

● 新编全国旅游中等职业教育规划教材

现代会务服务

XIANDAI HUIWU FUWU

艾 院◎主编



旅游教育出版社

——新编全国旅游中等职业教育规划教材——

现代会务服务

XIANDAI HUIWU FUWU



艾 院◎主编

北京·旅游教育出版社

责任编辑:张 萍

图片提供:微图网

图书在版编目(CIP)数据

现代会务服务 / 艾院主编. -- 北京: 旅游教育出版社, 2015. 3

新编全国旅游中等职业教育规划教材

ISBN 978-7-5637-3137-4

I. ①现… II. ①艾… III. ①会议—组织管理学—中等专业学校—教材 IV. ①C931. 47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 048704 号

新编全国旅游中等职业教育规划教材

现代会务服务

艾院 主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx@163. com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	北京市泰锐印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	710 毫米×1000 毫米 1/16
印 张	10.5
字 数	162 千字
版 次	2015 年 3 月第 1 版
印 次	2015 年 3 月第 1 次印刷
定 价	25.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

本书编委会

编委会主任	顾建明			
编委会委员	王雪华	王韶红	江剑峰	滕军燕
编写组成员	俞云	艾院	何方	程月红
	黄臻轶	程泉	朱敏杰	丁辉

前 言

2014 年在中国举办的亚信峰会和 APEC 会议引起人们的高度关注,会展业的迅猛发展与国家的经济发展及综合国力的提升有着密切关联。我国会展业正逐步走向国际化、专业化、规模化和品牌化,有经济发展和社会进步的“助推器”之称。国际会议还可以带动旅游、商业、物流、餐饮、住宿等相关产业的发展。近年来,我国在国际事务中承担着越来越重要的责任,必将成为亚太地区重要的会展中心,所以,如何培养高素质的会议服务人才成为迫在眉睫的问题。

“会议服务”是高星级酒店运营与管理专业的一门专业课程,主要着眼于提高学生的综合服务素养,培养学生从事会议现场服务的能力。本教材的编写参照《职业教育国际水平高星级酒店运营与管理专业教学标准》,参考了众多行业专家的著作,萃取精华,集思广益,搜集了最新的会议案例来创设情境,补充与会议服务相关的人文知识、专业知识、英语知识等,力争达到知识体系的完整。全书分为三个单元:走进会议服务、会务服务员应具备的职业素养、体验会务现场服务。内容的编写突出项目教学法,如第三单元“体验会务现场服务”根据会议服务的实际工作任务设置了以下项目——会前服务、会中服务、会后服务,并根据当今国际会议服务的实际需求补充了“会务服务常见英文词汇及会话”的项目,体现编写内容的逻辑性和实用性。

本书由上海市奉贤中等专业学校艾院老师主编,上海旅游高等专科学校的李晓云老师、吴旭云老师、李勇平老师、张建业老师,上海市奉贤中等专业学校的顾建明老师、俞云老师、何方老师、丁辉老师、程泉老师、黄臻轶老师、朱敏杰老师等参加了本书的编撰工作。在本书的编写过程中参阅了多部文献著作,在此向相关作者一并表示感谢!

由于编者水平有限,本书难免存在错漏和不足之处,恳请读者批评指正!

编者

2014 年 12 月

目 录

第一单元 走进会议服务	1
项目一 了解形形色色的会议	1
项目二 了解会务服务的内涵	13
第二单元 会务服务员应具备的职业素养	22
项目一 会务服务员的岗位要求	22
项目二 会务服务相关基本礼仪	29
项目三 会务服务相关民俗知识	59
项目四 会务服务其他相关技能	86
第三单元 体验会务现场服务	96
项目一 会前服务	96
项目二 会中服务	117
项目三 会后服务	142
附录 会议服务常见英语词汇及会话	148
参考文献	159

