



燕欣礼仪

专注于职业人的职业素养提升

专业会议服务与会议服务礼仪

主讲 曹燕欣

前言

商务会议是职场上一项重要工作内容，无论哪种形式的商务会议（包括展会、发布会、论坛、峰会、企业内部会议、培训、签约）等等，都是在展示公司的形象、公司的实力，公司的管理。作为举办会议的企业方，作为专业的会议服务机构（酒店或会议中心），具备先进的会议服务意识，掌握专业的会议服务能力、提供高品质的会议服务，为客户（或公司）提供专业的、高体验感的会议效果是从事会议服务工作人员的重要职责。

课程对象：会议组织机构，会议服务部门，会议服务人员

课程时长：2天

课程收益

- 帮助会议服务人员建立专业的会议服务意识，提升客户满意度
- 帮助会议服务部门建立对会议服务的正确认知，提升专业的会议服务能力
- 学习会议服务中必备的服务礼仪，提升会议的质量与效果
- 学习在不同情形下的不同应对技巧，打造高品质的服务能力

课程时间：6小时/天

课程方式：内容讲述、案例分析、小组讨论、视频观摩、情境模拟练习

第一单元 更新观念——建立专业的会务服务意识与服务态度

- 1、优质会议服务的重要价值——某著名企业专业会议服务案例分享
 - 对于专业会议服务机构（酒店、会议中心），服务能力就是你的核心竞争力
 - 对于企业内部的会议服务部门，服务能力就是我们的核心职责
- 2、专业会议服务人员的胜任力——做专业的会议服务工作者，做卓越的会议服务人
 - 首先，正确看待我们的工作、
 - 其实、培养专业的会议服务能力
 - 最后，成为卓越的会议服务人

第二单元：树立优质服务的正确标准——什么是优质的会议服务

- 1、当下会议服务工作中的主要问题——内外不一形式主义，缺少人性与个性，缺乏真正的尊重与重视。
 - 案例（某汽车公司礼仪小姐在车展上的表现）



燕欣礼仪

专注于职业人的职业素养提升

- 2、优质的会议服务是有标准的——客户满意才是真正的优秀
 - 什么样的会议服务能让主办方、参会人员、第三方或第四方皆大欢喜
 - 五项标准打造良好服务体验
- 3、不同类型的会议的特点与组织要求——学术会议、商务会议、政治会议、庆典展示会议

第三单元：专业感的塑造与专业会议能力的体现——高端会务操作规范

1. 大会小会都要有计划——明确会议主题与目的，制定会议目标、安排会议日程与流程、确认参会人员、发送会议通知
2. 充分的筹备是优质会议的保障——场地的选择与布置，设备的调试与资料的准备
 - 如何选场地，会场的风格与设计，座位设计与安排
 - 清洁会场 摆放桌椅、布置台型 铺设台布
 - 摆放座椅 距离适度、桌牌定位 摆放用品
 - 设备调试（统试，单试，会前试）
 - 调整室温 调试灯光、花束与植物、条幅或标语（精确到字，到字间距）
 - 设置会标、布置签到台
3. 会场安全管理与提示——安全出口、消防设施、应急计划等
4. 会议设备与技术支持——设备选择与技术保障、常用设备及功能说明、现场技术团队支持、操作规范与安全提示等
5. 会议服务团队建设——高效会议是团队集体努力的呈现
 - 会议团队组建与分工协作——团队角色与职责分配、专业能力培训、明确的沟通机制与协作流程，
 - 积极的团队激励制度、良好的团队工作氛围
6. 会议服务中的应急处理——突发事件与危机管理
 - 预测可能出现的问题并提前准备解决方案。
 - 建立明确的应急处理流程，确保快速反应。
 - 针对常见问题，提供快速有效的应对策略。
 - 后续工作的跟进与总结：对应急处理情况进行记录总结，提高服务质量。

第四单元：打造良好的职业形象，提升会议工作的专业性——会议服务人员的形象礼仪

1. 形象的重要性——你的形象既展现个人的工作态度也展现公司的整体形象
 - 不要轻视你的工装——工作装不是便服，而是你的战袍
 - 工装的穿着要求
 - 配饰与发型的管理——妆容、发型、饰品等的搭配与要求
 - 不可忽略的细节管理——仪容仪表的规范
2. 会议服务人员的表情礼仪与表情管理——她一句话没有说，为什么却被客户投诉
 - 会议服务人员的表情原则——亲切，亲和、热情、真诚
 - 伸手不打笑脸人——微笑的影响力与作用
 - 假笑与真笑意义完全不同
 - 眼神是内心世界的真实传递——目光关注的影响力与作用
3. 会议服务人员的肢体动作管理与仪态礼仪——站、坐、走、蹲、手势、鞠躬



燕欣礼仪

专注于职业人的职业素养提升

——现场示范练习

4、会议服务人员的语言之礼——有效沟通与互动的技巧

会议服务人员的三个基本要求——三声原则

会议服务人员的有效表达——五个特性要牢记

会议服务人员如何与客户沟通——使用恰当的礼貌用语，营造良好交流氛围。

倾听与回应:——认真倾听他人发言，及时给予恰当回应。

尊重不同意见:——面对不同意见，保持尊重，避免激烈争执。

控制情绪与态度——在会议中保持冷静，以积极态度面对各种问题。

有效回答快速反应——回复问题要明确，解决问题要快速

互动与协作——与团队保持畅通沟通，提升解决问题的效率

第五单元：以礼待人是会议服务人员的基本职责——会务接待必备礼仪

1、会议人员现场服务原则——热情、负责、耐心、灵活，团队意识

2：接待来宾与现场引导礼仪——牢记来访人员名单，熟悉物料安排，清楚会议日程安排

——提前到场、协助摆放资料，确保秩序井然

签到礼仪——问候、称呼、介绍

迎接礼仪——等候、笑容、态度、手势

会面礼仪——寒暄、问候、握手（或鞠躬）、自我介绍、欢迎语

陪同引领——引导入场、指引入座、举止得体、

位置与距离——站位走位正确，距离恰当、

不同情境的引领——行走、电梯、楼梯、参观

引领中的交流与语言——有礼、简洁、准确

入座指引——入座指引、指示、说明

会议服务介绍——针对来宾现场咨询的回复

送别服务——嘉宾离开现场引导与送别



燕欣礼仪

专注于职业人的职业素养提升

现场会议服务——茶水的选择、如何倒茶、添水的时机与要求、茶点的选择与准备

会议服务中的工作人员行为禁忌——不恰当的肢体语言，表情与动作，不正解的语言（语气与用词）

——置身事外的态度

第六单元：卓越的会议服务能力——情商力与专业能力

- 1、会务服务中的察言观色与反应能力——全面观察、提前处理、快速反应（溃）、保持专注
——眼快、手快、嘴快、腿快
- 2、会场突发状况处理与解决——纠纷处理的原则与基本技巧
——端正态度，管理情绪、聚焦问题、快速回应
- 3、专业会议服务中的宣传与善后工作——虎头蛇尾与善始善终
——宣传照片的拍摄与选择
——会场物资回收整理时机与要点
——会议结束时的工作人员行为要求
——项目结束时的复盘与总结

第七单元：专业会务接待情境模拟练习（结合实际授课内容设置）

- 1、**重要**嘉宾接待全流程练习
- 2、会议接待礼仪：分析会议接待中的礼仪细节
- 3、会议签到流程：模拟会议签到各环节操作
- 4、会议现场布置：探讨会议现场布置的要求与技巧

本课程由燕欣老师原创，请勿抄袭