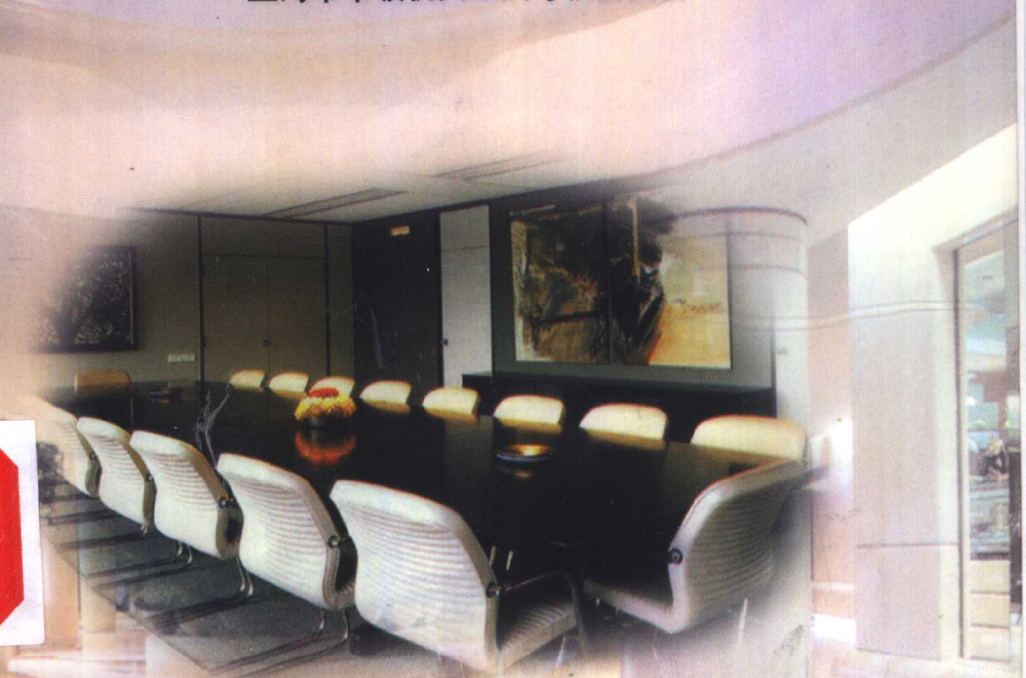


职业技术 培训教材

上海市职业技术教育培训教材编审委员会主编

会务接待服务

上海市人民政府机关事务管理局 编
上海市市级机关工人考核委员会



上海交通大学出版社

HI YE JI SHU PEI XUN JIAO CAI

上海市职业技术教育培训教材编审委员会主编

会 务 接 待 服 务

上海市人民政府机关事务管理局 编
上海市级机关工人考核委员会

主 编： 陆永庆

编写人员： 阮益中 陆永庆 叶伯平
李勇平 欧锡礼 张 铭
严向明

主 审： 屠如骥

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书根据《会务接待服务员技术等级标准》编写,是会务接待服务员的专业技术教材。它适用于会务接待服务员初、中、高三个等级的专业技术理论及操作技能的培训。

全书共分八章,内容包括会务接待服务概述、服务礼仪、服务心理、中外民俗、服务规范、服务实务、会议装饰布置、服务设备的使用与维护等。

本书内容丰富、翔实,对提高会务接待服务人员整体素质,适应改革开放发展的需要,做好会务接待服务工作具有积极的现实意义。

本书可用作会务接待服务人员的岗位培训教材,对旅游业及其他服务性行业人员也有一定的参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

会务接待服务/上海市人民政府机关事务管理局,上海市级机关工人考核委员会编;陆永庆主编. —上海:上海交通大学出版社,2000
ISBN 7-313-02384-7

I. 会… II. ①上… ②上… ③陆… III. 会议管理—基本知识 IV. C931.47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 03639 号

会务接待服务

陆永庆 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 877 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:张天蔚