第一单元

走进会议服务

项目一 了解形形色色的会议

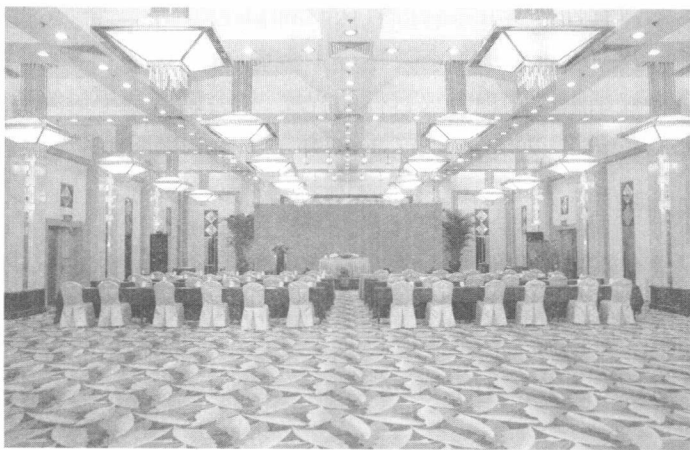
【学习总目标】

- 了解会议的基本概念
- 了解不同类型会议的基本服务要求
- 了解会议产业的基本概念

【学习分目标】

- 了解会议的基本要素
- 了解会议台型布置的类型
- 了解会议产业的含义
- 了解会议产业对会议市场的影响

【学习情境】



看看上面这张图片,在金碧辉煌、宽敞明亮的会议厅里,灯光柔和,桌椅摆放整齐,桌上摆有给每位与会者准备的纸笔和饮用水,投影、屏幕、会标等一应俱全。这样的会场布置也可以出自各位之手哦!

那么,会议服务跟我们所学的酒店专业有何关联呢?

【学习任务】

一、会议的含义与特点

会议,简而言之,就是相聚而议的意思。人们在一定时间内,有目的有组织地把有关人员召集起来,通过集中讨论商议,阐述不同的观点和看法来认识问题、解决问题的活动,就是会议。

会议的形式多种多样,包括:销售会、培训会、宴会、酒会、座谈会、新闻发布会、签字仪式,等等。

会议一般包含以下八个要素:

