

职海起航
会展专业职业
教育系列教材

Exhibition

会议实务

HUIYI SHIWU

李倩春 主编



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

职海起航 会展专业职业教育系列教材

会议实务

李倩春 主编

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

会议实务 / 李倩春主编. —北京: 对外经济贸易
大学出版社, 2011
职海起航 会展专业职业教育系列教材
ISBN 978-7-81134-998-6

I. ①会… II. ①李… III. ①会议 - 组织管理学 - 职
业教育 - 教材 IV. ①C931.47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 072667 号

© 2011 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

会 议 实 务

李倩春 主编
责任编辑: 刘 红

对外经济贸易大学出版社
北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029
邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342
网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行
成品尺寸: 170mm × 230mm 9 印张 166 千字
2011 年 6 月北京第 1 版 2011 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-998-6
印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 16.00 元

前 言

鉴于市场上部分会展教材存在偏重理论,脱离实践等问题,我们力求打破传统的知识体系结构,开发一本与实际工作紧密相关的教材。本教材出版后不仅适用于职业学校会展专业及相关专业会议服务课程的学生在校学习,也可以供从事会展人员自学使用,同时也可作为会展公司培训新员工手册。

本教材《会议实务》所述的会议服务与我们常说的会议服务有所不同,我们一般说的会议服务更多指的是会议现场服务,而本教材将会议服务作为一个行业,是会议服务商提供的一系列服务,会议现场服务仅为其中一个环节。

《会议实务》的编写在指导思想上突出了三个重点,一是教材中采用的项目和任务必须来源于实际工作,并与知识、技能等有机结合;二是与职业岗位紧密结合,依据工作过程,以学习典型职业活动的过程性知识、掌握完成工作任务的技能、培养岗位所需职业素质与综合职业能力为目的;三是教材体例设计及编排层次有序,图文并茂,适合学习者需要。

本教材的编写遵循了三个原则:一、实用性原则;二、以学生为主体的原则;三、情景性原则。

本教材根据会议服务提供商的工作流程进行编写,共分五个单元。引论部分将简单介绍会议组织者工作职责以及本教材的内容定位,然后介绍《会议实务》的编排以及课程要求和学习要求,使学生对整本教材的安排以及会议服务的主要工作环节有一个整体和系统化的认识,为接下来的学习奠定基础。第一至三单元对会议服务运行的每个工作过程进行过程性知识讲解和实操练习。考虑到会议服务中还有其他服务商所提供的服务,所以为了使整个环节更完整,学生将来的就业面更广,第四单元将其他主要服务商的工作流程作了补充介绍。第五单元为宾馆和旅行社等其他相关服务。为了更快地了解本书,建议阅读本书的引论。

本教材以某些真实会议的实际运作流程为主线,每单元首先进行任务描述、设定学习情景同时明确学习目标,然后进行实操环节设计,最后进入作业环节。

全书的策划和统稿由李倩春、于立新负责。具体分工是第一单元由梁剑锋编写,第二单元由李倩春编写,第三单元由刘沛然编写,第四单元由于立新编写,第五单元由田亚丽编写。其中内容及编排得到杨文尧老师和田永军老师的大力支持,在此表示衷心感谢。

2 会议实务

本书的编写是一次探索和尝试，是为本专业其他核心课程教材和专业教材的开发抛砖引玉，但其中体系和内容肯定都有许多值得商榷之处，同时由于时间和水平的限制，书中难免出现疏漏，我们诚恳地期待各位专家和会展业内人士的不吝赐教。

引 论

一般来说,按照会议举办单位的性质不同,可将会议分为三大类,分别为公司类会议、协会类会议和其他组织会议。任何公司、协会或组织一旦决定召开会议,它们就必然指定内部工作人员或外部专业会议组织者(PCO)具体实施会议的策划和组织工作。《1995年亚太会议市场报告》明确了会议组织者的主要责任:选择会议地点,选择会议用饭店和其他设施,安排会议日程,制定会议预算和支出,决定工作场所外会奖活动,确定会议目标,拟好包括邀请信、会议决议在内的各种文件,落实出席对象等等。而对于会议的相关服务工作,会议组织者一般都会与不同的外部服务提供商联系,将会议相关服务外包给各种服务提供商,如会议服务提供商、旅行社、宾馆饭店、鲜花绿植提供商、运输公司等等。

