀

會展達人必備禮儀知識

The Etiquette of MICE

傅儀琳 博士 編著
張秀瓊 博士



會議展覽禮儀

The Etiquette of MICE

會展達人必備禮儀知識



傅儀琳 博士 編著
張秀瓊 博士

會議展覽禮儀：會展達人必備禮儀知識／傅儀琳，
張秀瓊編著．-- 一版．-- 新北市中和區：華立圖書，
2010.11

面；公分

ISBN 978-957-784-366-1(精裝)

1. 國際禮儀 2. 會議管理 3. 展覽

530

99022388

會議展覽禮儀

The Etiquette of MICE

會展達人必備禮儀知識

作 者：傅儀琳、張秀瓊

圖書編號：5495

責任編輯：林玉香

封面設計：編輯部

出 版 者：華立圖書股份有限公司

訂書專線：(02)2221-7375

購書地址：新北市中和區員山路504號5樓之9

帳 戶：華立圖書股份有限公司

郵撥帳號：15575863

建議售價：550 元

一版一刷：2010 年 12 月

網 址：www.jolihi.com.tw

本書如有缺頁、破損、倒裝，請寄回更換，退書請寄：台北縣中和市立德街210巷3號

有著作權

侵害必究

～歡迎蒞臨 www.jolihi.com.tw 網站，我們會隨時提供新的資訊與您分享～



傅儀琳 (I-Lin Fu) 博士

【現 任】

義守大學應用英語系助理教授

【學 歷】

英國Queens University 心理學 博士

美國南伊利諾州立大學口語傳播系 學士

【經 歷】

義守大學校長室

英文秘書

義守大學國際合作處國際合作組

組長

中華民國外交部外交小尖兵南區選拔

評審委員

高雄教育廣播電台『海德之音』

節目主持人

行政院衛生署國民健康局醫護人員99網站『阿漾聊天室』 單元主持人

國際混成微電子協會

秘書

『混成微電子』雜誌

編輯

台灣表面黏著技術協會(SMTA)

秘書

『表面黏著』雜誌

編輯

【專長領域】

口語傳播、英語教學寫作、翻譯、口譯、MICE會展產業、國際禮儀
心理諮商輔導、兒童心理。

【著 作】

1. Mice English: Meeting, Incentive, Convention and Exhibition(2010)
集天文化事業股份有限公司
2. Cross-Cultural Analysis of Children's Value and Attitudes (2001)
Queen's University



張秀瓊 博士

【學 歷】

美國Spalding University教育領導博士

經 歷】

台灣時報
 民族晚報
 台灣新聞報記者/駐美國華府
 台灣新聞晚報
 (媒體記者生涯20餘年)
 美國之音廣播電台
 國際混成微電子協會
 『混成微電子』雜誌
 台灣表面黏著技術協會(SMTA)
 『表面黏著』雜誌
 高雄醫學院行為科學研究所
 實踐大學高雄校區
 高雄工學院諮商輔導組
 義守大學大眾傳播學系
 國立高雄應用科技大學企管系
 高雄醫學大學醫務管理研究所
 中華民國基督教女青年會(YWCA)全國協會
 台南市基督教女青年會(YWCA)基金會
 台南市基督教女青年會YWCA
 台灣國際職業婦女協會總會(BPW)
 高雄國際職業婦女協會(BPW)
 高雄市醫學美療推廣協會

記者
 記者
 特派員
 記者

助理導播
 秘書長/常務理事
 總編輯
 常務監事/秘書長
 總編輯
 兼任講師
 兼任講師
 輔導老師
 助理教授
 兼任助理教授
 兼任助理教授
 理事
 董事長/董事
 理事長/理事
 副總會長
 創會會長
 顧問

高雄市全球會展推廣協會

高雄市中小企業榮譽指導員協進會

行政院衛生署國民健康局醫護人員網路視訊

財團法人高等教育國際交流基金會

顧問/理事

顧問

互動講師

顧問

【獲 獎】

行政院新聞局第一屆新聞採訪『金鼎獎』

中國文化大學主辦第一屆全國十大傑出記者

世界SMTA協會最佳秘書長獎

【教學研究專長】

媒體公關、健康傳播、廣播節目製作、角色衝突與混淆研究、時間管理、生涯規劃、心靈管理、非營利組織、女性領導管理、行為科學、消費行為、企業形象與規劃、會議展覽(MICE)、國際禮儀

