

“会展策划与实务”岗位资格考试系列教材
上海紧缺人才培训工程

会展接待实务

Event Reception Practice

“会展策划与实务”岗位资格考试系列教材编委会 编



旅游教育出版社

“会展策划与实务”岗位资格考试系列教材
上海紧缺人才培训工程

会展接待实务

Event Reception Practice

“会展策划与实务”岗位资格考试系列教材编委会 编

主编 陈家栋

编写 谢浩萍 胡云燕

旅游教育出版社

· 北京 ·

责任编辑:孙延旭

图书在版编目(CIP)数据

会展接待实务/“会展策划与实务”岗位资格考试系列教材编委会编. —北京:
旅游教育出版社,2006.6

上海紧缺人才培训工程

ISBN 7-5637-1358-1

I. 会… II. 会… III. 展览会—商业服务—技术培训—教材 IV. G245

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 038544 号

“会展策划与实务”岗位资格考试系列教材

上海紧缺人才培训工程

会展接待实务

“会展策划与实务”岗位资格考试系列教材编委会 编

主编 陈家栋

编写 谢浩萍 胡云燕

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)
E-mail	tepx@163.com
排版单位	首都经贸大学出版社激光照排部
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	14.5
字 数	210 千字
版 次	2006 年 8 月第 1 版
印 次	2006 年 8 月第 1 次印刷
印 数	1—5000 册
定 价	28.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

“会展策划与实务”岗位资格考试系列教材

编 委 会

主 任 道书明

副主任 金 放

委 员 (按姓氏笔画排列)

王红平

王万宁

刘煜海

喻培元

序

上海市旅游事业管理委员会主任 道书明

随着全球经济一体化步伐的加快,旅游会展业以其迅猛的发展势头为世界所瞩目,得到了越来越多国家和政府的重视。

上海作为中国的经济中心之一,旅游会展业发展理应走在全国前列。1999年上海“财富”论坛的举办,2001年APEC会议的召开,2008年北京“奥运会”和2010年上海“世博会”的成功申办,使上海跃入了世界知名的旅游会展城市之列。市政府已将旅游会展业列为上海加快发展现代服务业的六大重点领域之一。上海旅游会展业依托大都市的资源优势,依靠政府的大力扶持,将在“十一五”期间发展成为新兴的支柱产业。

按照世界旅游组织(UNWTO)、国际会议协会(ICCAs)和国际展览联盟(UFI)的排名,我国与旅游会展强国还有一定差距,形成这种局面的原因,一是我国旅游会展业起步较晚,基础较薄弱;二是缺乏高素质的人才。据统计,到2010年世博会期间,上海将需要二十多万旅游会展专业人才。由此可见,抓紧培养旅游会展人才,尤其是中高级旅游会展人才已成当务之急。

为了加快我国旅游会展的发展,尽快赶上世界强国,我们在吸收国外先进经验的同时,更要十分注重专业人才的培养。可以说,没有高素质的专业人才,旅游会展业就谈不上进一步发展。为了缓解上海旅游会展人才紧缺的问题,上海市旅游事业管理委员会会同市有关部门设立了上海紧缺人才培养工程“会展策划与实务”岗位资格证书考试项目,受到广泛好评,这是一件实事和好事。

希望通过努力,为正在蓬勃发展的旅游会展产业,为2010年上海世博会,培养输送一大批旅游会展行业紧缺的策划、规划、管理、营销、接待、设计和技术等方面的专门人才,齐心协力打造上海旅游会展人才高地。

2006年5月

前 言

会展有经济发展和社会进步的“助推器”之称。随着中国经济的快速发展,对外开放的扩大和申奥、申博成功,会展业以年平均20%的增幅迅猛发展,并开始逐步走向国际化、专业化、规模化和品牌化。据有关方面预测,中国上海对于吸引旅游者,特别是参加各种国际会议和展览的客人具有极大的潜力,将成为21世纪亚太地区的重要会展中心。会展经济已成为上海经济的新亮点。与会展业高速发展所不相适应的是高素质专业会展人才奇缺,专业会展人才已成为制约会展业进一步发展的“瓶颈”,已成为上海经济和社会发展的紧缺人才之一。为此,根据《上海紧缺人才培训工程》的要求,由上海市旅游事业管理委员会牵头,会同有关部门,设立了“会展策划与实务”岗位资格证书考试项目。本书正是顺应该项目的需要而编写的。

