

任务
引领

会展事务教材系列
中等职业学校

高原 谢浩萍 主编

会展公关礼仪 接待实务



格致出版社 上海人民出版社

会展事务教材系列
中等职业学校

会展公关礼仪 接待实务



图书在版编目(CIP)数据

会展公关礼仪接待实务/高源 谢浩萍主编. —上海:
格致出版社:上海人民出版社,2009

(中等职业学校会展事务教材系列)

ISBN 978-7-5432-1518-4

I. 会… II. 高… III. 展览会-礼仪-专业学校-教材
IV. G245

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 133185 号

责任编辑 忻雁翔

美术编辑 路 静

人物插图 吴佳乐

中等职业学校会展事务教材系列

会展公关礼仪接待实务

高 源 谢浩萍 主编

出 版 世纪出版集团 格致出版社
www.ewen.cc www.hibooks.cn
上海人民出版社

(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988
市场部热线 021-63914081

发 行 世纪出版集团发行中心
印 刷 上海市印刷七厂有限公司
开 本 787×1092 毫米 1/16
印 张 6.75
插 页 1
字 数 131,000
版 次 2009 年 10 月第 1 版
印 次 2009 年 10 月第 1 次印刷
ISBN 978-7-5432-1518-4/G·635
定 价 15.00 元

中等职业学校会展事务教材系列

编写委员会

主 任

王红平（上海市旅游事业管理委员会教育培训处，处长）

王万宁（上海市旅游培训中心，主任）

陈家栋（上海市曹杨职业技术学校，原校长）

王茂江（上海市曹杨职业技术学校，校长）

执行主编

陈开运（上海市曹杨职业技术学校，教务主任）

编委会成员（按姓氏笔画为序）

刘建伍 刘俊毅 张 艳 沈 毅 陈 薇 陈天民 陈开运
陈家栋 房梅庆 竺 斌 俞培元 洪 丹 胡云燕 高 源
梁 菁 谢浩萍 缪建华

总 序

随着我国经济建设的迅猛发展和就业人口的不断增加,如何让更多的人通过接受教育特别是职业教育更快更好地上岗就业,成为当前亟待解决的重大问题。为此,国务院总理温家宝在第十届全国人大五次会议上提出,要把发展职业教育放在更加突出的位置,使教育真正成为面向全社会的教育,这是一项重大变革和历史任务。重点发展中等职业教育,健全覆盖城乡的职业教育和培训网络,是今后各级政府部门要做的重要工作。

为了贯彻和落实国务院的精神,适应新的社会经济发展的需要,上海市教委所属的上海市中等职业教育课程教材改革办公室针对上海市中等职业教育课程中比较突出的问题,诸如课程与就业关联不够,与就业及工作的相关课程少,教学内容相对滞后,学用不一致明显,学校专业教学还没有完全结合企业的实际需要,与职业资格证书结合不够紧密,没有充分体现中等职业学校学生学习特点等,及时组织全市的中等职业学校的骨干教师,以科学发展观为指导,以就业为导向,以能力为本位,以岗位需要和职业标准为依据,服务于满足学生职业生涯的需求,适应社会经济发展和科技进步的需要,开发和制定了新的专业教学标准,形成了以“任务引领型”为主导的具有上海特色的现代职业教育课程体系。其特点如下:

- ★ 以职业生涯发展为目标明确专业定位。专业定位要立足于学生职业生涯发展,尊重学生基本学习权益,给学生提供多种选择方向,使学生获得个性发展与工作岗位需要相一致的职业能力,为学生的职业生涯发展奠定基础。
- ★ 以工作任务为线索确定课程设置。按照工作任务的逻辑关系设计课程,打破“三段式”

学科课程模式，摆脱学科课程的思想束缚，从岗位需求出发，尽早让学生进入工作实践，实现从学习者到工作者的角色转换。

- ★ 以职业能力为依据组织课程内容。注重职业情境中实践智慧的养成，培养学生在复杂的工作过程中作出判断并采取行动的综合职业能力。
- ★ 以典型产品（服务）为载体设计教学活动。按照工作过程设计学习过程，建立工作任务与知识、技能的联系，激发学生的学习兴趣。
- ★ 以职业技能鉴定为参照强化技能训练。课程标准要涵盖职业标准，要选择社会认可度高、对学生劳动就业有利的职业资格证书，使学生在获得学历证书的同时，能顺利获得相关职业资格证书。