【執教課程】

大眾傳播系大學部

消費行為

大眾傳播史

生涯規劃

廣播節目製作（播音訓練）

健康傳播

公共關係策略與規劃

媒體公關

深度報導與採訪寫作

管理研究所碩士班

心靈管理

媒體公關管理

領導管理

醫務管理研究所 碩士班

健康傳播

【著 作】

『張老師說』、『成長的結』、『心靈點滴』、『時間領導術—如何甩掉拖拖拉拉惰性』 麗文出版社

『會議展覽禮儀』 華立圖書出版

【部落格】

<http://blog.udn.com/LindaFu>

長期以來我國產業結構偏向製造功能，在已逐漸蛻變為服務業為主之今日，會展產業因對當地經濟可產生直接效益，且具有多元整合特性，舉辦會展活動可帶動周邊產業發展，同時能樹立國際形象，行銷國家或城市之功能。舉辦國際會議能促使國際技術、文化與學術之交流合作；而國際展覽更有助於商務活動與技術交流之促進。有鑒於此，會展產業已成為全球許多國家積極發展之策略性產業。

為加強推動會議及展覽產業，經濟部國際貿易局於民國98年起辦理「台灣會展躍升計畫」，自國際行銷、整體推動、人才培育與認證，以及爭取國際會議在台舉辦等面向加以積極推動，旨在發展台灣會展產業、建構成為國際會議展覽技術及人才培育重鎮、行銷台灣成為辦理會展活動之首選之地，亦設立會展單一窗口積極協助我國會展產業。此外，為強化會展服務硬體建設，投資興建國家會展中心及高雄世貿會展中心，期能擴大台灣國際會議、展覽及獎勵旅遊產業之經濟規模，打造台灣成為亞洲會展重鎮。

貿易局於推動會展相關計畫中，有感專業人才實為業界提升競爭力之重要因素，因此已將加強培育相關專業人才列為重點工作項目，委外開設多元化且符合業界需求之相關課程，本局亦樂見近年來愈來愈多大專院校開辦會展相關學程、學系。鑒於會展產業之人才要求極為廣泛及全面，包含會議展覽規劃與籌辦、國際禮儀、公關行銷、活動企劃、廣告媒體、平面設計、餐飲住宿等相關支援產業，其中細節可謂錯綜複雜，而國際禮儀之於會議展覽所扮演之地位猶如音樂會中之場地音響，一場優美的音樂會如場地音響無法忠實呈現音效與音色，音樂會將失去共鳴與掌聲，實屬可惜；反之如場地音響可忠實呈現音樂會之優美，更可達相輔相乘之效。

張秀瓊博士與傅儀琳博士聯袂運用過去工作經驗與教學實務，淬煉出『會議展覽禮儀』一書，書中由舉辦會議展覽之實務操作面切入，並分別就舉辦會議展覽各階段所需應用之國際禮儀分章節敘述，同時納入會展叢書中少見之媒體公關領域，最後因應會展產業所具備之國際性，將歐美、亞洲各地區之禮儀亦分章節描述，顯示2位作者除考慮國際慣用禮儀外，亦考量各地區不同文化所產生之禮儀差異。此書架構非常豐富多元，且面面俱到，實為有心投入及已投入會展產業之莘莘學子和業界夥伴，不可多得之實用工具書。期許透過此書之發行，能更加充實我國會展人才於國際禮儀之一環，此將有效提昇我國會展產業軟實力，讓台灣的會展產業能在全球化高度競爭的環境下，再次脫穎而出。

經濟部國際貿易局 主任秘書

江文若

preface

待客有禮

禮儀，在中國傳統文化中一直受到高度重視。歐陽修在五代馮道傳

論曰：「禮、義、廉、恥，國之四維；四維不張，國乃滅亡」。西諺亦云：「禮儀造就一個人(Manners makes the man)。」古今中外，從朝廷仕宦之家到民間販夫走卒，都有禮貌教育的傳承。禮儀，是一股導引個人舉止修養與維繫規範的無形力量。

在現今工商社會中，我們常透過工作與同事或陌生人頻繁接觸。其中能給我們留下深刻印象的，不外乎是那些舉止有節、禮儀合宜的人。他(她)們彬彬有禮的言行舉止，無形中在我們心裡種下未來工作、業務和私人情誼繼續發展的契機。