对有些举办单位来说,自己筹办中小型会议也许不是太难的事,何必要寻求外部服务呢?此话或许有理,但就像请客人吃饭一样,自己也可在家下厨办桌,可是多数人仍喜欢到餐厅去请客,原因很简单,因为省时、省力,菜色有选择性,餐具、设备都较好,又有余力来招呼客人,用PCO和其他服务提供商也是同样的道理。至于大型会议,对组织以及会务的要求更为复杂,就像办喜宴一样,可不是一般人能处理的,为了应对这些挑战,请专家协助就更必要了。德国会务局对1999年至2000年的德国会务和讲座市场作了一个寻求外部服务的调查显示,招待设备、活动技术、餐饮、运输是最重要的外部服务内容,而一般的招待设备、活动技术以及运输都是由专门的会议服务提供商来提供的。图1表示的就是会议组织者寻求外部服务的关系网络,有时候关系网络会更复杂。

会议服务提供商在会议服务的整个运行中扮演了重要的角色,它的工作过程是本书重点涉及的部分,同时我们对宾馆饭店的餐饮场馆服务以及提供从事旅游者接待工作的旅行社的工作过程也作一简单介绍。《会议实务》作为会展实务与管理专业必修的专业核心课程,要求学生在学完该课程后,不仅要掌握会议实务工作的整体运行程序、熟悉会议实务的各个环节,还能独立完成各个环节岗位工作,具备一定的人文素质、社会能力,拥有特定的规则意识、规范意识和一种积极的工作态度。

