



# 会展管理与服务 (第五版)

CONVENTION MANAGEMENT AND SERVICE

Milton T. Astroff 著  
James R. Abbey

宿荣江 主译

# AH&LA

CONVENTION MANAGEMENT AND SERVICE

Convention  
Management  
AND Service

FIFTH EDITION

Milton T. Astroff  
James R. Abbey

中国旅游出版社

# CONVENTION MANAGEMENT AND SERVICE

会展管理与服务 (第五版)

AH&LA

作者/Milton T. Astroff, Marketing Consultant  
James R. Abbey, Ph.D.

主译/宿荣江



中国旅游出版社

责任编辑:付 蓉  
特约审稿:赵 颖  
整体设计:锦绣圣艺/缪 惟  
责任印制:李崇宝

---

**图书在版编目(CIP)数据**

会展管理与服务/(美)Milton T. Astroff, James R. Abbey 著;宿荣江主译. —北京:中国旅游出版社, 2002. 10

书名原文: Convention Management and service

ISBN 7-5032-2068-6

I. 会... II. ①Astroff... ②Abbey... ③宿... III. 会议-组织管理学-高等学校-教材 IV. C931.47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 074482 号

---

著作权合同登记号:图字 01-2001-4362

**书 名:**会展管理与服务

---

**作 者:**(美)Milton T. Astroff, James R. Abbey

**主 译:**宿荣江

**出版发行:**中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编:100005)

**印 刷:**北京一二零一印刷厂

**版 次:**2002 年 10 月第 1 版

2002 年 10 月第 1 次印刷

**开 本:**787 毫米×1092 毫米 1/16

**印 张:**44.75

**印 数:**5000 册

**字 数:**808 千字

**定 价:**84.00 元

---

版权所有 翻印必究



## 美国饭店业协会教育学院系列教材

- 《饭店业计算机系统》
- 《国际饭店管理》
- 《饭店业督导》
- 《饭店与旅游服务业市场营销》
- 《餐饮经营管理》
- 《度假饭店的开发与管理》
- 《饭店财务会计》
- 《饭店客房管理》
- 《会展管理与服务》
- 《饭店业管理会计》
- 《前厅部的运转与管理》
- 《饭店业人力资源管理》
- 《共管公寓度假村和度假产权管理》
- 《饭店业质量管理》
- 《饭店法通论》
- 《饭店设施的管理与设计》
- 《当今饭店业》

## 作者简介

James R. Abbey (詹姆斯 R·阿比) CHA。曾任内华达州拉斯韦加斯酒店市场营销管理大学教授并具有俱乐部、餐厅和酒店的管理经历。身为顾问和研究者,他与众多的知名公司在销售和市场策略研究方面保持着密切的关系。同时还积极参与专业公司会议协会(Society of Company Meeting Professionals)和国际酒店销售与营销协会(HSMAI)的业务活动。Abbey 曾获得美国旅游研究协会、国家食品指导研究会和斯塔特勒基金会的奖励。

Milton T. Astroff (米尔顿 T·阿斯道夫) 在当今美国酒店业中享有很高的知名度。他是《会议与会展》、《旅游大师》和《培训》等书籍的策划者和第一撰稿人,还著有多篇酒店业管理的文章。同时,他还多次参加酒店业专题讨论会、管理发展研讨会、销售培训和会议发展研讨会并做主题发言。Astroff 曾就任于许多著名公关公司和专业行业会报刊的高级行政和营销职位。

## 主译简介

宿荣江 北京第二外国语学院英语系副教授。曾作为国务院交流学者,分别赴美国佛罗里达州中部大学和美国华盛顿州立大学学习酒店和工商管理。1996年加入香格里拉国际酒店管理集团,负责集团中国区的人力资源和培训工作。负责并参与了中国大饭店、国贸饭店、北京香格里拉饭店等10多家饭店的筹建和员工培训工作。