《会展接待实务》一书作为“会展策划与实务”岗位资格证书考试系列教材之一、助理会展师资格证书考试教学用书,在本书的内容和结构上精心设计,不仅充分考虑到了会展业对助理会展师岗位知识和能力的需要,也考虑到了社会培训和行业的需要,既有理论性知识又有实践性操作知识,可以使读者学习到较全面的会展服务技能。在本书编写中,傅国林等同志做了大量具体工作,在此表示衷心感谢!

本书既可作为院校会展专业和培训机构的教学培训用书,也适合作会展行业培训新员工的培训教材和广大专业人员的参考教材。

由于时间仓促和水平有限,本书难免存在不少缺点和错漏,恳请批评指正。

编者

2006年5月

目 录

第一章 会展接待准备	1
第一节 会展接待准备程序	1
一、会展接待准备程序	1
二、接受会展预订	2
三、会前协调	3
四、展前协调	5
五、会展前检查	6
第二节 会议接待物品准备	7
一、会场基本设施	8
二、常用文具的准备	12
三、生活用品的准备	13
四、会场装饰用品	14
五、视听器材的准备	18
六、专门用品	23
第三节 展览接待物品准备	24
一、展览道具	24
二、照明设施	28
三、色彩	30
四、视听设备	31
五、展厅的装饰用品	32
六、相关服务设施设备的准备	32

第四节 会展厅室布置	33
一、会议场所的布置和装饰	33
二、展览场馆的布置	46
第五节 会展文案准备	49
一、会展文案写作的要求	49
二、会展文案的格式	51
三、各类会展表格	54
四、会展宣传文案、文图的设计与制作	56
五、会展文案资料的管理	58
第二章 会展现场服务	62
第一节 会展入场管理	62
一、会展预登记服务	62
二、会展现场注册登记	63
三、网上注册	64
四、提前到达的登记程序	64
第二节 会议现场服务规范	65
一、开幕式与闭幕式现场服务规范	65
二、代表会议现场服务	66
三、联欢晚会服务	69
四、颁授仪式现场服务规范	70
五、现代化远程会议现场服务规范	71
六、签字仪式服务	72
七、会见服务	76
八、会谈服务	79
九、新闻发布会接待服务	80
十、座谈会	80

第三节 展览现场服务规范	81
一、展览中的管理	81
二、展览现场的安全管理与现场危机处理	82
第三章 会展后续服务	85
第一节 会展后续服务的内容	85
一、会场、展览场馆的收尾工作	85
二、致谢、宣传	86
三、结清账目	87
四、处理投诉	87
五、征询客户意见	88
六、促销下一届展览的展位	89
七、总结与评估	89
第二节 会展客史档案的管理	90
一、客史档案的内容	91
二、会展客户资料信息的收集	92
三、客史档案的管理原则	93
第四章 会展接待中的餐饮活动服务	95
第一节 宴会服务	95
一、宴会的种类	96
二、宴会服务前的准备工作	97
三、宴请活动现场布置的基本要求	98
四、宴会菜单	99
五、中式宴会服务	102
六、西式宴会服务	109
七、鸡尾酒会服务	112
八、冷餐会服务	116

九、自助餐服务	117
十、茶话会服务	120
第二节 宴会服务基本技能	120
一、托盘	121
二、会议摆台	122
三、餐巾折花	125
四、斟酒	128
五、茶水、毛巾服务	129
第三节 菜肴及酒品饮料知识	133
一、中国菜肴知识	133
二、外国菜肴知识	136
三、酒品知识	140
四、非酒精饮料	145
第五章 会展接待中的其他协调服务	149
第一节 住宿服务及协调	149
一、选择住宿饭店应考虑的因素	149
二、客房安排的基本原则	152
三、会展开始前对住宿的检查内容	154
四、会展贵宾(VIP)的接待程序	155
第二节 旅游娱乐服务及协调	158
一、目的地旅游活动的组织	158
二、会展期间文娱活动的组织	159
三、旅游娱乐活动的协调	160
第三节 交通服务及协调	162
一、票务服务	162
二、空中交通	163