近年來，國際間各種會議、展覽、活動頻繁，世界各國透過此等平台展現國家各種軟硬體實力。其中，接待流程的規劃與導覽人員的素養，往往是提供參觀者第一，也是最直接的印象。以2010年上海世博會為例，台灣館服務人員態度親切、導覽詳細、接待流程精緻，給所有參觀者留下深刻、美好的印象。日本知名休閒雜誌FLASH周刊更在世博園區143個主要展館中，將台灣館評為第1名！

外貿協會成立40年來，為協助國內廠商拓展國際經貿市場，主要的服務項目包括經常組團帶領廠商參加國際性專業展及辦理貿易拓銷訪問團、營運台北世貿中心辦理各項國際展覽會、營運台北國際會議中心提供國際性及專業性會議服務、出版國際商情雙周刊提供商情資訊、網路行銷，以及設立國際企業人才培訓中心培訓優秀國際企業人才等。多年來亦陸續出版相關書籍，作為國人辦理相關商旅、會展活動之進修參考資訊。欣聞張秀瓊博士利用教學餘暇與傅儀琳博士合作，撰寫「會議展覽禮儀」乙書，為國內會議展覽產業之培訓增添新氣象，為吾人所樂見！

張博士投身媒體與教育工作多年，學養俱佳，深信本書之出版將對台灣會議展覽產業之發展，產生卓越之貢獻！

外貿協會 董事長

王志剛

會展產業包含會議（Meetings）、獎勵旅遊（Incentives）、大型國際會議（Conventions）及展覽（Exhibitions），簡稱為MICE產業，具有整合生產、加工與製造等第二級產業以及行銷、餐飲、觀光等第三級產業的特性，除可支援產業發展、帶動出口，更提供國際間技術、文化與學術交流合作之重要平台，展現國家軟、硬體建設整體實力。會展產業還具有「火車頭型服務業」之特性，估計每投入1元支出，約可帶動7~10元之周邊經濟效益，因此亞洲鄰近國家如日本、韓國、新加坡及中國等，皆將會展列為積極發展的重點產業。

台灣會展產業的起步雖然較晚，但也努力急起直追；隨著世運、聽奧、花博等國際型會展的接連登場，強力曝光增加了台灣的全球知名度。而由於會展產業可以帶動周邊交通、旅遊、餐飲、消費金融等產業發展，因此，政府已通過台灣會展產業行動計畫，將以建設台灣成為亞洲會展重鎮為願景，預計從今年開始至2012年，投入新台幣約22億元，吸引65萬人次來台參加會展活動，希望3年後能超越馬來西亞，成為全球舉辦國際會議排名第六的國家。

從人力資源管理的角度來看，因為會展產業本質上就是屬於服務性質的產業，因此有效的人力資源管理便成為辦理會展成功的重要因素之一。隨著越來越多的會展於台灣舉行，加上會展產業已納入ECFA早收清單項目，將使台灣在拓展大陸會議服務市場上更具國際競爭力，預期可促進我國會展及周邊產業的高度發展，前景十分看好，故對於會展人才的需求也與日俱增。針對此種需求與趨勢，國內大專院校紛紛於旅館、觀光、休閒、國貿、企管等系所開設會展等相關課程，進行會展專業人才的訓練，以期滿足會展產業的需求。

會展工作人員的禮儀對辦好會展相當重要。根據一項國外的研究調查顯示，85%會展參與者的第一印象都是來自於會展的工作人員，因此，會展人員的國際禮儀就顯得格外重要。而從企業經營管理的角度來看，良好的會展國際禮儀是企業、機關、學校的價值觀念、道德觀念、整體素質的集體表現，也是組織文化的重要指標，更是品牌、信譽和服務品質最直接的體現；簡言之，合宜的會展國際禮儀是塑造

preface

個人與組織形象的重要工具。

本書作者曾經擔任媒體記者長達二十餘年，現為高雄市全球會展協會顧問，擁有豐富的社交閱歷和紮實的禮儀素養，並於大專院校講授「會議展覽禮儀」課程及機關、企業、社團進行專題演講，獲得熱烈的回應及評價，顯示各界對於會展國際禮儀的相關知識需求殷切。而坊間有關國際禮儀的書籍雖然不少，惟此類書籍之主要內容，多著墨於一般性之日常生活禮儀，有關會展國際禮儀方面的專書付之闕如。故本書作者與傅儀琳博士特將開設相關課程之講義資料整理編寫成「會議展覽禮儀」教科書，針對會展的國際禮儀有系統地介紹陳述，俾使讀者容易明瞭，並能運用自如。