(1)主办者:会议举办方,也称会议的发起人或东道主。现在一般较大型的会议还有主办者、承办者、协办者之分,但都为会议的举办方,只是分工不同。

(2)与会者:参加会议的对象,是会议的主体。与会者一般以会议涉及的范围和内容而定。按照其会议参与程度的不同,一般可以将与会者分为会议贵宾、特邀嘉宾、与会代表等。

(3)议题:召开会议所需要讨论或解决的具体问题。议题体现召开会议的目的,是为什么要议、议什么的具体目标。

(4)名称:一般包括“会议的主要议题+会议”。

(5)方式:用以达到会议效果的会议样式和手段。

(6)时间:会议日期或召开会议的具体时间。

(7)地点:会议所在地。大型会议还分主会场、分会场等。

(8)结果:会议结束时实现会议目标的程度,是会议所期望最终达到的效果。

上述八个要素中,主办者、与会者、议题和结果是会议的基本要素。

二、会议的类型

会议客户具有不同于一般酒店客人的特点和需求,每一次会议的过程都是不可复制的,因此更需要酒店针对每次会议主题提供有针对性的服务。

会议类型很多,只有全面、系统地认识会议类型,才能合理地设计会议台型,为客人提供有针对性的服务。几种主要的会议类型见下表。

几种主要会议类型

分类标准	具体种类	说 明
会议规模	小型会议	参加人员在百人以下
	中型会议	参加人员数百人
	大型会议	参加人员数千人
	特大型会议	参加人员在万人以上
信息传播方式 与手段	现场会议	所有(绝大多数)参会者处于同一开会现场,能够开展面对面的交流
	电话(电视)会议	参会者分布在不同的多个会场,信息通过电话(电视)网络传输,不便开展面对面的交流
	网络会议	参会者分布在不同场所,甚至每个人都在各自的办公场所内,信息通过互联网传输,借助于网络技术可以开展一对一、一对多等方式的交流
主题与内容	工作会	主要围绕业务工作展开
	展销会	主要内容是各类商品的展示、推销与采购,期间会举行一系列的分项活动,如签字仪式、发布会等
	培训会	主要内容是针对某一课题对参会者进行培训和教育,使其提高相应的素质或技能
	学术会	参会者围绕某一共同课题进行研讨和交流
功能与目的	决策会	为进行某项决策而召开,会议成果为决议或决定
	执行会	对某项工作进行部署,明确分工和要求,如各种动员会、协调会、现场办公会
	讨论会	围绕某项课题进行研讨,一般要有明确的成果
	发布会	主要目的是发布相关信息、说明有关情况
	纪念会	为了表达对某一重大事件或重要人物的纪念而召开
召开周期	定期会议	按照确定的周期召开,如年会、例会等
	临时性会议	根据工作需要而召开,没有固定周期

续表

分类标准	具体种类	说明
阶段特征	预备会议	为了使会议取得更好的效果,在正式会议开始之前召开的会议,主要目的是统一思想,并对会议的筹备、安排、议程、文件等各方面的情况进行审查
	正式会议	全体参会者按照确定的议程参加的会议
安全级别	秘密会议	会场不允许正式参会者之外的其他人员在场,会议内容和召开情况不对外公开
	公开会议	会议内容和召开情况完全可以公开,会场可以进行公开采访

还可以从其他不同角度对会议进行分类,例如:

按区域分,有世界大型会议、国际性的会议、全国性的会议、长三角区域会议或华东六省一市会议等。

按内容分,有政治类会议、政务类会议、事务类会议、商务类会议、经济类会议、军事类会议、学术类会议等。

按形式分,有有聚有议的会议,如讨论会、座谈会等;有有聚不议的会议,如报告会、动员会、表彰会、纪念会等。

按照会议的性质来分,又有以下几种:

法定性或制度规定性会议,如党代会、人代会、职代会、妇代会、股东大会等。

决策性会议,如常委会、党组会、理事会、行政会、董事会等。

工作性会议,如动员大会、工作布置会、经验交流会、现场办公会、总结会、联席会、座谈会、协调会、务虚会等。

专业性会议,如研讨会、论坛、论证会、听证会、答辩会、专题会、鉴定会等。

显示性会议,如表彰会、纪念会、庆祝会、庆功会、命名会等。

商务性会议,如招商会、订货会、贸易洽谈会、观摩会、产品推介会、促销会等。

联谊性会议,如接见、会见、茶话会、团拜会、恳谈会、晚餐会等。

信息性会议,如新闻发布会、记者招待会、报告会、咨询会等。

总之,酒店会议服务人员应该根据会议的类型大致了解其服务要求。例如政府会议或政治性会议通常变化多,保密工作、安全工作要求高;庆功表彰类会议往往与建设项目竣工、公司年会、活动申办或举办成功有关,会场气氛较热烈,通常需要有颁奖仪式、活动启动仪式等;学术型会议参加者则以专业人员居多,会期相对较长,很多时候需要小会议室作为讨论的分会场;公司的董事会或高层会议通常中

小型规模居多,倾向于使用设施完善的小型会议室,有一定的保密性,对服务要求细致便捷,会议的人均消费水平普遍较高。会务人员要善于总结各类会议的服务要求,为客户设计完善的服务流程。

三、会展经济

国际酒店业通常用英文“M. I. C. E.”来表示“会议”这个酒店重要的细分市场,即会议产业或会展经济,其含义如下:

- M——Meeting 会议
- I——Incentive travel 奖励旅游
- C——Convention 研讨会
- E——Exhibition 展览会