## 出版说明

随着经济全球化和信息化进程的加快,以及我国加入世界贸易组织,旅游企业面临的竞争和压力将越来越大。国际竞争国内化、国内竞争国际化已成为必然;旅游企业的竞争就是企业经营管理人员素质的竞争已经成为全行业的共识。职业化教育与培训,已成为中国旅游饭店业在新世纪发展的最紧迫的问题。如何提高自身的职业技能和职业素质、如何取得进入饭店行业的职业任职资格、如何走出国门参与国际化的竞争等问题,都十分现实地摆在了从事饭店工作和将要从事饭店工作的人们面前。这些问题,已经引起旅游行政管理部门、旅游饭店行业经营管理者的高度重视。为此,国家旅游局已经制定了《中国旅游业“十五”人才规划纲要》,明确把职业经理人培训和岗位职业培训作为目前最重要的工作之一。面对旅游饭店行业发展的需要和旅游市场的需求,中国旅游出版社在比较了目前国际上著名的饭店职业教育教材体系和职业培训体系的基础上,选择了美国饭店业协会教育学院的职业教育教材体系及职业培训体系,引进了其课程体系中适合中国国内旅游饭店业使用的系列教材的版权,同时组织国内旅游教育界、旅游研究机构和旅游饭店业专家对这套教材进行翻译。

美国饭店业协会(American Hotel & Lodging Association,简称AH & LA)是美国饭店业权威的管理和协调机构。美国饭店业协会教育学院(Educational Institute,简称EI)隶属于美国饭店业协会,从事酒店管理教育培训已经有近50年的历史,是世界上最优秀的酒店业教育及培训机构之一,其教材和教学辅导材料集合了美国著名酒店、管理集团及大学等研究机构的权威人士多年的实践经验和研究成果,有许多是作者的实际体验和经历,使读者从中能够见识到饭店工作的真正挑战,并帮助读者训练思考技巧,学会解决在成为管理人员后遇到的类似问题。目前,全世界有60多个国家引进了美国饭店业协会教育学院的教材,有1400多所大学、学院、职业技术学校将其作为教科书及教学辅助用书。美国饭店业协会为此专门建立了一整套行业标准和认证体系。美国饭店业教育学院为饭店35个重要岗位颁发资格认证,其证书



在饭店业内享有最高的专业等级。现在，在 45 个国家共有 120 多个证书授权机构，在全球饭店业的教育和培训领域享有较高声誉。

中国旅游出版社首批引进的美国饭店业协会教育学院的系列教材，每一本都经过了专家的精心挑选，译者的精心翻译和编辑的精心加工。我们期望这套教材的引进能够更好地为中国旅游饭店业的发展服务，更好地为中国饭店业迎接 WTO 的挑战、走向世界发挥作用；也希望能满足旅游饭店从业者提高职业技能和素质的迫切需求，为其成为国际化的管理人员贡献一份后援之力。

如果我们的目的能够达到，我们将以此为自豪。我们为实现中国向世界旅游强国目标的跨越而做出了努力。

中国旅游出版社  
2002 年 3 月



## 总 序

随着 1978 年中国的改革开放,在 20 世纪的最后 20 年里,又诞生了一个重要的、新兴的旅游胜地。中国一直被认为是一个充满神秘、魅力、激情的独特的异域国度,世界上很多国家无不崇敬中国的人民、艺术、文化、历史和地理景观。中国近期经济的飞速发展是吸引大规模商业旅游团体和闲散旅游者的另一个重要因素。在新的投资理念和技术涌入中国市场的同时,中国又成功地加入了世界贸易组织并赢得了 2008 年奥运会的主办权,这些都给中国旅游业的增长和发展提供了更加光明的前景。

尽管中国旅游业的前景一片大好,但这并不意味着中国已经获得了成功。旅游观光和接待业的现在和过去都不是一个简单的问题,它是一个受到诸多因素影响的复杂行业。其内部因素,诸如:良好的基础设施、充足的空中和陆地交通通道、积极的政府姿态、风景区的发展、舒适的住宿条件和美味的饮食,以及优质的服务等等;同时,还有众多的外部因素,这些外部因素可能是周期性的,这就需要各级旅游管理部门和行业管理者做出快速有利的应变措施——这些外部因素包括政治和国内安全环境的突变、经济形势萎靡不振、地区危机、空难或影响出行的连续阴雨天气。因此,旅游作为一种产业不仅需要积极地宣传以及良好的观光环境资源,还需要对这些资源进行有效地管理,以专业的精神服务于旅游者和投资者。

随着旅游行业在全球、地区和地方的竞争不断加剧,需要最有效的措施以确保旅游业在有限的环境和变化中保持稳定。今天,国家和各级机构的决策者充分认识到旅游观光和接待管理领域的竞争力,并认识到革新和稳定性的主要根源在于教育、培训和再培训。政策计划、教育和培训被视作未来旅游业生存和兴旺的首要任务。