本套教材就是依据新制定的上海市中等职业教育专业教学相关标准编写的，力求体现上海市职业教育课程改革的基本思路与理念，为教师和学生提供一套理论与实践有效结合的适用教材。由于本套教材所具有的探索性和前瞻性，难免还存在这样或那样的不足，恳请工作在职业教育一线的老师 and 行业专家以及广大学生批评指正。

教材编写委员会

前 言

“会展公关礼仪接待实务”是中等职业学校“会展事务”专业的一门核心课程,也是学生学习了“会展服务与管理”、“展示设计与制作”等知识与技能后的一门后续课程。通过本课程的学习可以让学生对会展服务相关岗位的公关礼仪接待要求有整体的认知,使学生具备会展服务相关岗位的基本职业能力。

本教材的编写是以上海市教育委员会颁发的上海中等职业学校会展事务专业《会展公关礼仪接待实务课程标准》为依据,同时注重与会展行业内容相衔接。

本教材的编写力求体现课程标准中任务引领、实践导向的设计思想,以工作任务模块为教学单元,通过运用创设工作情景、模拟实训、阅读材料等多种教学手段,使学生在模拟情景中进行实训,在阅读材料思考中拓展思维。本教材采用并列和流程相结合的方式组织编写,使学生在“突出能力,做学一体”的教学活动中掌握会展公关礼仪接待的实务,提高学生的职业接待能力。

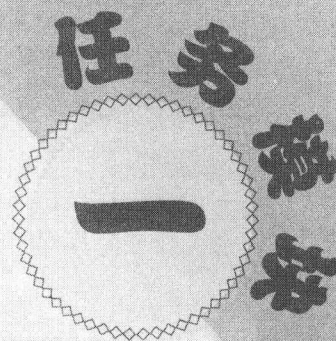
全书由高源、谢浩萍、周文雯、张光磊、李莉共同编写,高源、谢浩萍担任主编,谢浩萍负责统稿;在本教材的编写过程中得到了上海市曹杨职业技术学校原校长陈家栋同志和现任校长王茂江同志的支持和帮助,上海世纪出版股份有限公司格致出版社的麻俊生老师也给予了热情的关心,在此一并表示诚挚的感谢。同时在教材编写中参阅了一些著作和文献资料,在此向所有的著作者表示由衷的谢意。

由于本教材编写时间仓促且编者水平有限,所以在书中难免存在错漏,敬请广大专家和读者批评指正。

编 者

2009年10月

任务模块	课堂任务	实践任务	拓展任务
任务模块一 礼仪 (1)	第一单元 会展公关礼仪概述 (3) 项目一 会展公关礼仪 (3) 项目二 会展公关礼仪的实施原则 (5)	情景学习: 礼仪基本要素 (7) 案例设计: 礼仪实施原则 (8)	拓展阅读: 现代公关礼仪的职能 (8) 拓展练习 (9)
	第二单元 会展公关人员礼仪 (10) 项目一 会展公关人员的礼仪规范 (10) 项目二 会展公关人员的礼仪修养 (26)	PPT制作: 日常礼貌礼节 (29) 技能操作: 肢体语言 (29)	拓展阅读: “总统”的仪态 (31) 拓展练习 (32)
任务模块二 接待流程与实务 (35)	第三单元 会展公关接待流程 (37) 项目一 会展证件管理 (37) 项目二 会展客户签到 (42) 项目三 会展项目通报 (44)	实地见习: 会展实践 (48) 交互式教学: 会展项目的通报 (49)	拓展阅读: 会议签到的几种方式 (50) 拓展练习 (51)
	第四单元 会展商务接待实务 (53) 项目一 会展商务接待礼仪的要求 (53) 项目二 会展商务接待公文 (68)	情景模拟: 会展公关礼仪 (71) 案例分析: 会展商务接待 (72) 小组活动: 客户需求调查 (73) 模拟实训: 公文书写 (74)	拓展阅读: 博览会邀请函 (75) 拓展练习 (75)
任务模块三 会展现场实务 (79)	第五单元 会展现场服务 (81) 项目一 会展茶水与茶歇服务 (81) 项目二 会展商务中心服务规程 (84) 项目三 常见展会的接待规范 (90)	社会实践: 会展现场服务 (97) 现场模拟: 礼仪接待规范 (98)	拓展阅读: 展览会礼仪 (99) 拓展练习 (100)