上海交通大学印刷厂印刷 全国新华书店经销

开本:850mm×1168mm 1/32 印张:11.5 字数:295 千字

2000 年 3 月第 1 版 2000 年 3 月第 1 次印刷

印数:1~6000

ISBN 7-313-02384-7/C·052 定价:19.00 元

版权所有 侵权必究

编写说明

随着我国改革开放和经济建设的深入发展,会议和会务接待服务成为一种产业,已越来越被大家所认识。现代的会务接待服务,已把政治、经济、文化、礼仪、心理等要求融入服务的整个过程。加强对会务接待服务人员知识和技能的培训,提高会务接待服务质量,已成为当务之急。

为了适应社会主义市场经济和科学技术的发展,我们在深入调查研究、综合分析的基础上,编写了《会务接待服务》一书。

全书共分八章。第一章由阮益中编写,第二、四、七章由陆永庆编写,第三章由叶伯平编写,第五、六章由李勇平编写,第八章由欧锡礼、张铭、严向明编写,全书由陆永庆副教授统稿。

本书审稿会于1999年12月28日在人民大厦举行。参加审稿会的专家有:屠如骥、李春元、傅聚文、赵国通、舒霞芳。本书稿由屠如骥副教授主审。

本书在上海市人民政府机关事务管理局、市人事局、市劳动和社会保障局领导的支持下,在上海市级机关工人考核委员会具体领导下,在上海市职业技术教育培训教材编审委员会办公室的业务指导下编写。上述单位有关职能部门的领导和工作人员为编写工作提供了有效的服务保障。在此,表示衷心的感谢!

在编写过程中,还得到了中央国家机关工人考核委员会办公室、上海旅游高等专科学校培训中心、上海市级机关后勤岗位培训考试中心、上海市政府机关服务中心、上海展览中心、上海国际会议中心、上海市语言文字工作委员会等单位的领导和有关同志大力协助,谨表谢意!

本书在国内属首次组织编写,因时间仓促,难免有不当之处,恳请广大读者在使用过程中提出宝贵意见,以便改进。

目 录

第一章 绪论	1
第一节 会务接待服务概述.....	1
一、会务接待服务的概念.....	1
二、会务接待服务的任务、内容和目标.....	4
三、会务接待服务的特点与原则.....	8
第二节 会务接待服务员行为基本要求.....	11
一、政治行为基本要求.....	11
二、业务行为基本要求.....	13
三、语言举止行为基本要求.....	15
四、交际行为基本要求.....	17
五、保密行为基本要求.....	19
六、外事服务行为基本要求.....	19
第三节 会务接待服务岗位职责与工作规程.....	20
一、岗位职责.....	20
二、工作规程.....	22
第二章 会务接待服务基本礼仪	27
第一节 服饰仪容礼仪.....	27
一、仪表仪容的概念和作用.....	27
二、服饰的类别和要求.....	28
三、发型的选择.....	35
四、面容的化妆.....	37
五、口鼻手的清洁和公共卫生.....	39
第二节 言谈举止礼仪.....	40
一、礼貌用语.....	40

二、文明举止	47
第三节 见面时的礼仪	52
一、招呼	52
二、介绍	53
三、握手礼	54
四、鞠躬礼	55
五、合十礼	55
六、拥抱礼	56
七、亲吻礼	56
八、吻手礼	57
九、举手礼	57
十、点头礼	57
十一、叩指礼	57
第四节 日常交往中的礼仪	58
一、守时	58
二、尊重老人和妇女	59
三、吸烟	59
四、待客	60
五、谈话	61
六、使用电话	62
七、跳舞	63
八、馈赠	65
第三章 会务接待服务心理	67
第一节 服务心理原理	67
一、服务	67
二、服务产品	69
三、服务心理	73
第二节 心理与行为原理概述	79
一、心理学是一门研究人的心理与	