中国旅游出版社作为从事旅游信息、旅游教育及旅游学术研究的出版机构,已经意识到旅游和接待教育在维持产业健康和不断进步方面的重要性。在引进、翻译和出版来自美国饭店业协会教育学院的一系列教科书的同时,该出版社的目标是将美国接待行业专家积累的经验 and 标准带给中国饭店服务部门的管理者。

美国饭店业协会教育学院系列教材的主题涉及范围很广——它包括饭店账目记





录、房间划分管理、餐饮管理、市场和销售、集会和会议管理、饭店保安和安全、饭店工程、人力资源管理、国际饭店管理、旅游胜地饭店发展和管理等诸多内容。这些重要的课题所涉及的内容各有不同，但它们都是与接待行业有关的内容，学生可以根据各自的需要和兴趣，选择某一门或全部课程进行学习。

中国旅游出版社获得出版权的教材有：

《饭店业计算机系统》、《国际饭店管理》、《饭店业督导》、《饭店与旅游服务业市场营销》、《餐饮经营管理》、《度假饭店的开发与管理》、《饭店财务会计》、《饭店客房管理》、《会展管理与服务》、《饭店业管理会计》、《前厅部的运转与管理》、《饭店业人力资源管理》、《共管公寓度假村和度假产权管理》、《饭店业质量管理》、《饭店法通论》、《饭店设施的管理与设计》、《当今饭店业》。

上述所有教材都是由来自美国主要学术机构的著名教授编著或合著的，他们分别来自夏威夷大学旅游管理学院，密歇根州立大学旅游管理学院，康奈尔大学酒店学院，佛罗里达国际大学酒店、餐饮与旅游学院，内华达大学拉斯韦加斯分校酒店管理学院或知名的饭店管理领域的学者。这些教材囊括了接待行业中几乎所有的管理、营销和操作领域的知识。更为重要的是，这些教科书中的原则和概念超出了西方国家的描述和理论，适用于世界上任何一个国家。

在美国饭店业协会教育学院的监督下，已经有数千名饭店管理人员在完成了该教材体系指定的10门课程后，获得专业的CHA（饭店管理者）资格。这些课程——由于地区的限制——可通过远程教育来学习，也可通过美国学术机构设立连续教育方案、饭店协会或独立的授权饭店设立的培训方案以及其他手段进行学习。许多获得饭店管理者资格认证的人都是在美国以外通过学习获得CHA资格的。随着AH&LA教材中文版的翻译和发行，中国旅游及接待行业当前和未来的管理者将有机会得到更专业的学习，并有可能获得资格认证。然而，专业教育的发展比获得资格认证更为重要。其重要意义在于可以帮助管理者取得事业的成功和进步，并强化管理者的能力，使游客更加满意，从而使公司获得更多的业务，赢得更多的朋友和客人。

改革开放以来，中国已经建立了许多吸引游客的旅游胜地。今天，这些地方不仅吸引了众多来自全世界的旅游者，还为中国国内游客游览本国的名胜古迹提供了条件，使其国内的旅游事业得到了蓬勃的发展。中国一位著名的资深经济观察家指出，中国的旅游业是一项决不会衰败的产业。然而，也有研究显示，即使是最著名的旅游胜地也有自己的生命周期，也会有淡季和旺季之分。时代在改变，品位在改变，旅游目的地也会随着人们的喜好不断地涌现和衰落。根据市场营销理论，决定市场的因素在于优质的产品、合理的价格和优质的服务。做好准备和进行管理知识的学习，是应对市场需求和解决明天面对的未知挑战的前提。这意味着要将教育作



为一生的追求。

作为被译成中文出版的系列丛中两本教材的作者，作为乐意为中国旅游业开展职业教育培训而尽力的学者，我很高兴向中国的旅游及接待业管理者推荐 AH&LA 的著作。我要向那些深知继续教育之重要性、并对学习新事物特别敏锐的旅游从业者们表示祝贺，我还希望向中国旅游出版社表示衷心祝愿，正是她适逢其时地认识到了应该为缩小正规教育与实业界之间的差距而提供必要的工具。

Chuck Y. Gee

夏威夷大学酒店管理学院 名誉退休院长

夏威夷 火奴鲁鲁

2002 年 3 月 20 日



# 目 录

祝贺 ..... ( 1 )

前言 ..... ( 3 )

感谢 ..... ( 5 )

引言 ..... ( 7 )

