

厦门会展动态

16-007 期（第 142 期）

主办单位：厦门市会议展览事务局

承办单位：厦门市会议展览业协会

2016 年 4 月 26 日

【厦门会展礼仪培训班特辑】	1
【编者按】	1
做会展人，先做文明人，先做爱国人.....	1
会议举办与服务.....	2
会展服务礼仪.....	13

【厦门会展礼仪培训班特辑】

【编者按】

4 月 20 日，由厦门市会展协会组织举办的“厦门会展礼仪培训班”在厦门城市职业学院演播厅举办。我市各宾馆酒店、会议公司及各相关单位业务骨干近 300 人参加培训。现将各位主讲老师的文稿整理辑录如下，供相关从业人员学习参考。

做会展人，先做文明人，先做爱国人

去年 11 月，举办两岸四地会展合作高峰论坛，我市近 20 家会展企业参加保障工作，展示了业界风采，为厦门赢得了荣誉。但是在会议服务和宾馆服务方面还是暴露出一些不足之处，经与会展局领导商量，认为有必要进行一次会展服务礼仪培训，以提升从业人员的素质，提升厦门会展服务的水平，努力把厦门打造成国际一流会展目的地城市。

今天，借此机会讲两个问题。一是提升会展礼仪服务水平首先要坚持社会主义核心价值观，爱国、敬业、诚信、友善的要求。如果一个人是汉奸，背叛祖国，其一切礼仪都是虚伪的假象，为人不齿。如果一个人不热爱自己的工作，不坚守

自己的职业道德，什么事情也做不好，无从谈论礼仪；一个人不讲诚信，不讲公德，像台湾的电信诈骗犯一样，走到哪里都会被人们讨厌；如果一个人与邻为壑，自私自利不友善，不尊重别人的劳动成果，随地丢垃圾，随地吐痰就是不文明。因此，我们讲礼仪就要从弘扬正气开始，做会展人，先做文明人。

二是讲礼仪要继承中国的传统美德，中国是礼仪之邦，几千年来形成了独特的美德，归纳起来九个字：忠、勇、仁、义、礼、智、信、孝、廉。忠者，忠于国家，忠于家庭，忠诚于理想，当代，就是要忠诚于我们社会主义的祖国；勇者，在国家和社会需要的时候要忘我、敢拼、敢死，勇于牺牲；仁者，爱人、友善、乐善好施、助人为乐。有些人为了自己的利益宁可花大笔的钱信神、信鬼，对社会公益则不闻不问，就是不仁；义者，就是要讲道理，讲奉献，不计较个人得失，路见危难，解囊相助；礼者，就是要讲法制，守纪律，讲秩序，老爱幼，少尊长；智者，就是要辨真伪，足谋略，不信邪，不传邪，能够解决遇到的各种难题；信者，就是说了就要做，言必行，行必果；孝者，孝顺长辈，关怀弟妹，一个不孝的人是不可能有所作为的，是不值得尊重的人。我选人的一个标准就是看他是否孝顺，孝不仅仅是给父母吃的用的，关键是要让长辈顺心，这需要技巧；廉者，非常重要，这几年老虎、苍蝇纷纷落马，就是不守法，贪了分外之财，廉能生明、廉能生公、廉能生威。

礼仪的修炼不是一朝一夕的事，是多年学习、自律、修养而成，希望各会展单位以这次培训为契机，加强对从业人员的教育，为厦门会议服务水平的提升作出努力。

（厦门市会议展览业协会会长 郑智）

会议举办与服务

第一部分 “会议” 导言

会议的含义：从字面含义看，“会议”一词中的“会”有聚集、见面、会和等含义，“议”是商议、讨论的意思，人们在一定时间内，有目的、有组织地把有关人员召集起来，通过讨论商议，集中集体的智慧来认识问题，解决问题而举行的活动。

会务服务基本原则：

专业化：体现规范化、标准化、不断提高会务服务质量。**人性化：**以“以人为本”为出发点，为服务对象提供特色和个性化服务。**信息化：**充分利用信息技术、提升会务服务效率和质量。

会议组成要素：

一、举办方：主办、承办、协办。二、与会者：以会议涉及的范围和内容而定，会议的大小与与会者的多少或领导层次的高低判断。三、议题。四、名称、方式。五、时间。六、地点：主会场、分会场、现场观摩。七、结果：会议结束实现会议目标的程度。

会议类型：一、按规模：十几人为小型、上百人为中型。二、按地域：国际性、全国性、区域性、单位性。三、按内容：研究多方面的综合性、专题性。四、按形式：有聚有议—代表人会、有聚不议—报告会、表彰会。五、按目的：研究、招商、观摩、促销。六、按性质：法定—人大，政协；非法定—总结、咨询、培训、协调。

会议服务任务：一、掌握会议的特点。二、熟悉会前准备工作。三、熟悉会场布置。四、熟悉会议间茶歇服务。五、熟悉会场内服务。六、熟悉贵宾室服务。七、熟悉会议主席台座次安排、服务。

