

《会展服务(刘晓杰)》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2009年09月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787122061324

丛书名：高职高专会展策划与管理规划教材

内容简介

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。

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 览中的安全管理
- 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

在线试读部分章节

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。

.....

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)