会展公关礼仪概述

礼 仪

第一章 会展公关礼仪

第一节 会展公关礼仪概述

一、礼仪的概念

礼仪是指人们在社会交往中应遵循的行为规范。礼仪是人们在日常生活、工作、学习、娱乐等活动中，为了维护社会秩序、增进人与人之间的和谐关系而形成的行为规范。礼仪不仅是一种外在的行为表现，更是一种内在的修养和素质。在会展公关活动中，礼仪是公关人员必须具备的基本素质，也是衡量公关人员专业素养的重要标准。

二、公共礼仪的概念

公共礼仪是指在公共场合中，人们应遵循的行为规范。公共礼仪是礼仪的重要组成部分，也是衡量一个人文明素养的重要标准。在会展公关活动中，公共礼仪是公关人员必须具备的基本素质，也是衡量公关人员专业素养的重要标准。

第

一

单元

会展公关礼仪概述

项目一 会展公关礼仪

课堂任务

了解会展公关礼仪。

问题:什么是会展公关礼仪?

一、公关礼仪

(一) 礼仪的概念

这是我们应当首先要明确的问题。礼仪是人们在社会交往活动中,对他人表示尊重与友好的行为规范和处世准则。礼仪规范与准则通常都是约定俗成的,得到社会公众的普遍认可。可以说,在社会人际关系中,礼仪是用以沟通思想、交流感情、表达心意、促进了解的一种形式,是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。

(二) 公关礼仪的概念

随着社会的发展,公关活动已成为社会交往和商务交往中的重要组成部分。公关礼仪则是指公共关系工作人员在公共关系活动中应遵循的礼貌礼节和行为规范。公关

礼仪是以礼仪为基础和内容的,但两者之间也存在差异:礼仪注重体现个人的内在素质和自身修养,而公关礼仪面对的是对组织有影响和制约的公众,注重的是扩大影响,增强宣传效果;礼仪侧重于塑造自身形象,而公关礼仪侧重于树立组织形象;礼仪强调传统性,而公关礼仪还必须强调时代性。

(三) 公关礼仪的作用

公关礼仪在企业经营管理中的作用是很重要的。在现代社会中,任何一个社会组织都要处理好与自身发展密切相关的内外公众关系,树立良好的组织形象。而塑造组织形象的一个重要手段就是要充分发挥公关礼仪的功能和作用。公关礼仪对组织形象的塑造作用主要表现在:

第一,公关人员的举止言行和衣着打扮符合公关礼仪的要求,不仅反映出个人,也反映出所在社会组织的外在形象。公关人员与公众见面时适时得体的礼仪令公众产生信任和好感。与之相反,公关人员缺乏礼貌素养的言行举止,可能会使公众联想到组织整体素质的低下。

第二,公关礼仪有助于规范内部公众的言行,使全体员工团结协作,提高工作效率,进而提高企业在市场竞争中的生存和发展能力。反之,如果员工不能遵循公关礼仪,他们之间的冲突、矛盾就可能增多,不能很好地协作配合。这不仅降低工作效率,而且会影响企业目标的实现,甚至会危及企业的生存。

第三,公关礼仪可以密切与外部公众的关系,形成和谐、融洽、合作的关系,获得外部公众对组织的认可和好评,从而创造出有利于自身发展的最佳环境。

现代生产是社会化的大生产。任何一个社会组织都不可能是封闭系统。它必然要与外界发生千丝万缕的联系。在企业与外部公众的交往活动中,公关礼仪起到调节相互关系的润滑剂作用,给予公众温馨的、愉悦的、富有人情味的礼仪,可以赢得公众对企业的赞赏。良好的公关礼仪不仅可以巩固现有的公众关系,还可以拓展更多的新关系,得到更多的认同和帮助,创造出良好的生存与发展的环境。

第四,公关礼仪是公共关系实务活动的一部分,也是企业形象的一种宣传。

公关礼仪活动的组织与实施必须与社会组织形象战略保持一致。组织通过公关礼仪活动向公众展示各方面的形象,以感召公众,使公众认同企业并产生信任和好感,从而提高企业社会上的地位和声誉。