会务工作流程图（会前）：确定会议主题与议题→确定会议名称→确定会议规模与规格→确定会议时间与会期→明确会议所需设备和工具→明确会议组织机构→确定与会者名单→选择会议地点→安排会议议程和日程→制发会议通知→制作会议证件→准备会议文件材料→(安排食住行)→制定会议经费预算方案→布置会场→会场检查。

会务工作流程图（会中）：报到及接待工作→组织签到→做好会议记录→会议信息工作→编写会议简报或快报→做好会议值班保卫工作→(做好会议保密工作)→做好会中服务与保障。

会务工作流程图（会后）：安排与会人员离会→撰写会议纪要→会议的宣传报道→会议总结→催办与反馈工作→会议文书的立卷归档。

第二部分 会场布置

会场准备—场地环境

一、根据会议形式、人数确定会议场地。二、落实会场场地摆设。三、落实会议室隔音效果。四、落实会议前 1 小时打开会场的门通气、室内空气流速。五、会议前 15 分钟开启照明灯。六、落实会议前 1 小时调整会场温度、相对湿度。

会场准备—文具

事先准备有纪念价值的水笔、笔记本赠予与会代表。社会影响很大的高级会议其文具应印上会议名称，以体现承办者对会议的重视。注：签字仪式使用的笔应使用能体现签字人身份的高级笔，而不能为了节约成本用一般的水笔。

会场准备—桌面布置

一、会议夹或记录纸摆放于会议椅中间，与桌边齐平。二、会议资料与记录纸摆放在一起。宜配备 1 支记录笔。三、提供纸张抬头应有本单位名称或该次会议的会标，或使用酒店信笺。注：记录笔摆放在记录纸的右侧或者记录纸上，与记录纸成 30 度角，笔尖朝前。

会场准备—毛巾碟

一、若是高级别会议，需摆毛巾碟。二、毛巾碟摆放在会议夹或记录纸的左上方，与会议杯成一直线。三、毛巾规格：30×30cm，其叠法一致。

会场准备—茶具

一、瓷杯：贵宾厅、圆桌会议、报告厅、主席台选用。垫盘、茶杯图案对正与会者、茶杯把手向里、略有斜度。二、一次性纸杯：普通会务使用。三、瓶装饮用水：非正式场合或与茶杯搭配。

会场准备—饮料

一、矿泉水：最容易被人们接受的饮料。视会议规格（如：贵宾厅）配备使用中高档的玻璃水杯。二、茶水：中国的传统饮料，大多为花茶或绿茶。最好使用白色瓷制杯。注：涉外会议，除准备茶水外，还应准备咖啡等饮料。

会场准备—会标

一、会标分为：主会标、回头标。二、主会标应根据会议通知的名称来确定。三、回头标（宣传标语），要紧扣会议主题，富有号召性、鼓动性。

会场准备—会标背景板

根据场地高度设置，文字的布局应注意主席台就座人员的高度，会标最底行字不应被就座人员遮住，或平行视觉会标最低行字与就座人员头部接触，避免影响场面及形象效果。

会场准备—主席台色彩

主席台的色彩应与活动的主题密切相关，也要考虑到与悬挂物，如会徽、旗帜、会标等的色彩相协调。一、红、黄、橙色等暖色系列代表着热烈、辉煌、兴奋，因而装饰或隆重、或喜庆或轻松的会议。二、蓝色，冷色系列代表着清爽、娴静，常用来装饰如专业性学术会议等较为严肃的会议。

会场准备—主席台背景旗

一、整体效果：两个旗坐+旗坐之间间距总长度与旗杆的高度比例为 3: 2 效果较佳。二、斜插度： 45° 。三、红旗的尺寸、旗头的大小、旗穗的长短、旗坐的长短取决于旗杆的高度。四、旗杆的高度决定于主席台的高度。注意：旗杆高度与主席台高度应成比例，旗头、旗穗应在一条平行线上。

会场准备—名签

一、座位前放置写有名字的名签，又称“席位卡”。二、以便上主席台的领导对号入座，避免上台时互相谦让。三、以便与会者寻找自己位子，又方便相互结识。四、名签牌规格统一、字体一致、大小合理，双面展示。

会场准备—名签摆放

一、圆桌会议：距麦克风右侧 3~4cm，距桌边 50~60cm。二、报告与礼堂：距麦克风左侧 3~4cm，距桌边 50~60cm。三、贵宾厅：距沙发扶手前沿 5~6cm。