随着会展业的发展,越来越多的星级酒店开始关注会议客源市场,并投资建设各种类型的会议场馆,甚至出现了专门经营会议服务的度假村和酒店。

1. 会议产业的发展

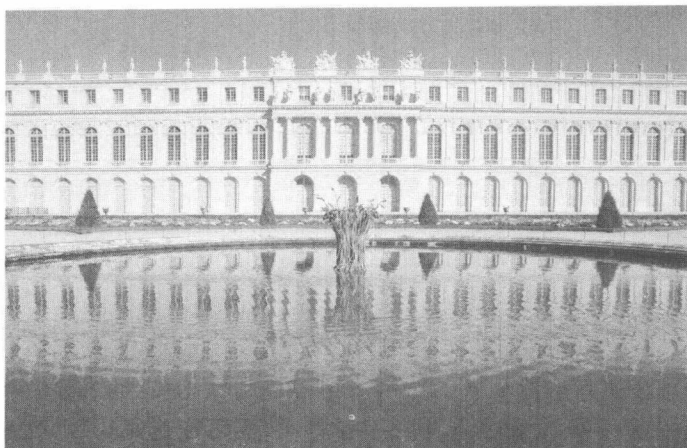
“会展经济”是由会议活动的开展引发的一种综合经济效益,直接带动旅游、饭店、交通、餐饮、广告等相关产业的发展。一国的会展经济实力和水平是与该国经济实力和总体规模及服务水平息息相关的。发达国家会展业在世界会展经济发展中处于主导地位,占有绝对的优势;而随着发展中国家地区经济实力的增强,其会展业也在蓬勃发展。



日内瓦

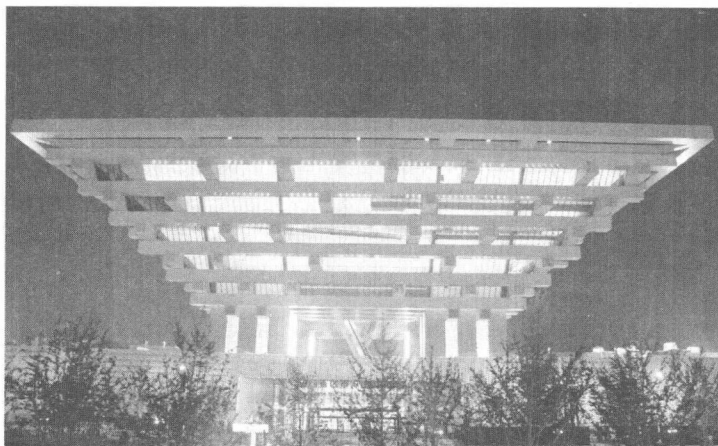
“世界会场”——瑞士日内瓦每年召开超过3万人次的国际会议。负责安排会议的服务公司或接待单位应运而生,推动了人口的就业和经济的发展,成为一个令

人瞩目的新兴产业。这是因为会议的召开直接或间接促进了经济发展,产生经济效益,从而形成了会议产业。



巴黎

有“国际会议之都”之称的法国巴黎,以其明媚的风光、丰富的名胜古迹、多姿多彩的文化活动以及现代化的服务设施,吸引了众多的国际会议组织者纷至沓来,目前每年巴黎要承办 300 多个国家性会议。联合国教科文组织(UNESCO)、经济合作与发展组织(OECD)、国际商会(ICC)、巴黎俱乐部(Paris Club)等国际组织的总部均设在巴黎。1994 年,巴黎还专门成立了一个“会展局”,其主要任务就是向会议市场的供求双方提供咨询和会务服务,在国际市场上“推销”巴黎。



上海“世博会”

近年来,上海一大批国际会议场馆相继建成,构筑了面向世界的讲坛,完善了上海城市的综合服务功能,不断地吸引国际组织的高层次会议来上海召开,促进了国际间的交流与合作。上海国际会议中心因2000年举办APEC会议而一举成名。2010年上海世博会的成功举办,更为上海市会议产业提供了一个实现跨越式发展的巨大历史机遇。近年来,上海承办的国际会议数量呈逐年上升的趋势,会议服务功能的开发也越来越受到重视。

