

<<会展服务>>

图书基本信息

书名：<<会展服务>>

13位ISBN编号：9787122061324

10位ISBN编号：7122061329

出版时间：2009-9

出版时间：化学工业出版社

作者：刘晓杰，杜晓娟 主编

页数：169

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;会展服务&gt;&gt;

## 前言

近年来,我国会展业发展迅猛,已在一些经济水平较高、基础设施完善、第三产业发达的城市迅速崛起,中国会展业的蓬勃发展已为世人所关注。

相比之下,会展人才紧缺以及会展教育理论与实践严重落后,已经成为我国会展业发展亟待解决的重要问题。

为此,各高校(尤其是高职高专院校)当前都在积极努力为会展业培养实用人才,以满足会展业发展的需要。

会展专业教育的发展,需要高水平、适用性强的会展教材作为支撑。

而从近几年的会展专业教学实践看,高职高专会展类实用型教材仍比较缺乏。

首先,高职高专会展专业的学生需要实用的入门教材;其次,随着会展业的迅速发展,许多相关专业也纷纷开设会展专业课或是选修课,如旅游管理、酒店管理、市场营销、电子商务、国际商务等专业,急需与之相适应的教材。

本书正是为此而编写。

本书在编写过程中,注意突出适用、够用、管用、好用的特点,通过大量新颖典型、针对性强的案例,将理论知识深入浅出地进行阐释,注重案例分析和实践操作。

紧扣会展服务技能,以市场为导向,注重实战技能的传授与演练,强调互动与实践。

将理论讲授、情境模拟、实践训练等教学方式相融合,使学生的学习过程中通过不断的强化和巩固,最终将学生的能力提升至国家标准和用人单位期望的水平。

本教材由黑龙江职业技术学院刘晓杰、杜娟任主编,吉洁主审。

黑龙江旅游职业技术学院顾静、济南铁道职业技术学院司晓辉任副主编,济南铁道职业技术学院王慧艳参与了本教材部分章节的编写。

具体分工如下:刘晓杰(第一章),顾静(第二、七章),杜娟(第三、八章),司晓辉(第四、六章)、王慧艳(第五、九章)。

由刘晓杰统稿、修改并最终定稿。

本书在编写过程中还凝结着许多旅游界同仁和友人的关心和帮助,参考和借鉴了许多专家学者的相关著作和研究成果。

此外,我们还得到了化学工业出版社的指导和帮助。

为了更好地体现现代会展企业对专业人才的需求,编写人员还走访了许多会展企业,吸纳了大量企业经典案例,特别得到了黑龙江赛格国际商务会展公司总经理秦颖的大力支持。

在此一并表示真诚的感谢!

尽管本书在编写过程中,力求反映最新的行业动态和理论成果,致力于特色建设,但由于会展业是一个新兴且快速发展的行业,且编者的水平有限、时间仓促,书中难免存在疏漏与不妥之处,敬请各位读者批评指正。

## <<会展服务>>

### 内容概要

本书围绕着会展服务,详细介绍了会展与会展服务的概念与发展、会展服务礼仪、会展接待准备、会议和展览会的现场服务、会展后续服务、会展中的餐饮接待服务、会展中的消防与医疗服务以及其他接待服务。

在介绍知识的同时,辅以大量生动的案例和补充资料,使内容更充实、实用。

每章后的“复习思考题”和“实训题”紧扣本章所学内容,强调基本技能训练和实战训练,方便教学

。本书既适合高职高专会展策划与管理专业师生学习使用,也可供会展从业人员参考,还可作为非会展专业人士了解和学习会展服务基础知识、掌握会展服务基本技能的入门教材。

## &lt;&lt;会展服务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 会展与会展服务 第一节 会展的概念与发展 第二节 会展业与会展服务 第二章 会展服务礼仪 第一节 会展服务礼仪概述 第二节 会展服务中的基本礼仪 第三节 会展服务礼仪接待技巧 第三章 会展接待准备 第一节 会展接待前期准备 第二节 会议接待物品准备 第三节 展览接待物品准备 第四节 会展文案准备 第四章 会议现场服务 第一节 会议现场服务综述 第二节 洽谈会服务规范 第三节 茶话会服务规范 第四节 新闻发布会服务规范 第五节 赞助会服务规范 第六节 签约仪式服务规范 第七节 开幕式与闭幕式现场服务规范 第八节 代表会议服务规范 第九节 颁授仪式现场服务规范 第十节 现代远程会议现场服务规范 第五章 展览会现场服务 第一节 礼仪接待服务规范 第二节 商务服务规范 第三节 展会物资管理服务规范 第四节 展中的安全管理 第五节 展览现场危机处理 第六章 会展后续服务 第一节 会展后续服务的内容 第二节 会展客史档案的管理 第七章 会展中的餐饮接待服务 第一节 餐饮服务基础知识概述 第二节 餐饮服务基本技能 第三节 中、西餐宴会服务 第四节 其他宴会形式的服务 第八章 会展中的其他接待服务 第一节 交通服务规范 第二节 住宿服务规范 第三节 旅游娱乐服务规范 第九章 会展中消防与医疗服务 第一节 消防安全 第二节 医疗服务参考文献

## 章节摘录

第二章 会展服务礼仪 第一节 会展服务礼仪概述 一、会展服务礼仪的涵义 礼仪是“礼”和“仪”的统称，是指在人际交往过程中，人们为了表示尊重与友好而共同遵守的行为规范和交往程序。

“礼”指的是礼貌、礼节；“仪”指的是仪表、仪式。

在礼学体系中，礼仪是有形的，它存在于社会的一切交往活动中，其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。

礼仪一般包括语言（书面与口头）、行为表情、服饰器物三大基本要素。

会展服务礼仪与礼仪有着密切的关系。

礼仪是会展服务礼仪的基础和内容。

会展服务礼仪是礼仪在服务过程中的具体运用，是礼仪的一种特殊形式，是体现会展服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。

会展服务礼仪的实际内涵是主办方或承办方在会展前的策划和准备、会展期间的实施以及会展后续服务过程中展现出的一种行为规范。

会展服务礼仪可分为日常交际服务礼仪和公共场合的交际服务礼仪。

日常交际服务礼仪主要指在非正式的会展服务场合的仪式和礼节，主要包括称呼、迎候、介绍、致谢、告别、拥抱等。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>