会场准备—麦克风距离

一、有线麦克风，麦头距桌面高度 20cm。二、无线麦克风（使用麦克风架）高度、麦架距离桌面、演讲人 20cm。三、多人使用麦克风时，主持人、主讲人

或最高领导位置应固定摆放一个麦克风。注：工作距离麦克风与演讲人下颌之间的距离，以 30cm 为宜，垂直距离地面 1.7m 为宜。

会场准备—演讲台

一、演讲台高度一般为 1.2m 左右，适合身高超过 1.7m 的嘉宾。二、会前应了解发言人的身体高度，如发言人身材较矮，应预先做好脚垫板设置。

会场准备—主席台发言席

当设有一个投影屏幕时，发言台设在主席台右侧，与代表席成 60° 摆放。当无投影屏幕或投影安置两侧时，发言台设在主席台中央，与代表席成直角。

会场准备—发言席与投影

当有领导在主席台就座，并需设有投影时，一、发言台设在主席台右侧，与代表席成 60° 摆放；二、投影屏幕设在主席台左侧；三、代表席第一排桌前应设置显示屏。

会场准备—桌面插花

一、桌面的插花形状应根据台面的形状设计。二、圆形桌面，插花俯视图应呈圆形。三、长形桌面的插花应呈椭圆形。四、讲台花面向客人方向应有垂吊。

会场准备—插花

演讲台插花、签到台插花、主席台桌插花，桌面摆放的鲜花应注意花木的寓意和用途。

会场准备—椅子布置

大型会议椅子布置应将过道的空间留出；椅子之间的横距为 5cm；椅子前后中心距为 70cm；如带扶手椅子，前后左右应适当加大；第一排距讲台或主席台至少 1.8m。

会场准备—座区划分

一、按与会者的资格划分和排列：先按特邀、正式、列席、旁听，再按资格；正式代表在前或居中，列席在后排或两侧；正式代表在一楼，列席在二楼；特邀嘉宾，除座于主席台外，应安排前排就座；允许旁听和记者采访，则在两侧或后排设旁听或记者席。二、按团组划分和排列：国际会议按与会国家英文名称的首字母顺序，第一个字母相同的，按第二个字母确定，其余类推。

会场准备—主席台座次

一、举行正式会议时，通常应事先排定与会者的座次，尤其是其中具有重要身份者的具体座次，越是重要会议，它的座次排定就越受各界关注。二、国际惯例是右为尊，商务礼仪遵循国际惯例，一般以右为尊，坐在右侧的人为地位高。在中国大陆，政务交往中，采用中国的传统做法以左为尊。

会场准备—代表席座次

大型会议代表席可分为：一、自由式择座；二、按单位、部门、行业就座。

1、以与会单位、部门的汉字笔画顺序，也可以平时约定俗成的序列。2、若分为前排后排，一般以前排为高，后排为低，若分为不同楼层，层数越高，排序越低。3、在同一楼层排座，有 2 种方式：一是面对主席台为基准，自前往后横排就座；二是面对主席台为基准，自左向右竖排就座。

会场准备—会见的座次

主宾居左，主人居右；记录员和译员坐于宾主后；客方随员依礼宾次序在主宾一侧入座；主方陪见人员依次在主人一侧入座。

会场准备—会谈的座次

双边会谈的厅室，一般布置长条桌和扶手椅，宾主相对而坐。长条桌横一字或竖一字形摆放，桌子的中线要与正门中轴线对齐。桌面上匀称铺上台呢或白色台布，桌子两侧对称摆上扶手椅。主宾和主人的座位应居中相对摆放，座位两侧的空档应比其他座位稍宽些。翻译人员安排在主持会谈的主宾和主人的右侧。记录员一般在会谈桌的后侧另行布置桌椅就座，如参加会谈的人数较少，也可安排在会谈桌前就座。

会场准备—以景设座

以景设座，指会议主席位置不面对会议室正门，而是背对会议室内主要景致、如字画、讲台等其他与会者的排座，则同于面门设座的排位方式。

会场准备—圆桌会议

举行多边洽谈，按照国际惯例，一般要以圆桌为洽谈桌。采用“圆桌会议”，尊卑的界限就被淡化。即便如此，在具体就座时，仍讲究各方的与会人员尽量同时入场、同时就座。而且，主方人员不要在客方入座前就座。

主席台发言席与主持人座次

一、如在主席台外另设发言席，则主持人设在主席台的最右侧，有时主持人席也设在主席台中央。二、如发言席设在主席台，一般位于台上最右侧，主持人在发言人的左侧。

会场准备—报到台

1. 在毗邻会议厅进出口显眼位置设置 4 人台，作为“会议代表报到处”。2. 长桌或弧形桌，铺台呢（高级别接待铺台布，围筒裙，摆鲜花），设置“报到处”名签。

会场准备—指示牌

会议室、餐厅等指示牌，设置摆放在去往会议室、餐厅的通道上主入口处。指示牌应预先设置好。

第三部分 会议服务

会议服务管理保障

一、做好与会议承办方的对接，根据会议承办方的需求，结合酒店（场地）的实际进行文字性的策划。二、遵循《会议议程》运作，请会议承办方提供《会议议程》落实每一环节和适时调控。