学习教育学院课程的提示 ..... ( 9 )

## 第一部分 会议销售

1. 会展业入门 ..... ( 5 )

    当今会议业 ..... ( 5 )

    当今会议市场的规模 ..... ( 9 )

        会议的类型·会议举办单位·应运而生的各种会议设施

    会议业的其他趋势 ..... ( 25 )

        全球化·二级城市·会议中心的涌现·专业会议策划人·日益增加的技术含量·合作式营销

    注释 ..... ( 35 )

    主要术语 ..... ( 35 )

    复习题 ..... ( 36 )

    网址 ..... ( 36 )

    复习小测验 ..... ( 38 )

2. 制定市场营销计划 ..... ( 43 )



销售与市场营销的区别 .....	( 43 )
市场营销的重要性 .....	( 44 )
市场营销计划 .....	( 46 )
制定市场营销计划的四个步骤 .....	( 48 )
步骤 1: 进行市场营销调研 • 步骤 2: 选择目标市场并为企业 定位 • 步骤 3: 确立目标, 制定行动计划 • 步骤 4: 对市场营 销计划的评估与调整	
市场营销计划的实际应用 .....	( 74 )
主要术语 .....	( 74 )
复习题 .....	( 75 )
网址 .....	( 75 )
附录 .....	( 77 )
市场营销计划示例	
复习小测验 .....	( 83 )
<b>3. 会议销售的组织工作 .....</b>	<b>( 87 )</b>
饭店经营中的销售 .....	( 87 )
销售组织机构 • 销售部与其他部门的协调	
销售及市场营销员工 .....	( 91 )
销售部的职位 • 补充性销售员工	
对销售工作的管理 .....	( 99 )
标准工作程序 (SOPs) • 销售部会议 • 客户分配职责 • 评估销 售工作	
销售记录和档案系统 .....	( 108 )
饭店档案系统 • 销售部表格	
销售部办公自动化 .....	( 118 )
自动化的优势 • 饭店计算机系统的最新发展 • 虚拟办公室 • 自动化的其他用途	
注释 .....	( 129 )
主要术语 .....	( 130 )
复习题 .....	( 131 )
网址 .....	( 131 )
案例 .....	( 133 )



Ultra 饭店的部门冲突

复习小测验 ..... (136)

**4. 社团组织市场 ..... (141)**

收入源泉 ..... (141)

他们想要什么 ..... (143)

社团组织会议的种类 ..... (144)

年会 • 州和各地区年会 • 专门会议 • 研讨会和专题讨论会 •  
董事会和委员会会议

社团组织会议的特点 ..... (150)

周期和模式 • 地理局限 • 筹会时间 • 会址的种类 • 自愿参加 •  
年会期限 • 价格

谁做决策 ..... (155)

社团总监 • 社团总裁和副总裁 • 委员会主席 • 董事会成员 • 地  
区性影响

如何找到社团组织 ..... (159)

目录 • 数据库 • 专业性期刊 • 饭店记录

注释 ..... (164)

主要术语 ..... (165)

复习题 ..... (165)

网址 ..... (166)

复习小测验 ..... (168)

**5. 公司会议市场 ..... (173)**

他们想要什么 ..... (173)

公司会议的种类 ..... (178)

全国性和地区性销售会议 • 新产品发布/分销商会议 • 专业/技  
术会议 • 管理层会议 • 培训会议 • 股东/公共会议 • 奖励会议

公司会议特征 ..... (184)

周期 • 筹会时间 • 地理因素 • 会址种类 • 与会人数 • 会议期  
限 • 展品 • 会议室要求 • 会议安排决策 • 多种预订潜力 • 一  
次会议——一张支票 • 会议业务带来其他业务

谁做决策 ..... (192)



如何找到集团公司及负责人 .....	(195)
特殊会议出版物·商务出版物·行业目录和出版物·行业协 会——地方商务目录和分部·横向推荐和渗入	
注释 .....	(200)
主要术语 .....	(200)
复习题 .....	(201)
网址 .....	(202)
复习小测验 .....	(204)
<b>6. 其他市场 .....</b>	<b>(209)</b>
非赢利组织 .....	(209)
SMERF 团体 .....	(212)
社交团体·军人和其他团体·教育会议·宗教会议·联谊会议	
政府机构 .....	(222)
工会组织 .....	(225)
奖励会议 .....	(225)
保险会议 .....	(230)
医药会议 .....	(231)
注释 .....	(235)
主要术语 .....	(235)
复习题 .....	(236)
网址 .....	(236)
案例 .....	(238)
恢复收入管理	
复习小测验 .....	(241)
<b>7. 推进会议市场销售 .....</b>	<b>(245)</b>
个人销售访问 .....	(245)
第 1 步：访前计划·第 2 步：开始销售访问·第 3 步：争取潜 在客户参与·第 4 步：介绍自己饭店的情况·第 5 步：处理异 议·第 6 步：结束访问和后续措施	
电话销售 .....	(256)
电话销售的技巧·筛选潜在客户·电话安排约见·电话销售	