本教材是以“单元-节-任务-工作过程”外延由大至小进行编排的,主要内容如图2所示。

2 会议实务

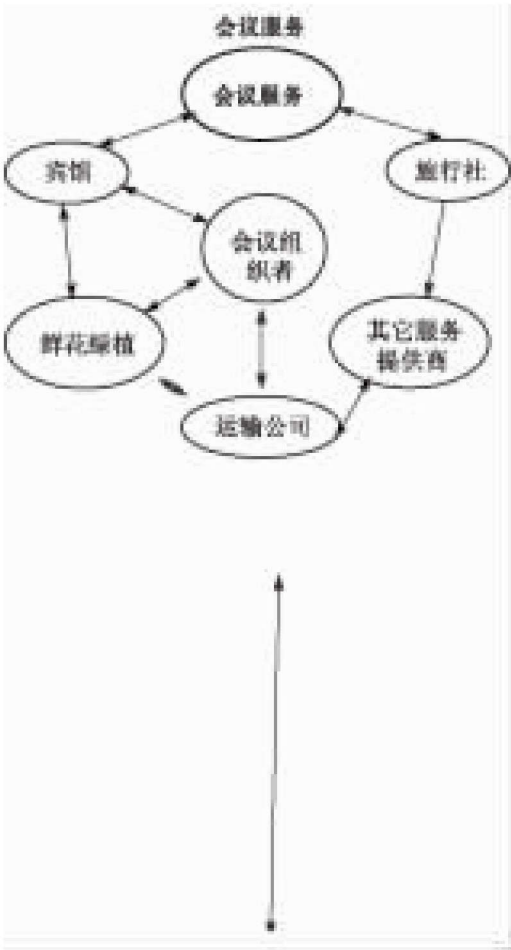


图 1 会议组织者寻求外部服务网络图

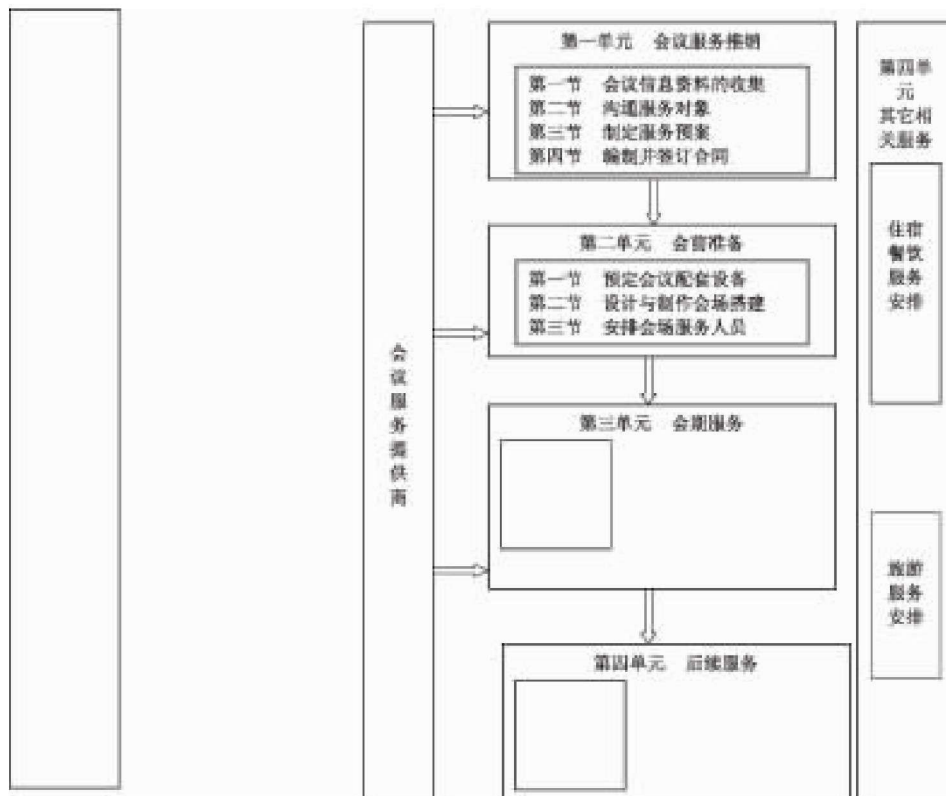


图2 《会议服务》的内容构成

4 会议实务

第一单元 会议服务推销

会议服务推销是会议服务提供商拓展业务的第一步工作。而推销自己服务的第一步则要搜集将要召开的各种会议资料,在获得有价值的会议资料后联系会议组织者,与之沟通后制定服务预案并进行商谈,最后进行合同编制以及签订。完成本章的学习后,要求学生能达到以下几个要求:第一能从各类途径收集到将要召开的会议信息,能对收集的资料进行基本的分类整理并以书面形式备案存档,并能注意到信息的相关性、代表性、完整性;第二能独立运用各类沟通途径与客户进行沟通,完成会议推销,如熟练运用 MSN 或 QQ、电子邮件、电话、传真、邮寄及上门拜访等方式,并遵循规范的推销礼仪;第三,能根据客户要求制定出会议服务预案,考虑周到细致;第四,熟悉合同格式,能独立编制合同。

第二单元 会前准备

在成功推销自己的会议服务后接下来就是会议准备阶段了。在这个阶段,会议服务商要做好会前的所有准备工作,如预定会议配套设备、完成会场搭建设计与制作的组织与验收、安排会场服务人员等事宜。并不是每个会议服务商都拥有完备的会议配套设备和会场搭建人员,所以在这个阶段会议服务商又将会议配套设施和搭建等项目又外包给相应的服务商,会议服务商起一个组织监督和管理的作用。

结束本章的学习,要求学生能根据与会议组织者签订的合同报价单提出各类会议设备,联系沟通专业设备供应商,商谈价格及签订供应合同;掌握会场搭建项目的现场依据、会议设备配置的原则、现场服务人员岗位配置的作用,并能对会议设备安装、会场搭建合格与否进行验收;能协调旅行社来安排与会者旅游事宜。

第三单元 会期服务

会议正式召开时,会议服务提供商负责会议接待与引导、提供设备技术、维护搭建、管理现场服务人员,同时处理应急事件。学习完本章,要求学生能依据会议策划方案的要求,在会议现场较好地完成设备检查、会议接待及现场服务等项目工作,并能协调技术设备和搭建维护人员进行现场技术的提供及搭建的维护,初步具备现场实地业务能力、应急事件处理能力、各类关系协调能力,做到服务周全、深思熟虑。

第四单元 后续服务

会议结束后,会议服务提供商作后续收尾工作,如与会议组织者和搭建商等结算款项,作会议服务总结,整理会议资料,更为重要的是要保持与会议组织者的经常联系,进行情感沟通,为后续服务推销打下基础。学习完本章,要求学生了解简单的财会知识,能协助会计人员做好会后款项结算;掌握会议总结的写作技巧,学会进行会议总结的写作;能熟练运用各种办公软件对会议资料进行整理和存档,具有保密意识;同时能在会后通过各种方式与客户联系,保持热情大方的态度。