本書的內容豐富、資料翔實、文字優美、案例生動，是學習會展國際禮儀知識、提高文化涵養的優秀教材，既可作為大專院校相關系所會展國際禮儀專業教科書，還可以用於會展行業的各種短期培訓等。此外，本書也能提供公部門、非營利組織及公司行號自行籌組會展時參考，是一本相當實用的書籍。

國立高雄大學 校長

黃 英 忠

隨著2010年上海世界博覽會的舉辦，我們看到了各國的主場館設計各具特色，且是科技與歷史文化的融合，創新高的觀賞人潮，讓人留下極為深刻的印象。緊接著台北的花卉國際博覽會已在日前試營運，也即將於2010年11月隆重登場，可以預見的未來也是盛況空前。二十一世紀產業將是屬於會展的熱門產業時代。根據資料顯示：台灣在2011年將有近4000場次的大小會展活動，在本省各地陸續展開，它所帶來的巨大影響是無窮的。屆時結合觀光、商業、餐飲、住宿、休閒、交通運輸、資訊、公關等行業，帶來無限商機；未來在新興就業市場中更是年青學子選擇最愛就業的新方向之一。

認識出身媒體的張秀瓊教授多年，她是一位熱心教學，推動公益及社團力量無數的學者。常看到她在世界各國及海峽兩岸參與國際會議的身影。有鑑於會展產業的興起，除在大學開授「會議展覽禮儀」課程外，對推動台灣會展產業投入極大的心力，不僅關心未來發展也有著急迫感的心境。在教學之餘，擔任高雄市全球會展推廣協會及財團法人高等教育國際合作基金會的顧問，對推動會展產業不遺餘力，並以應結合國際禮儀才能有事半功倍之效，是一位具有前瞻性及行動力的熱心人士。

在她與傅儀琳博士合著即將出版的新作中，內容包括：會展活動的操作管理、工作人員訓練、開閉幕與進行流程、參加人員接待、會場佈置、媒體公關、記者會召開、酒會安排及各國與國際間個人互動等禮儀，都涵置在其所安排的篇章，可說是架構完整，內容完備，足供參考運用。茲在其新書付梓之際，樂為之推薦，以饗各學子及廣大有志於會展產業的工作者共同分享。

國立高雄餐旅學院 校長

詹繼業

謹識

九十九年十月十五日

在 全球化新興潛力服務業中，展覽產業與國際會議的發展狀況是評量某一地區繁榮與否以及國際化的重要指標，而會展產業的興衰成敗，更是作為一個國家經濟發展的指標。因此，欲提升國家競爭力，讓台灣登上國際舞台，會展產業與國際禮儀是不容忽視的。

本書作者張秀瓊博士的專業是消費行為、媒體採訪與公關，經年累月到世界各國參加會議，領略到先進國家在會展產業的積極推動成果，反觀台灣會展產業的開展從台北世貿中心啓用至今，雖然已有30年的歷史，但是，較諸先進國家仍顯遜色，因此，她深深感覺到培育會展產業人才與國際禮儀的養成刻不容緩。

這本與傅儀琳博士合著之《會議展覽禮儀》一書，特別詳述了舉辦或參加會議展覽時應具備的細節與國際禮儀，包括：會展現場活動前後的準備、接待、服務等禮儀，並列舉歐、美、非、大洋洲與亞洲等地區各主辦國會展的禮儀，堪稱包羅萬象、鉅細靡遺。不僅可以提供有心踏入會展產業領域者參考，而減少日後在舉辦活動的過程中，因知之不足所產生的誤會與失禮現象，更可作為各教育機構開設會展學程的相關科系的教科書，引導學子們的實戰秘笈，進而提升整個國家的競爭力。

張秀瓊博士是「財團法人高等教育國際合作基金會」(Foundation for International Cooperation of Higher Education, 簡稱FICHET)的顧問，今欣見其有意為培育會展產業人才，並養成後生學子的國際禮儀，而撰著本書，立意佳善，特為之推薦並序。

