



## 《会展现场服务》课程大纲

序号	工作任务	知识点	训练或工作项目	教学重点	建议学时
1	会展服务与现场管理的概述	1、会展服务与现场管理的概念 2、会展服务与现场管理的类别 3、会展服务与现场管理的基本要求	1、会展服务与现场管理的概念 2、会展服务与现场管理的类别 3、会展服务与现场管理的基本要求	1、会展服务与现场管理的基本要求	4
2	会展的推介服务	1、会展推介的基本概念、作用、原则以及会展推介的具体形式 2、会展推介方案的制作 3、会展招展服务的概念，会展招展代理形式，会展招展的技术与艺术 4、会展招展方案的拟定内容 5、展会专业观众的概念、展会组织者、参展者、参观者之间的关系 6、展会专业观众组织的基本程序。	1、会展的推介的形式 2、会展推介方案的制作要点 3、招展方案的拟定 4 招展艺术与技术的含义 5、专业观众的组织 6、如何编制参会指南	1、会展的推介的形式 2、会展推介方案的制作要点 3、招展方案的拟定 5、专业观众的组织方式 6、如何编制参会指南	6



4	参展商服务	<p>1、参展商参展目标选择的重要性、参展商参展目标的类型、以及确定参展目标常见的问题</p> <p>2、参展商参展宣传工作的意义、方法、</p> <p>3、参展商展前与客户沟通的特点、类型、</p> <p>4、影响参展商参展选展的相关因素，参展商参展选择应避免的问题。</p> <p>5、参展商的展台工作内容以及注意事项</p>	<p>1、参展目标的选择方法</p> <p>2、参展商参展宣传的方法。</p> <p>3、展前客户沟通的类型</p> <p>4、参展商的工作进程</p>	<p>1、参展目标的选择方式</p> <p>2、参展商参展宣传的方法。</p> <p>3、展前客户沟通的类型</p>	6
	会展现场服务与管理	<p>1、会展开幕仪式的布置要求、布置形式</p> <p>2、会展开幕仪式的组织管理：时间地点的确定、开幕的程序制定、VIP 的接待、媒体的接待</p> <p>3、展会观众的分类</p> <p>4、展会观众统计的数据以及公式，展会观众的人数统计</p> <p>5、展会现场服务的主要内容：会场选择、布置，报道接待；贤惠期间的现场服务工作内容</p> <p>6、展会现场的突发事件的具体分类以及处理措施</p>	<p>1、展会开幕仪式的现场布置</p> <p>2、展会开幕仪式的组织管理</p> <p>3、展会观众分类</p> <p>4、展会观众统计</p> <p>5、展会期间的现场工作内容</p> <p>6、展会现场的危机管理的应对措施</p>	<p>1、展会开幕仪式的现场布置</p> <p>2、展会开幕仪式的组织管理</p> <p>3、展会观众分类与统计</p> <p>5、展会期间的现场工作内容</p> <p>6、展会现场的危机管理的应对措施</p>	10
	会展物流服务与管理	<p>1、物流定义的界定，会展物流定义的。</p> <p>2、会展物流的特点，会展物流服务的服务内容</p> <p>3、会展物流服务的总体要求、注意事项</p> <p>4、会展物流管理的主要环节</p> <p>5、会展物流信息管理</p>	<p>1、会展物流的概念与特征</p> <p>2、会展物流服务与管理的内涵</p> <p>3、会展物流服务的要求</p> <p>4、会展物流管理的主要环节</p>	<p>1、会展物流的概念与特征</p> <p>2、会展物流服务与管理的内涵</p> <p>3、会展物流服务的要求</p> <p>4、会展物流与普通物流之间的不同之处。</p>	6



会展设计与搭建服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、会展设计的概念、内涵</li> <li>2、展位设计的类型与展台搭建，展示空间的分类以及设计原则</li> <li>3、会展设计与搭建人员的素质要求</li> <li>4、会展设计的工作程序、基本流程</li> <li>5、布展工作内容</li> <li>6、展台搭建的一般程序，特装展位的搭建程序，布展施工的相关规定</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、会展设计的概念</li> <li>2、展位设计的类型与展台的搭建</li> <li>3、会展设计与搭建人员的素质要求</li> <li>4、会展设计的流程</li> <li>5、展台搭建的操作要求</li> <li>6、展会展台设计的设计技巧。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、展位设计的类型与展台的搭建</li> <li>2、会展设计与搭建人员的素质要求</li> <li>3、展台搭建的操作要求</li> </ol>	6
会展服务礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、礼仪的概念，会展服务与礼仪的概念</li> <li>2、会展服务礼仪的原则</li> <li>3、会展参与人员应具备的礼仪方面的素质要求</li> <li>4、会展服务中的基本礼仪、会展服务礼仪的基本规范</li> <li>5、会议服务礼仪、展览服务礼仪</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、会展服务人员的礼仪要求</li> <li>2、会展服务礼仪的基本规范</li> <li>3、会展服务礼仪的接待技巧。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、会展礼仪的服务原则</li> <li>2、会展服务人员的礼仪要求</li> <li>3、会展服务礼仪的基本规范</li> <li>4、会展服务礼仪的接待技巧。</li> </ol>	6
会展商务服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、会展商务服务的概念，会展商务中心的概念、作用，会展商务服务的分类</li> <li>2、会展电子商务服务的概念、分类、具体内容</li> <li>3、会展商务旅游的概念、分类、目的、主要环节、过程管理。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、熟知会展商务服务的概念</li> <li>2、会展电子商务的服务的具体内容</li> <li>3、会展商务旅游的主要环节</li> <li>4、会展商务旅游服务的过程</li> <li>4、会展餐饮服务的环节、注意事项</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、会展商务服务的概念</li> <li>2、会展电子商务的服务的具体内容</li> <li>3、会展商务旅游的主要环节</li> <li>4、会展餐饮服务的环节、注意事项</li> </ol>	6
会展安保清洁服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、会展安保服务的形式内容。</li> <li>2、会展安保人员的具体要求</li> <li>3、会展清洁服务的服务内容</li> <li>4、会展安保清洁人员的安排分类</li> <li>5、会展安保清洁服务规范与流程</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、会展安保人员的选择标准、服务规范</li> <li>3、会展清洁人员安排、操作规范</li> <li>4、制定会展安保清洁工作任务的分解与岗位设置安排。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、制定会展安保清洁工作任务的分解与岗位设置安排。</li> </ol>	4



会 展 客 户 跟 踪 服 务	1、会展客户跟踪服务概述 2、建立客户信息数据库 3、信息反馈和会展评估	1、会展客户跟踪服务的主要内容 2、建立客户数据库的方法 3、会展信息反馈和会展评估的方法	1、会展客户跟踪服务的主要内容 2、建立客户数据库的方法 3、会展信息反馈和会展评估的方法	6
--------------------------------------	--	---	---	---