第五单元 其他相关服务

宾馆和旅行社也是会议组织者联系的重要服务商,通常会场设置在宾馆内部,宾馆负责会场布置、餐饮住宿以及相关的茶水茶歇、安保服务。完成本节的学习后,要求学生能根据会议组织者要求安排餐饮、住宿及安保,并能提供餐饮、客房、茶水茶歇、安保以及签到和信息登记等服务,行为规范,符合相关礼仪。

旅行社在明确会议考察要求后,制定旅游线路,安排交通和导游,并负责安全。学生学习完本节后除了能与会议组织者沟通确定旅行路线,并安排交通和导游,还要树立安全意识、大局意识,考虑问题应周到细致,并具备处理一些突发事件的能力。

编者希望,本书的内容编排能提供一种对会议服务的系统理解,能更深层次地理解这个行业,并使之更加专业化。

目 录

前言.....	1
引论.....	1
第一单元 会议服务推销	1
第一节 会议信息资料的收集.....	2
任务1 收集会议项目信息	2
任务2 信息整理	9
第二节 服务对象沟通	13
任务1 选择与潜在客户沟通的方式	13
任务2 沟通准备	14
任务3 与客户进行沟通	19
第三节 服务预案制定	21
任务1 设计服务方案	21
任务2 根据服务方案进行报价	27
第四节 合同的编制与签订	30
任务1 撰写、填制会议服务合同	30
任务2 签订服务合同	32
第二单元 会前准备	34
第一节 预定会议配套设备	35
任务1 确定会议所用配套设备	35
任务2 联系会议设备公司并签订租赁合同	38
任务3 验收会议配套设备	41
第二节 设计与制作会场搭建	41
任务1 明确会场布置要求	42
任务2 联系会场搭建公司	43
任务3 验收会场搭建	46
第三节 安排会场服务人员	47

2 会议实务

任务1 确定会场服务人员种类	47
任务2 寻求会场服务人员提供机构	47
任务3 培训会场服务人员	48
第三单元 会期服务	49
第一节 会议接待	50
任务1 迎接	50
任务2 签到	53
任务3 引导	57
第二节 提供及维护设备技术	61
任务1 核查技术人员到岗情况	61
任务2 设备的开通与调试	63
任务3 排除设备简单故障	67
第三节 维护搭建	69
任务1 核查搭建维护人员到岗	69
任务2 检查搭建安全	71
任务3 巡视搭建安全及处理故障	72
第四节 管理现场服务人员	73
任务1 核查服务人员到岗情况	73
任务2 调配服务用品到位	75
第五节 处理应急事件	77
任务1 熟悉突发事件预案	77
任务2 监控现场应急事件	81
任务3 辅助处理应急事件	82
第四单元 会后服务	83
第一节 会后结算	84
任务1 拟定结算项目清单	84
任务2 增减项目价格的结算	87
任务3 辅助对账及结算	90
第二节 会议服务资料备档	92
任务1 会议服务资料整理	92
任务2 会议服务资料编制与归档	93

第三节 撰写会议服务总结	96
任务1 总结服务项目基本情况	96
任务2 对服务进行评估	98
第四节 加强与客户情感联络	101
任务1 查询客户会议活动	101
任务2 制定客户联络周期	103
任务3 准备客户联系资料及礼品	104
第五单元 其他相关服务	107
第一节 住宿、餐饮服务安排	107
任务1 安排餐饮及服务	107
任务2 安排住宿及服务	113
任务3 提供安保服务	116
第二节 旅游服务安排	120
任务1 制订会议旅游服务预案	120
任务2 安排交通和导游	125
任务3 提出安全注意事项	127

会议服务推销

学习目标:

- 一、能从各类途径收集到将要召开的会议信息，能对收集的资料进行基本的分类整理并以书面形式备案存档，并能注意到信息的相关性、代表性、完整性；
 - 二、能独立运用各类沟通途径与客户进行沟通，完成会议推销，如熟练运用 MSN 或 QQ、电子邮件、电话、传真、邮寄及上门拜访等方式，并遵循规范的推销礼仪；
 - 三、能根据客户要求制定出会议服务预案，考虑周到细致；
 - 四、熟悉合同格式，能独立编制合同。
-

主要内容:

第一节 会议信息资料的收集

任务1 收集会议项目信息

任务2 信息整理

第二节 服务对象沟通

任务1 选择与潜在客户沟通的方式

任务2 沟通准备

任务3 与客户进行沟通

第三节 服务预案制定

任务1 设计服务方案

任务2 根据服务方案进行报价

第四节 合同的编制与签订

任务1 撰写、填制会议服务合同

任务2 签订服务合同

第一节 会议信息资料的收集

学习导航

会议信息资料收集的目的是推销会议服务，会议服务是一种特殊的商品，它的买家是会议主办方。会议服务推销是会议服务提供商拓展业务的第一步工作，而推销自己服务的第一步则要搜集将要召开的各种会议资料，信息收集的及时性、准确性、有效性直接影响拓展业务的成功与否。

收集会议信息资料是从多种搜索查询方式和途径中选择较好的方式和途径进行，收集到有效信息后，将其进行分类整理以备用，为之后的业务拓展打下基础。

在网络教室、资料室，能根据需要灵活选择信息收集途径，如网络、会刊、会展专业刊物、平面媒体、会展行业网站、学会和协会网站、政府网站等，能按照要求查询会议信息资料，整理、统计资料并将其存档，为会议服务推销提供有价值的信息。要求工作认真细致，确保信息的及时性、准确性、有效性。

任务1 收集会议项目信息

进行会议信息收集，需要了解并熟练使用常见的收集会议项目的途径。在使用网络、会刊、报刊、电视广播等方式查询客户电话和地址时，确保信息完整、准确、针对性强、有代表性。

收集会议信息遵循以下流程。



小提示:

接受任务是指接受上级主管给下达的查询任务。在接受任务时一定要认真聆听，领会任务实质。

接受工作任务

任务：查询 2010 年 1 月至 2010 年 6 月在北京召开的各类型会议

查询时间：2 小时

记录：1. 会议名称；2. 召开时间；3. 召开地点；4. 主办方名称、联系方式、联系人。

工作过程一：选择查询途径

想一想：

✚ 经常使用的信息查询途径有哪些？为什么使用这些查询途径？

看一看：

1. 查询途径主要有下述几种

- ◇ 使用互联网
- ◇ 利用各类行业期刊
- ◇ 利用国家机关公开的信息、数据、资料等
- ◇ 利用电视、广播等
- ◇ 利用大众报刊杂志等

2. 选择查询途径的主要依据

◇ 互联网是目前信息量最大，最活跃的渠道，具有快速便捷、准确率高、时效性强的特点，是主要的信息来源。

◇ 行业期刊是针对特定读者的出版物，在行业期刊上面刊登会议信息，是许多会议主办者进行宣传推广活动的重要途径，是会议项目信息的重要来源。

◇ 政府机关发布的会议信息是最权威可信的，因此这是主要收集渠道之一。

◇ 电视、广播等媒介具有信息单向流动的特点，作为观众或听众，无法主动查询其信息，因此一般将其作为辅助的信息收集手段。

◇ 大众类报刊杂志种类繁多，内容的量也较大，而且难以像网络那样精确查找，因此，也将其作为信息查询的辅助手段。

◇ 当使用国家机关公开的信息、数据、资料等收集会议信息时，主要查询政府通过报纸、网站发布的公开信息；官方发布的各类报告；统计部门发布的统计资料；公立档案馆对公众开放的资源等。

根据所给任务和以上资料，本次查询主要选择网络查询途径，其它手段作为

4 会议实务

辅助，活动地点放在网络教室。

小提示：

利用电视、广播以及大众报刊杂志等获取会议信息并非主要手段，需要平时积累。要有敏感意识，留意电视、广播以及大众报刊等传媒渠道出现的相关信息。

工作过程二：收集信息

想一想：

我们平常在网上寻找信息时，一般都使用哪些查询手段？能否运用到会议信息收集工作中？

网络查询到的信息纷繁复杂，我们在查询信息时，如何有效地收集有用信息？有没有相应的技巧？

看一看：

使用互联网查询会议主办方和会议项目信息时，有不同的途径以及查询技巧。常见的途径有：使用搜索引擎进行查询；利用行业网站进行查询；利用门户网站等进行查询等。

一、使用搜索引擎进行查询

目前比较为人熟知的搜索引擎有 www.baidu.com，www.google.com 等。

miu

Baidu 百度

Google
AdWords

overture

YAHOO! SEARCH
MARKETING

(——国内外部分搜索引擎图标)