行为规律的科学	79
二、人的心理与行为的关系	81
三、行为动力模式	84
四、人之常情——人的基本需求分析	86
五、会务宾客需求分析	89
第三节 会务服务心理策略	93
一、客人第一,服务至上	93
二、良好形象,愉悦客人	97
三、平等待客,一视同仁	100
四、针对个性,特别关照	104
五、富有人情,尤显尊重	106
六、互补交往,心态平衡	109
七、敏捷准确,快速高效	113
八、客我满意,双胜无败	116
第四节 会务接待服务员的心理品质	121
一、敬业精神	121
二、情感高尚	122
三、性格开朗	123
四、意志坚定	123
五、智力全面	124
六、兴趣广泛	124
七、团结合作	125
第四章 中外民俗	126
第一节 国外主要地区民俗	126
一、亚洲	126
二、欧洲	134
三、美洲和大洋洲	139
四、非洲	144
第二节 国内部分民族和港澳台地区民俗	146

一、汉族	147
二、藏族	150
三、蒙古族	152
四、回族	153
五、维吾尔族	154
六、壮族	155
七、满族	156
八、朝鲜族	156
九、苗族	157
十、彝族	157
十一、傣族	158
十二、港、澳、台地区	158
第五章 会务接待服务规范	162
第一节 外事活动服务	162
一、会见服务	162
二、会谈服务	166
三、签字仪式服务	167
四、记者招待会服务	168
第二节 内事活动服务	169
一、各类代表会议服务	169
二、大型集会服务	175
三、工作会议服务	176
四、座谈会服务	177
五、办公室服务	177
六、联欢晚会服务	179
七、电影晚会服务	181
第三节 宴请服务	183
一、宴请活动概述	183
二、中餐宴请服务	186

三、西餐宴请服务	193
四、自助餐服务	196
五、冷餐会和酒会服务	196
六、茶话会服务	199
第六章 会务接待服务实务	201
第一节 会务接待服务物品	201
一、布件	201
二、茶具	202
三、酒品	203
四、非酒精饮品	210
五、果品	215
六、花卉	216
七、旗帜	217
第二节 会务接待服务操作技能	219
一、存取衣帽	220
二、摆台	222
三、端托盘	232
四、餐巾折花	235
五、茶水、毛巾服务	239
六、酒品服务	243
第三节 会务接待服务中的清洁卫生	247
一、员工个人卫生	247
二、杯具等器皿的卫生和消毒	247
三、厅室、走道等清洁卫生	251
四、洗手间的清洁卫生	252
第七章 会议设计、装饰和布置	254
第一节 会议设计	254
一、会议设计的原则	254
二、会议设计的要素	256

第二节	会议装饰陈设和厅室布置·····	262
一、	会议装饰陈设的原则及分类·····	262
二、	会议装饰陈设的主要因素及审美作用·····	263
三、	会议装饰陈设的方法·····	266
四、	厅室布置·····	271
第八章	会务接待服务设备的使用与维护·····	278
第一节	空调、照明、电梯设备的使用与维护·····	278
一、	空调·····	278
二、	照明·····	287
三、	电梯·····	290
第二节	会务视、听设备的使用与维护·····	294
一、	音响系统·····	294
二、	会务视频系统·····	298
三、	会议同声传译和表决系统·····	301
第三节	清洗设备的使用与维护·····	302
一、	洗衣机·····	302
二、	吸尘器·····	305
三、	洗杯机·····	308
第四节	健身器械的使用与维护·····	309
一、	健身器械概述·····	309
二、	健身器械的使用·····	309
三、	健身器械操作注意事项·····	313
第五节	消防设备的使用与维护·····	314
一、	楼宇消防设备概述·····	314
二、	消防器材的使用与维护·····	317
三、	火灾的报警与处置·····	321
附录一	上海地区概况·····	324
附录二	国内外部分重要组织及其会议简介·····	341
主要参考文献	·····	355

第一章 绪 论

第一节 会务接待服务概述

一、会务接待服务的概念

会务接待服务是因会议而产生的。

会议,简而言之,就是相聚而议的意思。会议有狭义、广义之分。狭义的会议专指有组织、有计划、有领导地共同商讨、决定某种事项的一种集体活动方式。广义的会议泛指一切集会,但不是任何集体活动都构成会议。会议一般包括以下八个要素:名称、时间、地点、方式、承办者、与会者、议题、结果。