二、会展公关礼仪

会展业是集商务活动、会议展示、观光游览、对外宣传于一体的新兴产业。会展以其特有的专业性、针对性已逐渐成为国际、国内企业同行间进行互相交流以及直接面对

客户展示自己的最佳方式。

我们身处商业会展与活动不断变革创新的时代,品牌和形象在当代会展业中越来越受到商家的重视。这就要求会展公关人员在充分展示、推介公司产品的时候,还要关注自身形象以及言谈举止,因为会展公关人员的自我展示已经成为宣传公司品牌和树立公司形象的一部分了。要想真正获得成功,会展公关人员必须把自己与公司的品牌宣传融为一体,以最佳姿态为公司的会展服务。因此,会展公关礼仪应运而生。会展公关礼仪最早形成于 20 世纪 40 年代法国巴黎的一次展览会,之后在 20 世纪 70 年代形成规模,并逐步向专业化、正规化发展。20 世纪 80 年代末至 90 年代初,会展公关礼仪在我国也逐步发展起来,尤其是近几年伴随会展业的发展,我国的会展企业对会展公关礼仪也越来越重视。

会展公关礼仪是指会展人员在会展公关服务活动中所遵循的体现对他人尊重与友好的行为规范和处世准则。对于会展公关人员来说,会展公关礼仪是其思想水平、文化修养、交际能力的外在表现;对于企业来说,会展公关礼仪是企业价值观念、道德水准、员工整体素质的集中体现,是企业文明程度的重要标志。因此,会展公关礼仪成为直接塑造会展公关人员个人形象、间接塑造企业形象的重要工具。

项目二 会展公关礼仪的实施原则

课堂任务

掌握会展公关礼仪的实施原则。

问题:会展公关礼仪的实施原则有哪些?

一、真诚守信原则

真诚是对人对事的一种实事求是的态度,是待人真心实意的友善表现。在会展服务活动中应用公关礼仪时,务必待人以诚,诚心诚意,真诚而有礼貌的交流能够让会展公关人员得到客户的理解和尊重,并对参展企业产生信任感。

“言必行,行必果”,没有十分的把握就不要轻易许诺他人。遵守信用是会展公关礼仪实施过程中的一条基本原则。在会展公关礼仪活动中要做到守时守约、说到做到;要言行一致、取信于人。

二、尊重原则

尊重是礼仪的情感基础,只有彼此间相互尊重才能保持愉快的人际关系。“敬人者恒敬之,爱人者恒爱之”,每个人在人际交往中都处于平等地位,不管种族、国籍、肤色、社会地位如何,只有尊重别人才能赢得别人的尊重。在会展公关礼仪接待过程中,接触到不同身份和地位的客人时,一定要注意不可厚此薄彼。只有相信他人,尊重他人,才会有丰硕的收获。

三、平等适度原则

平等原则表现为不要我行我素,不要自以为是,更不要傲视一切,目空无人,更不能以貌取人。适度原则要求进行会展公关礼仪接待时,把握分寸,根据具体情况、具体情境行使相应的礼仪。要做到感情适度,不宜过于热烈,也不应太过含蓄;谈吐适度,应根据谈话对象的不同,选择相应的节奏、音量及谈话内容与方式;举止适度,肢体语言要得当,表情与交际场合气氛相适应。

四、自律自信原则

自律原则就是要求自身树立良好的道德信念和行为准则,会展公关人员应当树立内心的道德信念和行为修养准则,在没有外界监督的情况下自觉按照礼仪规范去做。通过提高自我约束和自我控制的能力,时刻进行自我反省和自我对照,养成自觉性。

自信是社交场合的一份很珍贵的心理素质,一个有充分信心的人,才能在交往中不卑不亢、落落大方。

五、宽容原则

宽容是一种较高的境界。在会展活动中,由于立场、观点、思想等方面原因,难免出现一定的冲突和尴尬场面,不利于礼仪工作的开展。这时就需要会展公关人员有开阔的心胸、豁达的态度、大方的仪态,能善解人意、体谅别人,谅解对方因无意或无知造成的交往误会,多理解、少猜疑,多为他人着想,体现良好的自身人格魅力。