会场设施管理保障

一、会前，工作人员应对使用扩音器、麦克风、投影设施进行测试，以调试最佳状态。二、大型会议进行过程，工作人员应站立会场最后处观察听觉效果，并适时协调音响师将音量、音质调整至最佳状态。三、会场内开放冷、暖气时，工作人员应关注门关闭状态。

会议前播放音乐

会议开始前，播放一些与会议主题和会场气氛相和谐的音乐，让与会者情绪达到与会议相协调的状态。

会议前来宾报到

协助承办方制作《会议代表签到表》，供代表抵达签到。礼仪人员将来宾引领到签到台（需要时）。代表签到后，工作人员为其分发资料。由礼仪人员引导会议代表入贵宾室/会议厅。

会议前佩戴胸花

礼仪人员按不同来宾身份为来宾佩带胸花（需要时）。胸花分为别针和磁扣式，一般佩戴在来宾的左胸，应根据来宾的服装决定具体位置，佩戴前应征得来宾的同意、动作轻柔、注意不要伤到来宾。

会议贵宾室服务

一、准备工作。准备好热毛巾，打好开水，并再次检查，确保已经做好了所有的服务准备工作。**二、迎宾。**迎宾员要提前知道需要引领至贵宾室的要客、贵宾，到门口、电梯和扶梯处迎接宾客，并引领至贵宾休息室。**三、贵宾室服务。**服务员应该在厅门口等候客人，主动地向要客、贵宾问好，引领入座。微笑服务，给客人服务热毛巾，询问茶水及其他饮品，并服务茶水或饮品。**四、告知事宜。**向要客、贵宾告知其上主席台所坐/站的位置。然后再回到厅门口迎接客人。

主席台服务

一、主席台的服务尤为重要，既体现会议的规格，又体现周到服务的水平。二、明确主席台的人数、对上主席台的领导同志能否届时出席会议，在开会前务必逐一落实。三、如临时变化，应及时调整座次、名签，防止出现名签差错或领导空缺。四、当会议快开始时，或者接会务人员通知带领要客、贵宾到会场时，迎宾和服务员应礼貌地向要客、贵宾说明，并引导其至目的地。

会议即将开始

要客、贵宾进入会场，引导员引导其到对应座位，站在椅背的正后方，双手欢迎您推荐有价值的会展业信息

握住椅背两侧，后退半步的同时，将椅子向后拉半步，右手做“请”的手势，示意入座；要客、贵宾站到座位前时，引导人员双手扶住椅背两侧，用右脚抵住椅背，手脚配合将椅子轻轻前送，推至其膝盖之处，使其不用自己挪动椅子便能恰到好处入座；倒退两步，转身离开。

会议过程中服务

一、会议宣布开始之后，服务人员应关闭各通道门，悬挂“会议进行中”提示牌。二、会议自始至终，服务人员必须根据要求，站立在会场内合适位置待命，不得擅自离场。因会场会议保密要求，服务人员侍立会场门外服务。三、会场地板为硬质材料时，服务人员不应穿着易引发响声的鞋，以避免与地面摩擦发出响声以致影响会议气氛。

会议中服务—续茶（水）

第一次续茶（水）一般在会议开始后 15 分钟，之后每隔 30 分钟一次，或根据饮茶（水）速度适当调整间隔时间，也可根据实际情况而定。

会议中服务—茶歇

顾名思义，即落座、饮茶，形式不拘与会者可以随便走动、自由畅谈、场面活泼、轻松自然。茶歇在会议进程中为与会者提供简便的招待形式，以茶或咖啡为主，配以点心、风味小吃、水果，不必使用餐厅，不排座席。

会议后服务—整理

包含但不限于以下方面：一、回收可重复使用的用品，清点数量并记录等，将名签、桌椅等归位。二、按桌位名签排序（与名单一致）收集、堆叠、以便转场至会场顺利放置（必要时）。三、用品的清洗、消毒、存放归位。四、清理会务设施设备，检查有无缺失或损坏做好相应记录。五、检查会议场所是否有来宾落下物品。六、检查会议室及相关的物品是否有缺失或损坏，及时报告会议主办方或业主，协助追补损失，做好记录。七、对会议期间的丢弃物进行打扫；对会议室洗手间进行适当保洁。八、关闭会议厅（室）：包括音响、空调、灯光窗、窗帘。

第四部分 颁奖仪式

颁奖仪式是一种奖励和庆祝活动，一般是颁授荣誉证书、奖章等，用于对作出突出贡献或业绩优秀的人士进行表彰和认可。

颁奖—主席台式

设置主席台的表彰授奖大会：预先在主席台两位领导座位之间对应的台前地面上设置“标记”，供指定获奖人获奖后转身站立位，与领导隔位合影。避免合影时，主席台领导与获奖人出现重叠的场景。