会议的作用,由于主办者的目的不同,其作用是不一样的。各种不同类型的会议,也有各种不同的作用。我国各级党政机关、人民团体、企事业单位召开的各类会议,应该坚持民主集中制原则,发挥会议通达情况,交流信息,统一思想,统一认识,研究情况,解决问题,加强团结,协调行动,促进社会主义事业的稳定、改革与发展的作用。

会议的类型大约有以下几种:

按规模分,有几人到十几人的小型会议;有上百或几百人的中型会议;有上千或几千人的大型会议;有万人以上参加的特大型会议等。

按内容分,有政治类会议;行政类会议;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。

按性质分,有法定或制度规定的规定性会议;有贯彻精神、安

排工作、商量、处理日常事务的日常性会议；有专门研究讨论完成某项工作的专业性会议；有协调关系、促进工作的座谈性会议；有纪念事件、人物、节日的纪念性会议等。

按时间分，有定期性会议；不定期性会议；一次性会议；需要连续开两次以上的多次性会议等。

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。

按会议阶段分，有预备会议；有正式会议。

按会议手段分，有传统方式的常规会议；有电视、电话、网络等运用现代通信工具进行的电讯会议等。

召开会议本身不是目的，而是管理过程中实现一定时期的工作目标而采取的一种手段。因此各级组织要避免出现那些无效或效率不高的会议。

会议及与其相关的各类活动随着社会的进步、经济的发展已越来越现代化，对会务接待服务提出了新的挑战，会务接待服务面临新的发展机遇。

会务接待服务的概念有狭义和广义之分。狭义的会务接待服务，专指为各类会议提供服务，如为党的代表会议、政府工作会议、总结会、研讨会、现场会、办公会、座谈会、经验交流会、报告会、董事会、洽谈会等会议提供服务；广义的会务接待服务，是指为各种聚会或各类大型活动提供全方位的服务，不仅为各类会议提供服务，还包括了为各种集会、各种活动提供服务。如各种类型的展览会、博览会、恳谈会、联谊会、运动会、论坛、剪彩、签字仪式等。本教材所提及会务接待服务，就是从广义的角度来审视的。因此，会务接待服务指的是，为内事、外事活动及各类会议提供会务接待服务；为办公室及活动场所提供后勤保障服务；进行会议设计、布置和装饰等。

会议及与其有关的各种内容的聚会如展览会、博览会等是一种产业，随着我国改革开放和经济建设的深入发展，已越来越被大

家所认识。会展业是目前营销中介组织中最见效的一种方式,据有关部门估算,每增加 1000 平方米的展览厅,便可创造近 100 人的就业机会。有“国际会议之都”之称的法国巴黎,目前每年都要承办 300 多个国际大型会议,每年给巴黎带来的经济收益达 7 亿多美元。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接待服务,在国际市场上“推销”巴黎。

会展行业是一项“朝阳”产业,会展业可促进商务活动,带动宾馆业、餐饮业、商业的发展。大型国际性会议或聚会、活动,可吸引国际政界、商界、学界知名人士参加,在带动经济发展的同时,对提高城市地位、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。

在我国香港特别行政区,也始终把提供良好的会议场地和会务服务,招揽大型会议的组织召开,作为刺激经济发展的重要环节。香港会展中心仅 1998 年举办 2000 平方米规模的展览就有 82 个,会展业给香港带来 75 亿港元的收入。我国上海要成为国际性的大城市,也越来越重视会展功能的开发,上海在向国际经济、金融、贸易中心发展的同时,正在依托经济中心城市的资源优势,大力发展国内外会议展览业。决策者有意识地将无污染、高效益的会展业作为服务贸易领域的一个重要方面,制订了将上海建成“国际性会议展览中心”的战略目标,并推出一系列鼓励政策,促进硬件设施建设。近年来,上海国际会议场馆的相继建成,构筑了面向世界的讲坛,完善了上海城市的综合服务功能,已不断地吸引国际高层次会议来上海召开,促进了国际间的交流与合作。据了解,上海国际会议中心 1999 年 9 月底刚开业,就排定了 20 余个国际大型会议,最远的排到 2004 年。在我国内地,不少城市经济建设也因“节”而兴,因“会”而盛。广交会、昆明世博会等,都给当地经济发展带来巨大的政治和经济收益。