淡江大學校長
財團法人高等教育
國際合作基金會董事長

張家宜 謹識 2010.11

台灣的會展產業發展，如果從1974年3月由中華民國對外貿易發展協會在台北圓山飯店舉辦的「第一屆外銷成衣展」算起，到今年已經三十六個年頭，很快就屆「四十不惑」之年。筆者個人從1972年考進外貿協會服務，退休後又繼續服務會展界，有幸親眼目睹，親身體驗，更親自見證了台灣的經貿發展過程，其中會議和展覽在這過程中扮演的角色極為重要。

在會展硬體設施上，從1975年到1990年，外貿協會從借用台北市信義路原陸軍總部營區的「台灣產品展售館」、在敦化北路自建的簡陋鐵皮屋展館、租借台北松山機場航厦之「台灣產品展示館」，直到1988到1990年台北世貿中心展覽大樓及台北國際會議中心相繼完成，台灣的會展產業逐步走上了一條穩健發展的道路。而在這15年期間，台灣的對外貿易從1975年的113億美元飛躍至1990年的1,220億美元，成為全球第13大貿易國家，也成就了台灣的經濟奇跡。無疑的「會展產業」在這些傲人的成就中必有它特殊的貢獻。

會展產業的範疇，不論在國內或國外，都已經從狹義的會議和展覽，演進到包涵獎勵旅遊(Incentives)與國際年會(Conventions)在內的MICE產業，形成一種龍頭或核心服務業，帶動一大串周邊產業的律動，國際化的需求也愈益明顯，更是城市行銷及國家行銷不可或缺的利器。而所有的會展活動，都脫離不了緊密的人際關係。這種關係，雖然錯綜複雜，但經過人類千萬年的互動和學習，逐漸形成一種禮儀，規範了人與人、人與事之間的行為準則，有的可用文字來規範，有的則以不成文的共識或習慣來共同遵守。在國際上，這些行為準則尤其重要，因為它規範到不同的民族、文化、語言、和風俗習慣的人或族群，來共同遵守。在外交活動、國際會議、國際展覽以及大型活動如國際運動賽事、萬國博覽會等活動中，各個環節是否遵循國際禮儀是活動辦得完美與否的先決條件。

筆者早年服務外貿協會期間，曾派駐德國杜塞道夫擔任貿協駐德辦事處主任多年，出國前，雖非公務人員身份，但貿協是經濟部監督的財團法人，所以也特別參加了由政府辦理的駐外人員集訓，國際禮儀就是必不可少的課程。駐德期間，辦事處雖非公務機構，亦納入外交部駐德代表處的指揮系統，參加了許多經貿外交活動。也因貿協每年組團參加近二十項德國國際商展，與當地工商界互動頻繁，國際禮儀也就常常派上用場。但是因為畢竟不是科班出身的外交官，偶因辦理活動或因人少事繁、或為求效率，而忽略小節，不知不覺得罪

preface

了人，也徒增困擾。

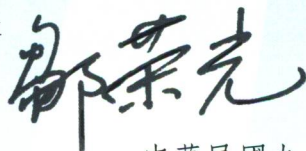
記得有一年，貿協組團參加在慕尼黑舉辦的國際時裝展，筆者負責當地參展、團員及模特兒接待，時裝表演秀等事宜，雖忙得焦頭爛額，台灣館開幕也恭請了駐德大使(代表)和台德重要經貿貴賓光臨指導，卻掛萬漏一，也無人事先告知，配屬駐德代表處的慕尼黑辦事處懸缺已久之新任主任(相當於領事)甫於兩天前到職，代表處不曾告知，所以沒有邀請。他老兄陪同駐德大使抵達會場，見到筆者，立即面色鐵青地質問：「你們來慕尼黑辦活動，為甚麼沒有向我報告？」，擺出一幅地頭蛇似的官僚嘴臉，嚇我一跳，此時大使才介紹說：「這是新來的X主任」。正想道歉時，他已昂首轉頭，不予理睬。而後整晚的開幕活動，他都正眼也不看筆者，甚至向其他單位的駐德同仁揚言：「我要辦這個鄒主任！」。當然，錯不在我，我又不是公務員，也非他管轄，辦不到我，恨我倒是真的，此後在任何場合碰到他，都不跟我說話，有如仇人。

這個真實經驗反映的是：社會上，不論國內國外，很多人非常在乎別人對待自己的態度。特別是公眾場合的禮儀安排，處理得不好，或有所疏漏，不僅貽笑大方，更嚴重影響人際關係。特別在外交界，最重視也最在乎國際禮儀，一個外交官在宴會上被排錯了位子，或是該請而漏請，這個梁子結上後，記恨一輩子，不由你不信。