六、注重技巧原则

在会展公关礼仪接待活动中,会展公关人员必须明确会展公关礼仪的基本礼貌、礼节等,把握其中的技巧和艺术,以增进交际双方的友谊,交流思想,加深感情。采取灵活多样

的交际方式和交际技巧,往往会起到事半功倍的效果。无论是与客户见面时的称呼、介绍,还是与客户之间的交谈等,都要遵循相应的礼节,恰到好处地营造出友好、和谐的气氛。

七、热情周到原则

热情待客,看似简单,实则不然,会展公关人员热情周到的待客所表现出来的形象,就是整个参展企业形象的缩影。在进行会展公关礼仪接待服务时,对于客户的接待程度应衔接周密,接待方式应趋于完善,以礼相待,使客户感到热情、周到,更体现出对客户尊重。



实践任务

情景学习:礼仪基本要素

1. 实训形式:7人/组观看录像播放。
A. 实训目的:通过观看,使学生对会展公关礼仪有初步认识。
B. 实训要求:与教学内容直接相关的会展公关礼仪影像资料,力求形象生动,使学生们进入会展公关礼仪情境之中。
C. 实训内容:从录像、光盘或多媒体课件、学习包中(金正昆的公关礼仪光盘或多媒体课件、学习包),更深层地体会会展公关礼仪的概念。
2. 工具准备:网络教室、点评教室。
3. 测试评分要求:
按百分制计分;分小组交流和讨论,由每组选派的组长进行总结性发言。根据学生交流和讨论完成的情况,让学生本人进行自我评析,学生之间再开展互评。
4. 评议台:制作评价表,活动完成后小组进行自评与互评。

评价表

	第1组		第2组		第3组		第4组		第5组		第6组	
	自评	互评	自评	互评	自评	互评	自评	互评	自评	互评	自评	互评
书面学习体会												
交流讨论表现												
分为4个等级,分别为:A优秀,B良好,C及格,D尚需改进												

案例设计:礼仪实施原则

1. 实训形式:7人/组,案例分析。

A. 实训目的:让学生从案例分析中熟悉会展公关礼仪的实施原则。

B. 实训要求:以简短案例,使学生们进入会展公关礼仪情境之中,从而激活课堂。

C. 实训内容:设计会展公关的案例,从案例中,体现会展公关礼仪的实施原则。

2. 工具准备:点评教室。

3. 测试评分要求:

按百分制计分;分小组交流和讨论,由每组选派的组长进行总结性发言。根据学生交流和讨论完成的情况,让学生本人进行自我评析,学生之间再开展互评。

4. 评议台:制作评价表,活动结束后小组进行自评与互评。

评价表

	第1组		第2组		第3组		第4组		第5组		第6组	
	自评	互评	自评	互评	自评	互评	自评	互评	自评	互评	自评	互评
设计提问												
回答问题												
分为4个等级,分别为:A优秀,B良好,C及格,D尚需改进												



拓展任务

拓展阅读

现代公关礼仪的职能

塑造形象。这是现代社交礼仪的第一职能,包括塑造个人形象和组织形象两个方面。

沟通信息。这是现代社交礼仪的第二职能,包括三种类型:一种是言语礼仪;一种

是饰物礼仪;一种是行为表情礼仪。其中,一个信息的传递=7%词语+38%语音+55%表情。

联络感情。这是现代社交礼仪的第三职能,其中最重要的情感特征是真诚。以真诚的心换取他人之心;以真诚的行为款待他人;以真诚的语言取悦他人。真诚是社交成功的一半,所以在社交场合,尤其需要付出一颗真诚的心,方能收获温暖。

增进友谊。这是现代社交礼仪的第四职能。

拓展练习

一、判断题

1. 礼仪规范与准则通常都是约定俗成的,得到社会公众的普遍认可。 ()
2. 礼仪是以公关礼仪为基础和内容的,但两者之间也存在差异。 ()
3. 会展公关礼仪最早形成于20世纪40年代法国巴黎的一次展览会,之后在20世纪70年代形成规模,并逐步向专业化、正规化发展。 ()
4. 尊重是对人对事的一种实事求是的态度,是待人真心真意的友善表现。 ()

二、简答题

1. 什么是礼仪? 如何理解礼仪的概念?
2. 什么是公关礼仪?
3. 礼仪和公关礼仪两者之间的联系与区别体现在哪些方面?
4. 公关礼仪对组织形象的塑造作用有哪几点主要表现?
5. 什么是会展公关礼仪?
6. 会展公关礼仪有哪些实施原则?