会务接待服务是一种常见的服务形式,是为会议所进行的各

种事务工作的总称。最一般的服务,就是布置会议场所,开会时倒倒茶、会议后扫扫地,与会者路远的派车送一送。早年我国各地就有人开始从事低层次的会务接待服务了。当时宾馆客房紧张,火车、飞机票难买,一些单位抽调人员,四处奔波,为远道而来的与会人员落实食宿行程。但是要适应高等级的会议或大型会议、特别是国际会议中心城市的要求,光靠迎来送往和泡泡茶、倒倒水、买买票之类的低层次服务是远远不够的。从发展的角度看,高层次的会务接待服务更为需要。从国外办会的经验看,会务接待服务最重要的是会议的设计和策划,从与会者的组织、现场布置、管理到政府、媒体的公关等等都要求高水平的服务,使开会开出效果来。现代的会务接待服务,已把政治、文化、礼仪、气质等要求融入服务的整个过程,这就必定要求会务接待服务员具有较高的素质。

二、会务接待服务的任务、内容和目标

(一) 会务接待服务的任务

为保障各类会议的圆满成功提供服务。会议是遵从现实必要性和现实可行性相统一的原则,即客观上需要实现它并且具备实现的基本条件而召开的,是有一定目的的。会务接待服务就是要通过安全、满意的服务,确保会议的成功召开或各类活动的圆满举办。会务接待服务的好坏会直接影响会议的成败,试想,如果会议的接待误时误地、会间的安排杂乱无章、安全卫生提心吊胆,这就难以达到会议预期的目的。

为与会者提供优质的物质和精神服务。达到会议所期望的目的,这自然是会议的首要任务。但在达到会议目的的同时,通过优质服务,让与会者在物质和精神方面得到满足,这是会务接待服务员的一项重要任务。受条件或环境的限制,有的会议的服务工作,与会者或主办者自己代劳了。但随着人们生活的提高,会议层次的提升与范围的扩大,对会务接待服务提出了越来越高的要求。物质满足主要是指为与会者提供更具现代化、科学化的会议场所、

先进设备、生活设施、后勤供应等硬件。精神满足主要是指优质服务的认同感。优质服务是服务行业的服务宗旨,会务接待服务的根本目的,也就是要为与会者提供优质服务。总的要求是,通过服务员标准、得体的语言交流,让与会者感到像在自己的家园一样有亲切感;通过服务员细微、周到的安排,帮助解决困难,使与会者高兴而来,满意而去,获得满足感;通过服务员有针对性的服务,让与会者感受尊重感;通过服务员理性化、品牌化服务,让与会者有难以忘怀的亲近感。

给与会者留下良好的印象。服务员在一定程度上是这一单位或团体或国家的公务人员或普通国民的代表,其服务状态、服务质量往往似一面镜子,直接反映人员的素质。通过服务给与会者留下良好的印象,树品牌,会务接待服务员要有这样的服务理念。

确保与会者安全。与会者安全是会议和各类活动成功的基础。会务接待服务人员要加强会议、住所等场地的安全保卫、治安消防,以及交通安全。大型会议应请交通管理部门协助配合,一些高层会议还应有警卫措施;要满足会议的保密要求,服务员要严格遵守保密纪律;要重视饮食卫生,避免发生食物中毒事件;搞好会议场地及周边环境的清洁卫生,大型会议要为与会者配备专职医护人员或指定求医地点,提供安全、卫生、方便的服务。

(二) 会务接待服务的内容

会务接待服务是围绕会议或活动的整个过程进行的,因此,会务接待服务的内容,主要包含了会议服务与会议接待两个方面。一般来讲,接待工作主要在两头,而会议服务在中间,它们是一个整体,环与环不能脱节,对哪一环都不能轻视。