随着会议举办手段的不断创新,人们对会议功能的认识不断深化,进而使会议功能得到不断拓展,与会议相关的各种具有会议形式和特点的活动日益丰富多彩。

2. 会议产业对相关领域的影响

会展是通过召开发布会、贸易洽谈会等各种会议,用实物、文字、图表来演示或展示产品成果、特点的一种宣传形式,是综合运用多种传播手段展示产品、促进交易的一项商务活动。会展是会议和展览的简称。会议和展览两者你中有我,我中有你,是一个不能截然分开的组合体。随着社会经济的深入发展,会展业作为一项“朝阳”产业,其价值和潜力已越来越被大家所认识。

会展在目前的营销媒介中,是最见效的一种。不少城市通过举办大型会展活动,提高了城市知名度,繁荣了市场,促进了城市经济的发展。上海的华东商品交易会、海南的博鳌论坛、杭州的西湖博览会、广州的中国出口商品交易会等会展活动已成为城市的品牌,在全面建设小康社会的进程中,做出了突出贡献,取得了令人瞩目的成就。我国已成为继日本、泰国、新加坡、韩国之后,亚洲的又一会展业大国。

3. 会展活动的形式

会展活动主要有以下几种形式。

(1) 会展旅游

会展旅游是召开会议、参加展览和观光旅游的总称,是近年来发展迅速的一项产业。人们在参加会议和展览会之余,少不了要到当地及附近的景区、景点、商业区和街区走一走,逛一逛,因而出现了会展旅游。会展旅游对于带动经济发展、提升城市地位、跻身国际环境、参与国际竞争、争取更大发展,都具有重要意义。

位于瑞士阿尔卑斯山边的达沃斯,只是一个常住人口不过1万的小镇,但目前它的国际知名度直逼日内瓦、洛桑、伯尔尼等以开办会展而闻名的国际大都市。究其原因,成功的会展旅游不能不说是一个重要的因素。这里雪峰绵延,景色如画,自然条件优越,符合当今回归自然的时尚,被称为欧洲的“人间天堂”,是举办会展的好地方。在达沃斯,会议被比喻为“面包”,当地拥有全套最先进的会议接待设施,设施和服务一应俱全。更重要的是,人们开发会展旅游的意识非常强,承办会议的水平非常高,会展旅游成了当地主要的经济收入来源。当各国政要和商界巨头在这个小

镇聚首,全世界众多媒体都聚焦达沃斯,由此产生的无形资产是无法估量的。

云南昆明举办世界园艺博览会之际,吸引了无数国内外人士游览欣赏昆明湖光山色、奇花异草,加上品尝当地小吃,体验少数民族风情,成就了一次生动、完整的云南旅游,同时还带动了周边及其他地区的观光旅游,其推动经济发展的作用是深远的。

(2) 博览会

博览会是会议展览活动高层次的组织形式。博览会往往是国际间的。国际博览会是指有许多国家参加的、规模宏大的产品、技术、文化、艺术展览及娱乐活动。它是一种国际集市,除进行交易外,还有产品展示。这就使得参加博览会的客商除能够进行现场交易外,还可以通过产品展览和会上宣传,同世界各地的商家建立更广泛的商贸联系,扩大日后的销路。

博览会的种类很多,大体有专业性博览会和综合性博览会两种。专业性的博览会只限同类商品的交易和展出,如德国科隆国际博览会每年举行两次,一次为纺织品博览会,一次为五金制品博览会。云南昆明世博会也属专业性的博览会,以世界园艺和花卉展览及交易为主。在综合性的博览会中,各种商品都可以参与交易展出,如德国莱比锡国际博览会、我国的广州出口商品交易会 and 杭州西湖博览会等。广州出口商品交易会创办于 1957 年,于每年 4 月和 8 月在广州由我国各专业进出口公司联合举办,会上展出各种商品或样品,邀请世界各国客商前来参加,并可以在会上直接达成交易。