秀瓊教授多年來從事會展相關知識的傳授，桃李滿天下。筆者有幸三度與她一同參加國外會展參訪或參展活動，對秀瓊教授凡事觀察入微，加上優異的外語造詣和國際觀，衷心折服。目前坊間確實缺少一本完整的、深入淺出的、而且是從會展活動延伸出來的國際禮儀教材，本書由她及傅儀琳博士合著編寫出版，不僅是會展界的大事，也是所有從事國際事務者必備的經典之作。

中華國際會議展覽協會

秘書長



中華民國九十九年五月

從事會展服務是一項龐雜而充滿挑戰的整合工作，要面面俱到、執行順暢、不出差錯絕非易事；若能充分發揮創意，讓所有與會朋友處處驚艷而稱許讚嘆，則是了不起的傑作。

在會展界工作這麼多年來，總感覺自己就像電影界的權威導演兼製片，很辛苦也很有成就感。歷年來獲得各產業界不少的掌聲，欣慰之餘，卻絕不敢得意忘形，總勉勵自己要時時刻刻戰戰兢兢力求完美。只因我深切體認：整個會展服務活動，分工細膩且千頭萬緒，執行中要督導關照的面向，多如牛毛，任何細節稍有閃失，原來設想的品味、情境即完全走樣，甚至亂成一團，令人失望不堪。

細細回顧過往失敗的經驗，我很訝異地發現：大多數錯敗的環節竟然都出在禮儀的失控。就以開幕典禮為例，在那種重要賓客雲集的莊嚴場合，即然只是一個禮賓小姐的小差錯所引來的小小失禮或紛亂，就常令人急得跳腳，因為那立即嚴重折損了整個會展水準的評價。當下即使十分懊惱，我卻從不敢也不願責怪屬下同仁，只因千錯萬錯都是我這個總經理的錯，只能怪我沒有好好教導她們正確的禮儀。但我也有說不出的苦惱，我們公司是一家老牌的大型展覽公司，高級幹部人才濟濟，絕大部分的公司業務，均不勞我費心，唯獨各項開閉幕儀式，展前記者會、歡迎晚會的「活動總監」職務，迄今仍苦於培訓不出一位足以令我放心的接棒人，重點就在於我沒有辦法系統性的教導他們。其實嚴格說來，我自己也高明不到那裏，很多禮儀似懂非懂，也許鬧過不少笑話卻全然不知，實在慚愧。

近幾年來，我國政府十分重視會展產業，為積極推動輔導，民國92年起，行政院即將會展產業列入國家發展重點計劃，總統府財經諮詢小組於民國98年也已將會展產業列為未來十大重點服務業之一。為配合會展產業的人才需求，在教育體系中，也已有34所大學院校設有會展相關學分學程。

去年為充實公司同仁自我教育的素材，我曾巡訪各大書局，買了不少各種會展類的書籍，卻找不到一本有關會展產業禮儀的教科書，深感失望懊惱。數月前，欣聞張秀瓊教授開講一門「會議展覽禮儀」的課程，並為教學所需，正用心著手與傅儀琳博士合作在編寫教科書。隨後榮幸接獲張教授來函，盛邀撰寫推薦序文。從本書目錄大綱之完整實用性，我能預見這絕對是一本符合會展人士需要，更足以快速提升台灣會展整體水平的大著作，影響將十分深遠，誠為台灣會展界的一大福氣與驕傲。除樂予撰序推薦外，本書正式發行後，我更會全力為之廣宣，期許國內會展界人士皆能人手一本。如果大家都能自我充實國際禮儀的素養，深信那將是台灣會展產業未來最大的核心競爭力。

中華民國展覽暨會議商業同業公會

理事長

林茂廷

國際化是21世紀全球各大城市發展必須面對的重要課題，而國際會展服務產業是全球化的行業，具有「三高」（高成長潛力、高附加價值、高創新效益）、「三大」（產值大、創造就業機會大、產業關聯大）及「三優」（人力相對優勢、技術相對優勢、地理相對優勢）之特徵，所以會議展覽產業(MICE)受到各大城市的重視。一個城市會展產業發展的程度是該城市國際化程度之重要指標。有鑑於會展產業的重要，會展禮儀亦成為國際化城市的必需。