三、地面交通	164
四、观光旅游交通服务	166
五、贵宾(VIP)的交通	166
第六章 物流服务	168
第一节 物流和物流系统的概念	168
一、物流的基本概念	168
二、物流的作用	169
三、物流的功能	170
四、物流系统	172
五、第三方物流的概念	175
第二节 会展物资管理	177
一、会展物资运输的基本要求	177
二、展品的运输	178
三、展品的接纳与保险	179
四、会展物资运输中参展商需要考虑的要素	180
五、运输行业相关专业用语	180
第七章 会展接待中的商务服务	183
第一节 高科技对会展商务设备的影响	183
一、电脑和高速度数据接口	183
二、网络技术在会展活动中运用	185
三、数码产品的普及	186
第二节 商务服务规范	187
一、商务中心的服务项目	188
二、商务中心服务操作规范	188
第八章 安全后勤服务	194
第一节 消防安全	194

一、楼宇消防设备	194
二、消防器材的使用与维护	195
三、火灾的报警与处置	197
第二节 医疗服务	198
一、心脏疾病的急救处理程序	199
二、食物中毒的急救处理程序	200
三、脑及神经系统疾病的急救处理程序	200
四、外伤的急救处理程序	202
五、中暑的急救处理程序	204
第三节 安全保卫	205
一、会展场所安全管理	205
二、会展场所安全服务内容	208
三、会展工作人员的职业安全	211
附 录	214
参考书目	217

第一章

会展接待准备

会展接待实务就是为会议、展览活动提供一系列服务的实践性操作事务。由于会议展览业本身就广泛涉及旅游饭店、旅行社、餐饮服务、广告、市场营销、公关、现代化信息技术、商业、交通、美术装潢等众多行业,使得会展接待工作也具备了相应的综合性,其内容涵盖了旅游服务、商务服务、电脑美工及多媒体服务、外语翻译服务、装潢实用技术、广告宣传营销等方面。由于这些内容涉及学科的广泛性,要在一本书内将这些内容完全包括是不太可能的事情,因此,本书主要介绍的是会展接待工作中最常用的一般实践性操作技能,如会议摆台、宴会餐饮服务、商务服务技能等,以便使学习者能够掌握基本的会展接待技能。在本章,主要介绍的是会展接待工作开始前需要准备的设施设备的种类,及其使用、保养等基本知识。

第一节 会展接待准备程序

◆学习导航◆

1. 了解接受会展预订的程序;
2. 了解会展前协调工作的重要性及会前会的内容;
3. 了解、掌握会展前协调的对象及内容;
4. 掌握会展前检查的内容。

一、会展接待准备程序

会展接待准备程序见图 1-1:

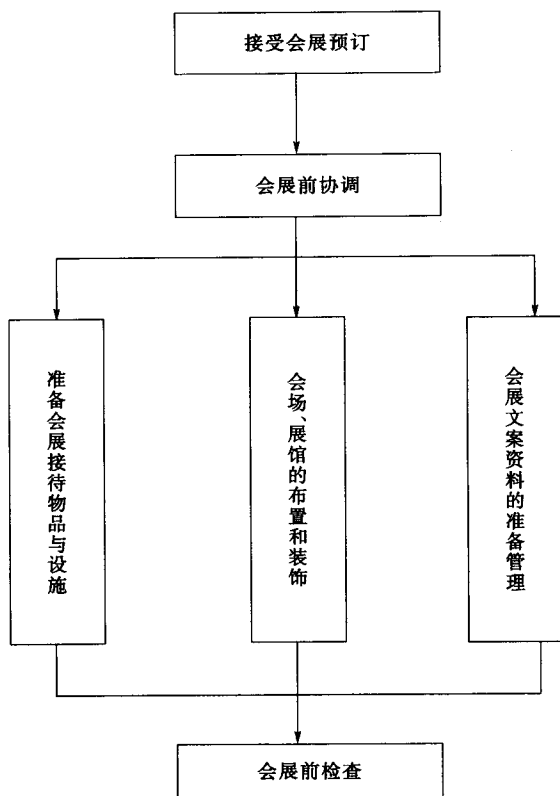


图 1-1 会展接待准备程序

二、接受会展预订

当预订部通过传真、电子邮件、商务信函、电话或直接从销售部等渠道接到客户的会议或展览预订单时,计算机会通过程序自动产生会展预订当天的会议厅或展览馆室的使用情况、客房可用数,并根据操作员输入的人数、需要会议厅或展览馆室的面积和间数等条件自动安排会议厅或展览馆室及房间,如果预订当天无法按照客户的要求安排会议室或房间,应该及时向领班或经理汇报,由上级部门根据客户的重要程度与其进行及时的磋商和调节,争取最大限度地满足客户的要求。最后,确定了所有的预订之后,应以传真或正式的商务信函形式向客户发出预订确认。这样,所有关于会展客户预订的信息都会输入计算机并储存,并通过内部网络传送到其他部门的电脑终端上。一旦信息生成,同样的信息便可以在确认预订金、预先登记、结账和记账方

面,以及不同部门的终端上使用。打印机会自动打印确认单,这样便可以减少人工操作时间。如中途有任何更改,只需输入变更数据,计算机就可以自动更改相对应的数据。

三、会前协调

会议接待工作涉及饭店的各个部门、各个岗位。会前的准备工作是否到位与完善,不仅关系到会议接待工作能否顺利进行,而且直接影响到会议的成功。

(一)与会议组织者协调

会议接待涉及的事务方方面面,相当繁杂,为了避免在具体安排中出现纰漏,要求会议组织者提供详细完整的资料,并附上最初合同内容以及之前彼此协调的书信、大会日程安排、席位安排等。承办方最晚应在举行会前协调会前4周从会议组织者处获取这些资料。

(二)制定会议通知单

会议通知单是有关整个会议进程的时间表,也称会议纲要、会议详细说明表或会议明细单。具体负责该会议项目的承办方项目经理应与会议组织者共同拟订、制定详细的会议通知单,许多信息是从与会议组织者的沟通中获得的,项目经理对这些信息进行处理,然后填入表格。不同会议承办酒店对会议通知单有着不尽相同的称呼方式,但在接待一天以上的会议团体时,他们所用的会议通知单在结构上大体相同,都会在通知单上将会议中大大小小的各项具体活动按照其先后顺序逐日、逐小时地排列出来,包括各类会议活动、体育活动、用餐、休息、茶歇、鸡尾酒会、随行人员计划、预订步骤、结账、展览简介、特别活动及其他需要员工特别注意的事项。会议通知单不仅从总体上提供了会议服务的运行计划,而且保持了各个部门之间的沟通。

会议通知单的长度因会议的规模、天数及具体项目的不同而异,越详细越好。详细列出活动安排将有效地减少相关人员的疏忽和过失,同时也可以明确相关人员各自的责任。

会议通知单最好应在会前的2~3周完成,先将两份副本送交会议组织者,然后至少提前一周分发给承办单位的有关会议服务人员和部门,并让有关负责人签名认可。这些负责人包括:总经理、副总经理、财务总监、财务收银员、财务成本核算员、客房部经理、工程总监、保安部经理、销售总监、餐饮总监、管事部总管、西餐行政总厨、中餐行政总厨、酒水部经理、宴会服务经理、前台经理、公关部经理。

在制定会议通知单时,还可以将“摆位平面图”、“厨房出菜单”、“横幅制作表”等作为附录,发送会议通知时可一并发出。每张日程表上都必须按年月日

编上序号,以便控制在饭店举行的所有会议活动,特别是当日同时有几个会议举行的情况下。编号也便于留存和今后查找客户资料。

会议通知单如有变动,必须按客人已确认的更改内容修改后重新发出,并注明需要重新做出安排的部门,加盖更改印章于通知单上方。如果相关部门收到客户的更改信息,必须立即通告会议服务经理,由其协调。所有会议服务活动,按最新的更改单执行。如客人取消会议安排,会议服务经理需重新发出一份会议通知单,并在其上方盖上“取消”印章,分派到各有关部门。取消的通知单内容应与原通知单内容完全一致。