(3) 世博会

世博会是世界性的、众多国家参加的综合产品展览交易会。世博会的宗旨是促进世界各国经济、文化、科学技术的交流与发展,被誉为世界贸易界的“奥林匹克”盛会,是会议展览活动的最高组织形式,受到各国政府、商界和专业人士的广泛重视。一个半世纪以来,它以不断丰富和深化的形式、内涵,洋溢着人们对未来生活的憧憬和追求,表达了人们推动科技发展 with 文明昌盛的理想,促进了社会的繁荣和进步。纵观人类社会的历史,世博会历史源远流长。一百多年前巴黎世博会留下的遗产是埃菲尔铁塔,现在已成了巴黎乃至法国的标志性建筑,是全世界的旅游热点;1970 年日本大阪世博会,带动了日本整个关西地区近 10 年的发展。

世博会是中国人认识世界的窗口。在 1851 年英国伦敦举办的首届世博会上,来自上海的商人徐荣村以自己荣记湖丝参展,一举荣获金牌大奖。此后至 20 世纪初期,中国多次参加世博会,在让世界了解中国、中国认识世界的艰辛与曲折中,世博会上亮相的中国人、中国产品和中国文化,一度成为古老的中国从封闭走向开放的缩影。2010 年上海成功举办了世博会,这是我国第一次举办综合类世界博览会。博览会的主题是“城市,让生活更美好”,共有 200 多个国家、地区和组织参展,

历时6个月,参观人次超过了7000万。上海世博会成为世界了解中国的一个窗口,这对于中国经济的腾飞、对于正在努力建设国际大都市的上海及上海周边地区的繁荣发展都具有重要的意义。

四、会议台型

会议室最常见的摆台形式有如下几种:剧院式、课桌式、U形、回形(双U形)、圆桌式、马蹄形等。

1. 剧院式

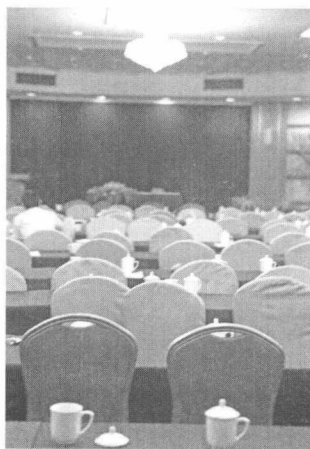


博鳌亚洲论坛

剧院式会议厅空间充裕,可以在有限的空间内容纳更多的与会者,便于密集、整齐地摆放桌椅,最大限度地将空间利用起来。但缺点是通常每位参会者的空间局促,没有地方放资料,也没有桌子用来记笔记。这种桌型一般适用于新闻发布会、论坛、庆典仪式等。

2. 教室式(课桌式)

教室式会议厅可根据会议厅/室面积和与会人数在安排布置上给予一定的灵活性。参会者面前有桌子可以放置资料及记笔记,这种台型还可以最大限度地容纳来宾。此种桌型适用于研讨会、培训、新闻发布会、论坛等,便于听众作记录。



亚太国际会议中心
亚太宴会厅

3. 回形



杭州中豪大酒店

回形桌常用于学术研讨会类型的会议,前方设置主持人的位置,可分别在各个位置上摆上麦克风,以方便参会者发言。此种台型容纳人数较少,对会议室空间有一定的要求。

4. U 形



永利澳门酒店

U 形会议室不设会议主持人的位置以营造较为轻松的氛围,多摆设几个麦克风以便自由发言。此种台型适合小规模会议、研讨会、交流会或董事会议,与会者

需要面对面沟通,彼此都可以看到,以便营造平等良好的沟通氛围。

5. 圆桌式



圆桌式会议室

圆桌式台型通常在与会者地位都平等的会议中使用会有最好的效果。圆形的自助餐型的桌子布置多用于包含酒会或餐会的会议。在中间的圆桌上可以放上鲜花或其他展示物。

6. 马蹄形



白云国际大酒店

此种台型适合小型聚会,陈设和氛围较不拘束、拘谨,方便参会者做笔记和参