一、颁奖对象少时，可将奖品预先放在主席台桌面上，并与每个颁授人的座位对应，并摆放得美观协调。二、颁奖对象多时，由礼仪人员在颁奖时，按顺序端上。三、获奖人座位应根据颁奖次序安排，并预先设计好上台领受路线，以保证上台领奖次序井然。四、预先制作获奖过程《温馨提示》分发给获奖人，让其知晓，以保障获奖过程的秩序、效果。

颁奖-受奖人后上

一、颁奖人的座位应安排会场席的第一排；二、受奖人的座位应根据颁奖次序安排；三、主持人宣布：“请获奖人上台领奖”后，礼仪人员引导受奖人员按既定的顺序整齐上台，并把受奖人引到对应标示前；四、负责递送奖品的礼仪人员将奖品端到对应的颁奖领导；五、颁奖领导从礼仪人员盘上（手中）接过奖品为对应受奖人员颁奖；六、颁完奖，主持人请颁奖领导转身，站在受奖人的右侧合影；七、合影后，礼仪人员引导颁奖领导回原座位，受奖人员在礼仪人员的引导下返回座位；八、颁奖过程中，应为摄影、录像工作提供方便。

颁奖-受奖人先上

一、颁奖人的座位应安排会场席的第一排；二、受奖人的座位应根据颁奖次序安排；三、主持人宣布：“请获奖人上台领奖”后，礼仪人员引导受奖人员按既定的顺序整齐上台，并把受奖人引到对应标示前；四、主持人宣布：“请领导们上台颁奖”后，礼仪人员分别将颁奖领导引导上台；五、负责递送奖品的礼仪人员将奖品端到对应的颁奖领导；六、颁奖领导从礼仪人员盘上（手中）接过奖品为对应受奖人员颁奖；七、颁完奖，主持人请颁奖领导转身，站在受奖人的右侧合影；八、合影后，礼仪人员引导颁奖领导回原座位，受奖人员在礼仪人员的引导下返回座位；九、颁奖过程中，应为摄影、录像工作提供方便。

第五部分 签字仪式

一、主方安排一位仪式主持人。二、签字双方主人在左边，宾客在主人的右边。三、双方其他人数一般对等，按主客左右排列。

我国的惯例是：东道国签字人座位位于签字桌左侧，客方签字人的座位位于签字桌的右侧。双方的助签人员分别站立于各方签字的外侧，其任务是翻揭待签文本，并向签字人指明签字处，双方其他参加签字仪式的人员则应分别按一定的顺序排列于各方签字人员之后。

签字厅的布置

签字厅有常设专用的，也有临时以会议厅、会客室来代替的，但一般要选择较有影响的、结构庄严的、宽敞明亮的、适宜于签字的大厅。

签字桌：通常是在签字厅内设置长方桌作为签字桌。桌面上覆盖深绿色的台呢。台呢色彩的选择，要考虑对对方的习惯与忌讳。桌前置阔叶植物，不应有花；桌后置签字人座位，高靠背椅，不可用转椅；横幅高度应根据背景高度比例设置，同时应注意签字人员站起时不应将横幅字遮住，影响效果。

服饰准备：在签字前要规范好签字人员的服饰。签字人、助签人以及随员，在出席签字仪式时，应当穿着正装。在签字仪式上露面的礼仪、接待人员，可以穿自己的工作制服，或是旗袍一类的礼仪性服装。

第六部分 会议合影

一次较为正式的会面，宾主双方往往需要合影留念，在涉外交往中，对其尤其讲究。

合影——准备

正式合影排列：既可以排列位式，也可以不排列位式。需要排列位时：首先应考虑到方便拍摄与否，还应兼顾场地的大小、人数的多少、身材的高矮、内宾或外宾等。

正式合影的人数：一般宜少不宜多，在合影时，宾主一般均应站立。必要时，可按排前排人员就座，后排人员则可梯级站立，但是，通常不宜要求合影的参加者蹲着参加拍照。

合影时若安排参加者就座：应事先在座位上贴上便于辨认的名签。并注意合影时的内外排序的区别。

1. 对内合影：合影时的排位，一般讲究居前、居中、居左为上，又有单数与双数之别，通常，合影时主人方居右，宾客居左。

2. 涉外合影：在涉外场合合影时，应遵守国际惯例，宜令主人居中，主宾居右，双方人员分主左宾右依次排序，讲究以“右”为上。

合影——图的设计遵循

一、领导接见下级：领导座前排、身份高者居中，其他先左后右两边。

二、涉外宾主：1. 主人居中，主宾居主人右边，第二主宾或主宾夫人居主人之左，如为双数，则主人居左，主宾居右。2. 宾主双方其他人按身份高低相间排列。3. 两端由主人把边，如主客双方交叉排列出现客方人员把边时，应当将两端主宾客员的位置对换，以确保由主方人员把边，但合影人数较少时，则不必如此。

第七部分 会议礼仪服务

礼仪工作最引人注目，礼仪人员一举手，一投足，一颦一笑都要给人以美的感受，是良好形象的体现。礼仪工作人员应统一服装、规范着装。礼仪工作人员应熟记会议议程（每人应备有一份会议议程），明确自己服务对象的位置、时间。礼仪服务时，动作应规范。