访问后续措施·电话销售	
突击销售 .....	(262)
展示会销售 .....	(263)
与会议局联合销售 .....	(267)
实地考察销售和熟悉观光旅游 .....	(270)
注释 .....	(275)
主要术语 .....	(275)
复习题 .....	(276)
网址 .....	(276)
案例 .....	(278)
不要纸上谈兵——要真正推销出去	
复习小测验 .....	(281)
<b>8. 针对会议策划者的广告 .....</b>	<b>(285)</b>
报刊广告 .....	(285)
行业杂志·饭店目录	
使用技术手段做广告 .....	(289)
互联网·发传真	
附带的赠送材料 .....	(295)
宣传手册·其他附带赠送材料·特色物品	
直接邮寄广告 .....	(301)
策划广告活动 .....	(304)
互相交换商业广告·联合广告·广告代理公司	
公关和宣传 .....	(317)
主要术语 .....	(321)
复习题 .....	(322)
网址 .....	(322)
案例 .....	(324)
太阳城里的销售衰退	
附录 .....	(327)
复习小测验 .....	(332)
<b>9. 谈判和合同 .....</b>	<b>(337)</b>

谈判 .....	(337)
协议书/合同 .....	(340)
组织和饭店名称 · 正式日期 · 房间数量和种类 · 价格 · 到达 模式 · 公共空间 · 免费和降价客房 · 前度来访 · 工作空间 · 登记管理 · 展示空间 · 餐饮活动 · 茶歇 · 酒水 · 音像设施 · 工会规定 · 总账和信用程序 · 支付方式 · 终止/取消 · 惩罚条 款 · 小费和服务费 · 损失条款 · 仲裁 · 权威担保 · 保险/赔偿	
合同标准化 .....	(357)
多种会议合同 .....	(359)
注释 .....	(362)
主要术语 .....	(362)
复习题 .....	(363)
网址 .....	(363)
案例 .....	(365)
没有空房	
复习小测验 .....	(367)

## 第二部分 会议服务

引言 .....	(373)
<b>10. 服务的功能 .....</b>	<b>(377)</b>
服务是关键 .....	(377)
服务人员的构成 .....	(378)
会议服务经理 .....	(382)
增加知名度 · 会议服务人员 · 工作交接 · 沟通的重要性	
总结 .....	(392)
注释 .....	(394)
主要术语 .....	(394)
复习题 .....	(395)
网址 .....	(395)
附录 .....	(397)
会议服务的项目核对单	





复习小测验 .....	(402)
<b>11. 客房 .....</b>	<b>(407)</b>
预订系统 .....	(407)
邮政回执卡 · 住房名单 · 城市旅馆住宿协调局 · 免费电话号码	
客房分配 .....	(418)
优先权 · 房价结构 · 房间类型 · 入店/离店形式 · 取消预订及	
确认日期 · 免费项目安排 · 同其他饭店的关系 · 历史记录	
预订未到/超订 .....	(426)
入住—离店 .....	(430)
入住手续 · 离店手续	
计算机的应用 .....	(431)
预订 · 入住登记和派房 · 离店手续与结账 · 报表和分析应用	
注释 .....	(438)
主要术语 .....	(439)
复习题 .....	(440)
网址 .....	(440)
复习小测验 .....	(442)
<b>12. 会前准备工作 .....</b>	<b>(447)</b>
会前会 .....	(447)
威斯汀饭店的“经营诀窍” · 关键人员花名册	
明细单(摘要) .....	(453)
会议活动单(宴会活动订单) .....	(457)
计算机报告 · 会议主题	
沟通途径 .....	(462)
注释 .....	(462)
主要术语 .....	(463)
复习题 .....	(463)
网址 .....	(463)
附录 .....	(465)
摘要(明细单) 问卷调查表	
复习小测验 .....	(470)