近年來，台灣的經濟及社會環境在高科技產業及知識經濟強勢帶動下，國際化程度愈益提升，對於各種國際會議與展覽相關的專業服務需求日增；在拓展國際市場中，除商業信函外，還要適時地進行一些必要的商業訪問和考察，以更深入地進行市場拓展和建立多邊合作關係，找尋更多的商業機會。國際商務禮儀有助於各單位在組團參加國際商務活動時有應對進退依據的標準進行訪問交流和拓展國際貿易，所以國際禮儀成為拓展貿易不可忽視的一環。

會展工作人員究竟需具備那些符合國際規範接待技巧及禮儀，及如何融合都市風情發揮合宜的待客之道，本人在多次參加國內外會展之經驗，深深體會了解和尊重各國的特殊習俗、見面時禮節、參加商務活動禮節、參加宴請活動禮節、選擇適當之稱呼方式、備適當之禮品、穿著合適服飾禮節、注意會談交流方式禮節等之重要。欣聞張秀瓊博士、傅儀琳博士編著之「會議展覽禮儀」在章節中作深入淺出論述，不僅能因應台灣經濟與社會走向國際化之需求，且可減少因為國際觀不足產生之不必要誤會及失禮現象，誠為不可多得之會展專業之工具書。張秀瓊博士為本會之顧問，以其在大眾傳播界與學術界之卓越成就，此書之出版必將成為眾人爭相擁有之寶典。

高雄市全球會展推廣協會

理事長 **袁 韻 樺**

接獲大姐告知，要我為她的新書『會議展覽禮儀』作序，一則以喜，一則以惑。

大姐是記者出身，生活周遭的新鮮事務，必逃不過她敏銳的觀察和文筆。近年來，因為她經常應邀出席海內外各種會議和展覽，在會務上接觸甚多，以她記者細膩敏銳的觀察力、必然有特別的視點。果不其然，幾年來所得，聚焦出眾的，是一個嶄新的角度：從會展看“國際禮儀”，我相信這個題材很新鮮，內容一定也很精彩。

作為企業的一員，我經常參與各種活動、也看了很多不同形式的會議展覽，對於這些年來兩岸會展業的進步歷歷在目，而禮儀在其間扮演的重要性，茲就最近參與的二個活動，談談心得：

2010年7月天津市政府與台北外貿協會共同舉辦“首屆臺灣名品博覽會”、參加的公司以臺灣企業為主、三天半的會展吸引了50多萬人次參觀、簽定採購意向52億人民幣、成效大大超出預期。除了主辦單位策劃上的空前成功，最為人稱道的是台灣參展單位的專業素質。觀眾不難發現，場內不管大小單位，周遭環境都保持得相當乾淨、接待人員儀容整齊、禮貌親切、充滿笑容與活力，每次交易，都細心的把商品包裝得精美再雙手給客戶，…在當下，這些美好印象、通過口碑傳播、媒體報導加持、傳到環渤海區的每個角落，群眾像趕集式的大批湧入，造成了後二日人潮的爆增…。會後，天津市政府對“臺灣”會展服務給予很高評價。而許多外地城市聞風，也紛紛邀請台灣的團體前去參展。這一次的展覽，傳播了台灣會展服務的特質，也為台灣作了成功的形象宣傳。

再如剛圓滿閉幕的“2010年上海世界博覽會”，台灣館策展的美學表達了親近土地和庶民生活的精神，贏得各界相當的好評，但許多進入“臺灣館”的觀眾，對於接待人員的親切態度更為難忘。浮噪的展期，在一波波喧鬧的參觀人群中，台灣服務人員發自內心的真誠、平靜的笑容和溫馨的態度，傳遞了“台灣之美”和“禮儀之邦”，這種氣質，如果沒有深層的文化底蘊和專業的訓練，是作不來的，我想，參觀過台灣館的各國民眾，一定對這個蘊育豐富人文的美麗寶島心生嚮往。

會展活動是人的商業溝通，所以對於“禮儀”的要求，是一種充份必要的條件，在急速發展的會展業，禮儀將是一門“顯學”。大姐將歷年來觀察所得及研究，提煉成有系統的論述，作為具大眾參考價值的知識，期望他在記錄觀點的同時，也能為快速發展的會展產業留下註腳。我有幸參與一隅，也祝福大家閱讀各有所收穫。

康師傅控股有限公司華北地區

董事長 **張百清**