一、会议前贵宾休息

1. 参会贵宾报到后，礼仪人员将贵宾引领至会场旁贵宾休息室稍休息。2. 会议即将开始，礼仪人员引导贵宾自休息室到主席台就坐（拉椅）。3. 当休息室另安排茶歇时，茶歇开始礼仪人员引导主席台上领导到休息室品尝食物。茶歇结束引导领导自休息室至主席台就坐（拉椅）。

二、会议室场所

1. 礼仪工作人员站在门口的两侧，双目平视，嘴唇微闭，面带微笑，微收下颌，给人以婷婷玉立的感觉。来宾到来时笑容可掬向宾客点头致意，并亲切问候：“您好！欢迎光临。”2. 礼仪工作人员引导来宾到相应的座位时，为来宾拉开凳子，示意来宾入座。待其坐好后，并向其示意“您先休息一会，会议将在 xx:xx 时开始”。

三、会议发言人员引领

1. 当主持人读到“请 xxx 发言”时，礼仪工作人员走到发言人桌前，伸手

示意其请上台；2. 礼仪工作人员引导到发言人至发言席附近，伸手示意其请上台发言；3. 发言人发言结束，礼仪工作人员伸手示意其请返回；4. 礼仪工作人员引导发言人到其座位前，伸手示意其请落座。

四、颁奖

主席台式之一：1. 获奖人在宣布前按顺序在主席台的左侧站好，礼仪人员站在最前面。2. 当宣布第一个人（队）获奖时，礼仪人员引导领奖人上台。礼仪人员走到主席台最前端而后转，伸手示意身后获奖人停住并面向颁奖领导准备领奖；然后迅速退下。3. 合影后，获奖人员在礼仪人员引导下返回座位。**主席台式之二：**1. 获奖人的座位根据颁奖次序安排，并事先熟悉上台领奖的路线，以保证上台领奖次序井然。2. 当宣布第一个人（队）获奖时，礼仪人员站到获奖人座位前引导领奖人上台。礼仪人员走到主席台最前端而后转，伸手示意身后获奖人停住并面向颁奖领导准备领奖。（后续同之一）

舞台式之一：1. 获奖人在宣布前按顺序在主席台的左侧站好，礼仪人员站在最前面；2. 当宣布第一个人（队）获奖时，礼仪人员引导获奖人上台走到舞台指定点而转身，伸手示意获奖人转身面向会场；3. 当宣布：“请领导们上台颁奖”后，礼仪人员分别将颁奖领导引导上台；同时，负责递送奖品的礼仪人员将奖品端到对应的颁奖领导；4. 合影后，礼仪人员引导颁奖领导回原座位，获奖人员在礼仪人员的引导下返回座位；**舞台式之二：**1. 获奖人的座位根据颁奖次序安排，并事先熟悉上台领奖的路线，以保证上台领奖次序井然。2. 当宣布第一个人（队）获奖时，礼仪人员引导获奖人上台走到舞台指定点而转身，伸手示意获奖人转身面向会场；（后续同舞台式之一）

五、签字仪式

1. 双方助签人员分别站在各自签字人的外侧，并关注自己站立的位置不要遮挡住见证人。2. 多人签字时助签人员分别站在各自签字人的右侧。3. 签字过程中，礼仪人员应适时撤出和跟进。4. 助签人员手势应避免不一致。

第八部分 会议与酒店对接

会议举办地

举行会议，会议地点及与会人员住宿下榻的酒店，做好会议与酒店对接。

会议策划相关信息

一、会议名称。二、会议的主题（便于推荐会场布置）。三、会议时间与期限。四、到会的外地代表、本地代表人数。五、会议地点（应选择政府规定的定点酒店）。六、使用会议室的日期、时间会议室大小和会议室需求。七、会议参会人员最早报到日期。八、会议会务组入住酒店的日期。

会议通知

一、由主办方/承办方下发会议通知；二、注明：承办方联系人、联系电话、传真、电子邮箱；三、注明：参会代表报名截止时限；四、随附《参会代表信息回执表》：1、代表信息：姓名、性别、民族、职务、单位及部门、手机号码、邮

箱；2、交通信息：抵达日期、时间、航班、车次。

会务组建立与分工

会务组：会议前期准备：会议通知发送；参会代表报名信息收集；茶歇食物落实；会议场所布置；会议用餐落实；会议手册的编制。**会议期间服务：**参会人员报到；会场服务；会议用餐引导。

材料组：负责会议材料汇集、成册，会议记录。

摄影组：根据会议需求安排摄影人员，或联系外部摄影(必要时请媒体参与)。

接待组：制定会议接送用车计划；会议代表抵达和返程的机场/车站迎送及专家、领导临时出行，就餐、会见等活动的车辆安排。根据会议需求安排接待人员、如：机场/车站迎送人员、会议引导人员。

