

展览馆管理运营实务

课程目标：

1. 了解展览馆各部门管理职责
2. 熟悉展览馆业务流程
3. 展馆服务流程

课程对象：相关管理者

课时：1天

授课方式：案例分析法、讲授法、行动学习

课程大纲：

一、 展览馆业务概述

本章节重点在于了解展览馆除日常展览之外，还可以做做哪些相关业务，拓宽展览馆业务，提高展馆利用率和知名度。

1. 常规布展业务
2. 研学游学业务
3. 相关培训业务
4. 其他可拓展方向

二、 展览馆部门架构及职责

介绍各个部门组织架构和运营规规则，以及相关岗位职责。

1. 组织架构图
2. 各部门岗位职责

三、 展览馆基本制度

本章节介绍展览馆开馆需具备基本规章制度，安全制度包括常规制度和大型活动、展会安全制度；展览馆管理制度包括日常人员管理运营等方面。

1. 安全责任制度
2. 展览馆管理制度

四、 服务中心业务

服务中心是展览馆核心业务展示部门，是展馆窗口，由此作为重点内容讲解。

1. 服务中心业务范围
2. 服务中心工作职责

五、 讲解员素质技能

讲解员基本素质代表展馆整体形象，决定展馆发展速度，由此必须对讲解员做全方位能力提升。

1. 服务意识
2. 讲解表达能力
3. 应急情况处理能力
4. 形象礼仪

六、 大型活动设计与执行

大型活动设计和执行在展馆业务中非常重要而常见，这里会案例分析特殊活动及常见问题和处理方法。

1. 大型活动设计流程
2. 大型活动执行方法

七、 展览馆营销闭环

展馆生存离不开营销，如何做好营销，让营销顺其自然配合展馆运营，为展馆创利。

1. 新媒体营销引流量
2. 服务营销保流量
3. 私域营销创效益

八、 展览馆运营舆情处理

作为公共场所，展馆舆论随时随地会被推到风口浪尖，由此舆情处理与预防非常重要。

1. 负面新闻转化
2. 故事与事故
3. 常规媒体报道