我国目前各级机构一般会议的服务内容基本雷同,都由接待、住宿、会间、餐饮等几部分服务内容组成。会议的主办单位一般承担行政性会务工作,如会议通知等文告的拟制、会场的选定、会议的签到与文件的发送、会议记录等;会务服务部门一般负责事务性工作,如接送与会人员、会议期间的后勤保障等。有的单位目前还

没有专门的会务服务部门,一旦需要召集开会或举办什么活动,由会议的主办部门与单位办公室或秘书处共同协商举行,必要时请其他人员给予协助。

当前我国的一些企业集团或综合性行政部门根据国外的先进经验和单位的实际需要,已成立了专门的会议服务机构,专司会务、接待等一揽子服务。有的省市企业也出现了“会务服务公司”、“会议代理”这一办会新形式,针对会务接待服务的特点,专门设立了会务一条龙服务机构,客房、销售、餐饮等各部门协同作战,从事与会者往返车票的预订和吃住行等事务。对一个会议从头跟到底,会议有任何要求,只要找到“总管家”就能解决。他们的会务接待服务主要内容是:

会前准备,如会议通知、会场布置、会议编组、证件制发、交通接送、安全保障;

会间工作,如人员签到、迎候入座、文件印发、会议记录、参观引导、会场调度、现场指挥、生活服务;

会后收尾,如票务安排、文件清退、财务结算、会场清理等。

国际组织或国外较大的行政机构大多设有专门的会议服务部门(conference service),配备了一些从事会议服务的工作人员,通常被称为“会议官员”(conference officers)。他们的服务内容包罗万象,主要有:

会前布置会场、检查桌椅摆放、灯光、室温、音响、传译等设施;

负责与会人员的注册登记,包括签到和领取代表证、会议文件及纪念品等;

检查、引领与会人员入席,清退非请人员;

为与会人员提供饮料、茶水、纸笔等服务;

记录会议的进行过程及代表的发言程序、内容和相关会议情况;

对要求发言的代表进行登记,及时将名单按报名先后顺序送交会议主持人或会议秘书;

在场内分发代表发言稿、声明、提案等,通常在发言时分发。
收交代表临时发言的手稿或有关资料,复印后立即送还;

处理会议期间所发生的事务、提供其他所需的服务。

会议官员具有广泛的服务内容,是会议顺利进行的重要保证。
会议官员间有明确的分工,由负责人统一调度指挥。

现代会务接待服务的概念已不再是迎来送往、打水泡茶,而是涵盖了会务接待服务工作的全部内容。从会议的接洽到会前接站、引导、提供咨询、安排休息、引入座位、会间服务、餐饮招待、环境介绍、设备使用、参观游览、车船订票等,还有需要帮助解决困难或其他有特殊需要的服务工作。因此,会务接待服务是全方位、立体化的服务。

全方位的服务包括:会议前后全过程的服务,24 小时的咨询服务,全天候的接送迎往,不同肤色、不同习惯人员的接待,与会者所有需要解决的困难。立体化的服务包括:不同类型的各种会议或各类活动的服务,标准普通话、多国语言接待,餐厅、客房服务,电脑订座和网络结算,会议设计、装饰布置等。

(三) 会务接待服务的目标

现有条件下会务接待服务的目标,就是要充分发挥服务员的主观能动性,确保会议或各类活动的圆满完成,会务接待服务逐步地实现标准化。

随着改革开放的深入发展,会务接待服务今后的目标:

一是改革会务接待服务工作体制,逐步实现规范化服务。由于历史的原因,我国长期来在计划经济影响下,会务接待服务条块分割,各自为政,实行分散服务,造成机构重叠,缺乏统一的、规范的服务模式和服务标准,造成人力、财力、物力浪费,弊端很多。改革分散的会务接待服务管理体制,建立统一的会务接待服务机构,实现规范化服务,应是各有关综合管理部门的一项重要任务。

二是体现现代化服务功能,实现社会化服务。逐步引进国外会务接待服务业先进的管理体制和服务机制,运用符合国际惯例