会议与酒店对接

1. 预先与酒店洽谈：住房数量与房间标准、餐饮方式与标准、会议室租用、布置及使用设备价格、茶歇价格。2. 酒店预订后，将酒店所在位置详细地址、从机场或火车站至酒店的交通方式、公共车次，以便写入《会议通知》；供自行抵达人员知晓。3. 与酒店协调好会议细节问题。4. 通知酒店，预先提供会务组用房，以便会务人员当天一早或提前一天进驻酒店。5. 向酒店索取《客房楼层分布图》，根据会务安排的住宿规格预排代表住宿房间。6. 根据会议议程，将涉及酒店实施的项目以文字形式与酒店对接，以便酒店预先准备。

会务组入驻酒店

一、会务组工作间应尽量设在最低层、临近楼梯口或电梯口，以便与会人员第一时间找到。二、会务组人员入住后，及时将《会务组》标识张贴房门或容易看到之处。三、将准备好的会务所用设备安装、调试好备用。四、会务八宝箱：剪刀、小刀、尺、绳子、透明胶带、胶水、大头针、图钉、回形针、钢笔、彩色水笔、便签、创口贴、电熨斗、电吹风。

会务工作职责

1. 会务组房间须保持整洁、干净的环境；24 小时有人值守，随时接待参会代表需求。2. 保管好会议所用的书面文件。3. 做好与会代表入住房间的安排。4. 对每天发生住宿间数、用餐人数等应当天做好复核并记录，发生消费支出以书面形式体现并保管好凭据。5. 督促酒店做好会议室、就餐、宴请等服务。6. 对会议场所、住宿、餐饮、调研等情况发生变更应及时调整并告知与会代表。7. 统计返程人数、时间、日期、落实与会代表返程送站事宜。8. 提供打印“登机牌”，以便于送站。9. 落实酒店对起早离店人员的“叫早服务”、“早餐打包”待临行前递交给与会代表。10. 做好酒店门口送行礼仪。

会议接站

一、会议报到当天，安排全天候接站，机场/车站设立人员接站，制作接站牌。二、接站车辆及随车人员安排：1. 依据《参会人员回执》，按抵达日期时间顺序制作“会议代表抵达接站表”。2. 每部车安排一位工作人员随车。3. 将会务组房间号及联系人、联系方式告知接送车辆随车人员；如无随车人员，应告知接送车辆司机，以便接送过程联系。

会议报到

一、在酒店显眼处设置：“欢迎词”，使用至会议结束。二、在酒店大堂处设4人台作为“会议代表签到处”。三、制作《会议代表签到表》，供代表抵达时签到。四、为代表分发资料袋。五、引导代表至酒店总服务台凭有效证件办理入住及领取房卡、缴交住宿费。六、引导会议代表至电梯口或入住房间。七、根据会议报到情况，将“带有房间号”的《参会代表信息》在第二天会议前分发到各与会代表。

会议用餐

一、**酒店内自助用餐：**凭“自助餐券”就餐，“自助餐券”如使用酒店的应加盖承办方印章，或由承办方印制后与酒店确认。二、**宴会：**按《参会人员乘车安排表》搭乘车辆，按《参会人员宴请座次安排表》就座、并为每人设置名签。

会议车辆调度

一、参会代表按《参会人员乘车安排表》搭乘车辆，固定乘车，便于准时发车。二、每车安排一名会务工作人员陪同。负责对乘车人数复核。三、自备或租用接送代表车辆多辆时，应对车辆进行编号，并将序号标示加贴在车前、车后玻璃上。

会议送站

一、提前回收《参会人员返程信息表》，按离开酒店日期、时间顺序制作“会议代表返程送站表”。二、建议乘坐飞机的代表，运用自带或会务组的电脑预先网上值机确认座位以及打印出《登机牌》，方便送站。三、落实相应人员、车型、驾驶员送站。

离店结算

一、会议结束，按规定的离店时间结算。二、退房时，请参会代表将房卡交总服务台。三、如需续住，请预先告知会务组，以便酒店安排续房，其产生费用自理，并在离店时与总服务台结算。

会议结帐

提供会议过程中的详细费用发生明细及说明。

（厦门市会展政策咨询顾问、厦门出入境检验检疫局干部 林建民）

会展服务礼仪

礼仪是通过仪容仪表还有礼节等外在形式的表现来体现一个人文化修养、品德风貌、教养良知等精神风貌。礼仪不单单关系到个人，它还是体现一个企业、一个国家、一个民族的文明礼貌程度和文化道德风范的反映。人就像原石，经过礼仪打磨雕刻才能变成一块美玉。

