

会展接待服务（下）

有人曾给展会服务工作人员概括出十大特点，即知识渊博、团队精神、自信、有进取心、精力充沛、创造性、热情、解决问题能力强、刻苦工作的意愿、诚实守信。其实这也正是对会展接待服务人员所要具备的素质要求。

1) 知识渊博

展会接待服务对工作人员尤其是企业参展人员知识结构的要求是多方面的。主要有：公司的相关知识、产品知识及应用、竞争产品的知识、展览知识、客户知识、业务知识、关系建立技巧、团队参展技巧、时间管理技巧、计算机辅助参展以及知识产权与法律知识等。从展会优质服务的角度来说，会展接待服务人员渊博的知识结构是基础。

2) 团队精神

现代企业要雇用的展会服务人员是那些具备很强适应性、愿意分担、将团体目标置于个人目标之上等无私行为的人。展会接待服务工作人员必须服从组织和领导，要如实地向领导报告或请示有关工作。尊重和维护上级的威信，有问题要及时请示，同时发挥主观能动性，尽自己最大的努力做好工作。

另外，本部门各成员之间应保持互相信任、团结和谐、心理相容，在人际交往中，应尊重别人、欢迎别人，营造和谐友好的工作氛围。

3) 自信

自信，是对会展接待服务人员素质的最基本要求，是取得会展工作成功的基石。自信就是高度的自我肯定，自我肯定是一个从业者喜欢自己的程度。会展接待服务人员只有相信自己的能力和力量才能敢于去竞争，敢于去拼搏，敢于去追求卓越，在会展人际交往中充分发挥自己的才能，抓住各种实际，塑造自己的形象。

会展接待服务工作人员必须相信自己，具有宽宏大度、容人容事的气量，善于同各种各样的人交朋友，能以豁达的态度，冷静地对待和处理服务工作中的挫折，不可斤斤计较于一时的得失。

为了激发他人的自信，必须自己做出榜样。相信自己的能力和信念，相信自己的产品和服务，从而勇敢面对会展服务与管理中的问题和挑战。

4) 有进取心

有进取心的人勇于承担责任，他们欢迎变革，创造变革，愿意并乐于承担随之而来的风险。会展接待服务人员必须要有积极的进取心。

5) 精力充沛

精力充沛的人，往往能做到勤奋工作，勇往直前。一个精力充沛的人也会被认为是充满活力的，这种行为还会影响到他周围的人。身体健康、精力旺盛是产生愉快情绪的原因之一。相反，健康欠佳、过度疲劳等容易产生不良的情绪。会展服务礼仪人员必须保持旺盛的精力，保证会展服务工作的正常进行。

6) 热情

热情是从从业者从内心表达出来的兴奋与自信，是一种强有力的、稳定而深厚的情绪体验。会展接待服务人员对工作有了高度的热情，才能引起顾客的共鸣，让顾客对会展接待服务人员所说的话深信不疑。它能驱使观众自觉地参与到会展产品和服务的宣传中。表现热情的主要方法是赞美，但赞美要恰到好处，掌握赞美的分寸，把握时机，真诚、发自内心，这样才会让顾客真切体验到展会的高品质。

7) 诚实守信

诚实守信是会展接待服务的原则，也是会展接待服务人员的基本素质要求。在各种会展活动中，应按约定时间到达，万一因故不能准时参加或出席，应及早通知对方。

在正式的国际交往中，接到正式的邀请函则必须视情况给予答复。若邀请函上注有“R·S·V·P”（法文“请回答”的缩写）字样的，则不论参加与否，都要及时回答。若邀请函上注有“Regret Only”（英文“不能参加请答复”），不能出席则需立即答复。

8) 创造性

会展接待服务虽然有一定的规范、程式，但对于会展接待服务人员来说每时每刻都存在着责任、压力与挑战，这就要求从事会展接待服务的人员在职业素养中要有创造性的品质。创造性不仅能给展会服务工作带来新颖、有活力的方式，也同时是自己能力的表现。

9) 刻苦工作的意愿

会展服务工作中，会遇到很多艰苦的服务工作，如招展、招商、布展、宣传、推广等工作，不是所有问题都能事先预料到的，遇到难题就打退堂鼓，这会使客户的问题得不到解决，失去客户的信任。有的人会为自己找借口：我太年轻，所以我无法控制自己的情绪；我是女性，所以我无法承受客户对我的投诉；我学历高，服务工作对我来说伤害我的自尊……这些借口也许是事实，但它会影响服务人员的工作业绩，需要努力克服。

10) 解决问题能力强

会展接待服务人员应当具备敏锐的观察能力、灵活的反应能力、出色的表达能力和较强的控制能力等。具有较强的能力素质，在服务过程中，就能避免许多不必要的麻烦和问题。在与顾客发生冲突的时候，会展接待服务人员需要控制自己的冲动与消极的情绪，主动克服困难和解决问题。