第一图书网, tushu007.com

<<会议实务>>

图书基本信息

书名：<<会议实务>>

13位ISBN编号：9787811349986

10位ISBN编号：7811349981

出版时间：2011-6

出版时间：北京对外经济贸易大学出版社有限责任公司

作者：李倩春 编

页数：131

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

<<会议实务>>

内容概要

本书根据会议服务提供商的工作流程进行编写，共分五个单元。
引论部分将简单介绍会议组织者工作职责以及本教材的内容定位，然后介绍本书的编排以及课程要求和学习要求，使学生对整本教材的安排以及会议服务的主要工作环节有一个整体和系统化的认识，为接下来的学习奠定基础。
第一至三单元对会议服务运行的每个工作过程进行过程性知识讲解和实操练习。
考虑到会议服务中还有其他服务商所提供的服务，所以为了使整个环节更完整，学生将来的就业面更广，第四单元将其他主要服务商的工作流程作了补充介绍。
第五单元为宾馆和旅行社等其他相关服务。

第一图书网, tushu007.com

<<会议实务>>

书籍目录

前言
引论
第一单元 会议服务推销
 第一节 会议信息资料的收集
  任务1 收集会议项目信息
  任务2 信息整理
 第二节 服务对象沟通
  任务1 选择与潜在客户沟通的方式
  任务2 沟通准备
  任务3 与客户进行沟通
 第三节 服务预案制定
  任务1 设计服务方案
  任务2 根据服务方案进行报价
 第四节 合同的编制与签订
  任务1 撰写、填制会议服务合同
  任务2 签订服务合同
第二单元 会前准备
 第一节 预定会议配套设备
  任务1 确定会议所用配套设备
  任务2 联系会议设备公司并签订租赁合同
  任务3 验收会议配套设备
 第二节 设计与制作会场搭建
  任务1 明确会场布置要求
  任务2 联系会场搭建公司
  任务3 验收会场搭建
 第三节 安排会场服务人员
  任务1 确定会场服务人员种类
  任务2 寻求会场服务人员提供机构
  任务3 培训会场服务人员
第三单元 会期服务
 第一节 会议接待
  任务1 迎接
  任务2 签到
  任务3 引导
 第二节 提供及维护设备技术
  任务1 核查技术人员到岗情况
  任务2 设备的开通与调试
  任务3 排除设备简单故障
 第三节 维护搭建
  任务1 核查搭建维护人员到岗
  任务2 检查搭建安全
  任务3 巡视搭建安全及处理故障
 第四节 管理现场服务人员
  任务1 核查服务人员到岗情况
  任务2 调配服务用品到位

第一图书网, tushu007.com

第五节 处理应急事件
任务1 熟悉突发事件预案
任务2 监控现场应急事件
任务3 辅助处理应急事件
第四单元 会后服务
第一节 会后结算
任务1 拟定结算项目清单
任务2 增减项目价格的结算
任务3 辅助对账及结算
第二节 会议服务资料备档
任务1 会议服务资料整理
任务2 会议服务资料编制与归档
第三节 撰写会议服务总结
任务1 总结服务项目基本情况
任务2 对服务进行评估
第四节 加强与客户情感联络
任务1 查询客户会议活动
任务2 制定客户联络周期
任务3 准备客户联系资料及礼品
第五单元 其他相关服务
第一节 住宿、餐饮服务安排
任务1 安排餐饮及服务
任务2 安排住宿及服务
任务3 提供安保服务
第二节 旅游服务安排
任务1 制订会议旅游服务预案
任务2 安排交通和导游
任务3 提出安全注意事项

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

版权页：插图：例如，某次会议预计有100名与会者，其中大部分人将在周三左右到达，而且没有家属陪同。
鉴于这种情况，你只需预定一些单人房或单人单床型客房，床可以考虑是标准型还是加大型。
另外，你还可以从以往的历史记录预测哪些与会者喜欢双人单房、哪些喜欢标准床、加大床。
也有与会者喜欢双床双房或双人双床。
总之，作为会议组织者，你只有了解客房组合以及会议团体的历史记录才能在预定客房时决订单人间、双人间或双床间的预定数量。
2.特殊客房会议组织者有时还需要预定一些特殊客房，目的是为个别与会者提供特殊待遇。
在制定方案时凡有关特殊客房的具体细节都应该与酒店的客房部经理详细讨论，讨论结果要用文字形式落实下来。
一般来说，特殊客房主要是为会议主办单位的职员、发言人和贵宾准备的。
3.预定和取消对每个会议组织者，住宿问题都是一项耗时耗力又不好管理的工作。
主要原因是与会者常常会作一些改变，有些与会者甚至不确认预定，有些本属于团体预定范围内的与会者直到组织者宣布预定结束后才开始预定。
另一个问题与互联网有关，由于网上预定的开通，有些与会者会不预定组织者安排好的团体客房，他们以更低的价格预定其他酒店的客房，这势必对客房入住率产生负面影响。
为解决这一问题，组织者最好在预定日期结束前的几星期或两星期每天检查一下客房清单。
预定取消日期是指与会者在会议预定团体客房范围内以折扣价预定客房的最后一天。
一般来说，在此日期之后的预定将不再算人团体客房范围，也不算入客房入住率。
客房损耗是指会议策划者预定的团体客房人住量的减少。
由于那些在组织者宣布预定结束后才预定客房的与会者不被算入组织者的人住率，所以最后很可能出现这种情况，即有些与会者被算为了损耗，但他们实际上出席了会议。
所以，组织者应该和酒店协商一些补充条款，争取把那些实际出席会议的与会者算入组织者的入住率。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com