一、礼仪的重要性：

1. 从个人方面，礼仪满足个人需求
2. 从企业方面，礼仪打造企业形象，为公司创造效益

二、打造职业形象，提升服务礼仪

1. 妆容——基本礼貌礼仪和元素，贵在坚持

(1) 面部妆容：女生妆容要求清新、亮丽、甜美为主，简言之宜清新自然，忌夸张另类；男生要求面部干净。

(2) 发型：男生要求头发不过长，短发不能短于 2cm，头发长度不长于领子，不盖耳；女生要求长发盘起，不出现碎发，刘海最好梳起来，若梳不起来，长度不盖过眉毛。

2. 仪表——讲究细节

(1) 西装：男生要佩戴领带，领子上沿扣子要系上，领带长度不超过皮带，短于或者长于皮带长度都不规范，以领带盖住皮带带扣一半为标准。外套、裤子和皮鞋颜色要一致，衬衣要选择全色、浅色、条纹衬衣，切记选择花色衬衣。裤子不宜太短或者太长，若有配工号牌，工号牌要佩戴。女生穿西式制裙，裙子长度不能超过膝上 2m，裙子不宜过长或者过短，若有配丝巾，要按照规范扎丝巾。

细节：男生衬衣不能有折痕，穿之前要经过熨烫；不能挽起制服的袖子和裤脚，不能佩戴夸张和运动型皮带，袜子要穿和鞋子一致的颜色；女生要穿皮鞋，皮鞋不宜太过夸张，建议黑色素面皮鞋；不穿破损丝袜。

(2) 饰品：服务从业人员要保持低调的心态，可以佩戴有秒针的手表，女士可以佩戴简单低调的耳钉；男士不适合带佛珠和宝石等饰品，女士不佩戴项链，手镯，以防喧宾夺主。

(3) 香水礼仪：营造香氛的氛围，男士选择木香型，女士选择花香型。

(4) 口腔卫生：保持正常的作息时问，保证自己的口腔卫生，以免对客人造成困扰。

(5) 规避一些修饰的动作：不在人前整理衣服、化妆打扮；不在外人面前做拾掇自己的动作；礼貌处理一些无法控制的行为，比如咳嗽，打哈欠，打喷嚏等。

3. 举止

举止指动作、表情，包括站姿、坐姿、步态、表情、手势、鞠躬、介绍和呈递等

(1) 笑容：三米微笑，一米问候；微笑传递美好的信息，是产生信赖的重要途径，是最重要的服务技能，要做到眼笑，嘴笑，心笑；带着微笑和对方说话，不要有转头即逝感。

(2) 目光：平视客人，不仰视或者俯视客人；交谈过程中三分之二的时间内要注视对方；注视范围一般为眼部至胸部，注意不要使用嘲笑轻视和不耐烦的目光对待客人；目光要柔和亲切，对话的时候要注视对方，若时间较长，目光要适时稍微移动，不要长时间注视一个点。

(3) 递送：递送物品的时候要注视客人手部的的位置，确认对方已经接好，在服务场所看到客人的目光要主动回视并问候。

(4) 站姿：男生可采取立正式，两脚并靠，跨立式站姿，两脚分开，分开距离不超过肩膀宽。重点，站如松，保持头部水平的平衡。女生站的时候两脚并拢，脚后跟靠在一起，脚尖分开 40-60 公分，也可以采取左丁或者右丁站姿，膝盖并拢，挺胸收腹，颈部头部在一条直线上；两手交叉，右手在上，左手在下，两手自然下垂，交错于前方。

(5) 行走：行如风，步伐不宜过大，走路的时候两脚放慢，步伐放小。

(6) 蹲姿：高低式，轻蹲轻起；交谈时保持上身直立；下蹲前先往后退半步，捋裙子，下蹲，不允许深弯腰。

(7) 坐姿：男生坐时两脚分开，双手放膝上，保持上身直立；女生入座时先走到椅子前面，右脚往后退半步，捋裙子，坐下，两脚放平归位；入座之后坐椅子的三分之二或者二分之一，不能坐满椅子。

(8) 鞠躬：在站姿的基础上，迎接问候时 15 度鞠躬角度，送客的时候 30 度鞠躬角度，致礼的时候 60 度鞠躬；鞠躬时以腰部为轴心，头颈背在同一条直线上；男士可以右手握住手腕或者放在裤子折边；女生保持交错手势，顺势往下走；先问候，再致礼。

(9) 握手：尊者先伸手，大方对虎口，眼睛看对方，微笑加问候，力度六七分，三五秒就够。

(10) 引领：引领的时候四指或五指并拢，掌心稍稍侧上，路程近的加上问候，拐角上下楼梯的时候再带出手势。

(11) 呈递：双手呈递以示尊敬，尊重不同国家的文化。

4. 礼仪服务总结：

笑容多一点，嘴巴甜一点；
想得细一点，说得轻一点；
站得直一点，坐得正一点；
走得慢一点，穿得雅一点；
态度诚一点，应变活一点。

(厦门航空空乘服务部教官 陈静瑜)

本期主编：郑智 副主编：朱天林 责任编辑：谢燕婷