由于会议服务涉及部门多,细节多,信息多,所以这项工作必须且只能由项目经理统一指挥、协调、签发通知,只有这样,才能使信息通报、反馈及时和部门间的沟通顺畅,保证会议的圆满举行,否则,如果各部门各自为政地进行更改,会议服务就会脱节、不到位,甚至可能招致客户投诉。

(三) 制定会议具体活动表

会议通知单是对整个会议进程的详细介绍,它使员工对会议计划有一个完整的了解,而会议具体活动表涉及的是会议进程中某一具体活动项目的细节安排。当会议通知单最终确定后,承办单位应通过制定会议具体活动表来明确每项活动的服务安排,并尽量使之细化。对细节的重视可以转化为服务效率。与会议通知单一样,会议具体活动表应该至少于会前一周发放到各部门主要负责人手中。

(四) 召开会前会

在预订部确认了会展客户的预订之后,承办单位都会安排召开会前会(也就是预备会),这样的预备会对于避免和消除会展活动期间经常出现的一些问题是非常必要的。预备会议并不是一次就可以解决问题的,大型会展的预备会议从开始准备到会展的正式召开往往要月月开、周周开,倒数几日更要天天开,积极地进行各项准备工作的任务分配、检查、发现问题、解决问题等。其中检查、发现问题、解决问题又多是循环往复进行的,目的就是为了确保会展开始后的万无一失。

预备会出席人员应该有:会议活动的策划组织者及其属员;具体负责会议服务的项目经理;销售总监和获得此次会展业务的销售人员;餐饮部总监,宴会部经理和厨师长;财务总监;承办单位总经理;多功能厅楼面经理和会议服务秘书;部门代表(预订部、前厅部、客房部、门厅行李迎接服务部、公关宣传部、总机房、保安部、康乐部、工程部、礼宾部)等。会展活动的规模、档次和具体内容将决定哪些部门的负责人应该参加预备会。高层管理人员对会展接待业务的重视与支持是会展接待服务工作取得成功的重要因素,所以总经

理出席预备会对于在场的会展客户及双方的工作人员来讲都是十分令人鼓舞的。

第一次预备会的内容一般应包括:会议组织方与承办方双方人员的互相认识;会展客户负责人向有关人员简单介绍即将举办的会展活动;向会议组织方介绍承办方各部门主要负责人并介绍各部门在此次会展活动接待服务中的作用;重申并确认会展活动的主要工作环节和具体细节,如贵宾到达方式和具体接待要求等;按照会展活动可能会产生的最新变化,调整有关工作安排,讨论、协调和解决各部门接待服务准备工作中的有关问题,以落实合同中的细节。

会前会的首要任务是介绍会议组织方人员,并请会议组织方代表对即将召开的会议进行简要的介绍,然后是参加会前会的饭店员工进行自我介绍,并说明其所在部门在会议期间承担的任务。会议议程还应当为各部门代表留出提问时间,以便澄清和明确服务当中的具体问题。

会议组织者通常要求承办方提供关键人员和部门负责人的名单,以便在遇到麻烦时可以找到相关的负责人。关键人员名单应详细列出会议组织者通常需要知晓的人员、职务及其具体的联系方式。

四、展前协调

展前协调主要应搞好内外部两个方面的协调。承办单位内部各部门的有效协调可以参照会前协调的步骤进行。要办好一次大型的展览,协调好与主办机构、主办社区、赞助商、新闻界、合作者、参展商、参观者多方面的外部关系也是决定展览成功的关键因素。只有协调好与各方的关系,才能确保展览活动的顺利进行。

(一)与主办机构的协调

展览活动的主办机构可以是政府部门、公司以及社区,主办机构不同,目的和要求也各异。在为其组织安排举办展览活动时,应搞清楚主办机构的目的,这样才能有的放矢地开展展览接待安排工作。

(二)与相关社区的协调

相关社区包括居民、商人,以及像交通管理、警方、消防和救护队这样的公共事务主管当局,展览活动会对主办社区产生影响,所以应积极协调好和主办社区的关系。

(三)与赞助商的协调

大型展览活动需要很多的赞助商作为活动伙伴,以便获得必要的经济支持,赞助商的需要可能与主办机构以及其他各方的需要不同,承办方要准确地