

第七章 会展礼仪



会展礼仪



- 第一讲 会展礼仪概述
- 第二讲 剪裁与揭幕
- 第三讲 引导与陪同
- 第四讲 座位排序



第一讲 会展礼仪概述

- 国际交往程度越来越密切，亚运会，世界妇女大会，世博会，中非论坛，奥运会，上海世博，广州亚运会，外国人了解中国，中国人了解世界。



- 本章学习重点
- 会展礼仪概念
- 会展礼仪适用对象
- 会展礼仪一般原则
- 会展礼仪基本要求



第一讲 会展礼仪概念

- 许慎：
- 礼仪：前人留下的规范
- 礼：规矩—行为规范



- 参观国际会展注意事项：
- 必须购票
- 必须排队入场
- 不准随便吸烟
- 不转高声喧哗
- 未经允许不得摄像拍照



- EG:
- 要讲对方能听懂的语言~~
- 不论是国内国际会展，讲解人员，要讲对方能听懂的语言，外国有外国人语言，中国有中国语言，外国人面前不讲中文，要尽量讲对方听得懂的话。
- 国内会展：不讲方言土语，华侨子女
- 中国方言:上海话，北京话，广东话，福建话。。。
- 为了对方理解和沟通！



- **EG:** 倒水，斟茶，按照什么顺序？谁先？
- 手中如何举杯？
- 如果是倒给他人喝？
- 如果自己喝没有关系，如果是一个会展工作人员，怎么帮客人倒水，标准拿法——杯中——不好看但是规范——手的高度在杯子高度 $1/2$ 以下，保证对方喝水地方不被我弄脏。
- **EG:** 一小伙子帮专家倒水，手放在杯口，专家问为何这样拿，小伙子说烫，专家说“你烫我嘴放哪里？”



礼仪体现人的每个人的修养，教养体现于细节，细节展示素质，细节决定成败。

EG:开会时期，你负责开车、接待。司机/陪同

驾车礼仪：

- 一、驾车时候要遵守交规（路越修越堵）
- 二、驾车期间不能随便吸烟，不能随便使用移动电话（没上过高速的司机）



- 员工形象代表组织形象
- 员工形象代表地方形象
- 员工形象代表国家形象
- 礼是规矩是教养，仪是教养的表现形式



- 人际交往中，现场礼仪，基本礼仪要求3S
 - **STAND** 站起来，观众来了要起身相迎
 - **SEE** 目视对方，目中有人
 - **SMILE** 面含微笑
-
- 没有形式没有内容，礼要我们尊重别人，仪要我们把教养表现出来。
 - **SO**:会展礼仪，实际上是礼仪在会展中的应用



- 会展礼仪：

- 指在举行各类展会，尤其是博览会，展示会这样的公共性质，公益性的国内外大型会展所遵循的行为规范，会展礼仪就是会展的行为规范。



第二节 使用对象

- 需要遵循会展礼仪的对象
- 一、会展的主办者
 - 鉴于性质的不同，主办者有的是国际组织，有的是国家，城市，部门，单位，个人。
- 二、会展的参展者
 - 行业性博览会，展销会，销售会，由不同行业，不同国家，展示产品，服务，文化，地方特色，参展者不讲礼仪，会展将自行其是，众口难调
- 三、会展服务者
 - 主办单位派出的现场进行服务的工作人员，有些是志愿者，国际性展会需要城市支持。EG:2008奥运会，外国观众称赞中国志愿者素质好



• 四、参观者

- 会展提供的服务是鲜花，需要观众的观摩，如果没有观众就没有社会效益，也没有经济效益

• 五、会展举办城市的全体市民

- 会展需要在特定时间，特定地点举行，需要主办者等人的支持，也需要其他市民的理解配合
- **EG:**游客来北京观摩奥运，不一定可以见到北京市长，不会见到国家体育总局局长，接触到恐怕是北京市民，人人行为都是城市的形象。



- SO
- 会展礼仪的内容包括
- 主办者的礼仪
- 参展者的礼仪
- 服务者礼仪
- 观看者礼仪
- 全体市民礼仪



第三节 会展礼仪的基本要求和基本原则

- 要求礼貌：尊重人的样子，“有朋至远方来，不亦乐乎”不是自己偷偷乐，要和朋友共享
- 原则：
- 平等：
 - 主办单位可能是。。观众参展商从四面八方来，要平等对待一视同仁。
- 隆重：
 - 展示自身物质产品特色，使参观者取长补短，跨文化交流，了解其他地区，行业优点，要有喜庆，节日气氛，要让参观者觉得隆重，让参观者觉得正式，让市民有容易感，爱我城市，爱我国家，爱我中华，热爱行业



• 节俭:

- 节省开支，符合世界趋势，不过于形式主义，不污染环境

• 安全:

- 人员众多，规模大，有不安全因素
- **EG:**会展安全检查，不允许吸烟，有些物品必须寄存，不允许带入现场
- 最后要强调会展礼仪的可操作性，跨行业跨文化交往中，处理人际关系，要懂得礼仪，文化的操作性，体现在人们的日常生活当中，是思维的方式和行为方式构成。思维方式是通过行为方式加以体现的
- **EG:** 不同国家，民族，行业，人们的言谈举止，穿着打扮，衣食住行都不同，举行会展必须注意这点。



• EG:奥运会统计外国运动员，教练裁判最喜欢吃的中国菜是哪些？

• 奥运会期间，奥运村居住着几万运动员，教练员，裁判员，统计：举办期间，外国运动员，教练员，裁判员。。。

• 1.烤鸭：中国虽然有很多做法

• 2.宫保鸡丁：欧美人喜欢吃鸡，喜欢酸辣嫩，易嚼碎。有一次一教授和外国客人去看演出，看到外国人衣服上面写“我爱宫保鸡蛋”，教授以后是商家做广告。。。一次，教授经过现场印子的小摊，发现店家又在印“我爱宫保鸡丁”，问“为何”，对方“很多外国人要求的，喜欢！”

• 3.夫妻肺片：了解西方饮食习惯的人会觉得奇怪，严格讲在西方人不吃动物内脏，EG：奥运餐厅每天销售几百公斤的夫妻肺片，问外国人喜欢吃的原因，答：“菜名有特色”。



- SO:礼仪不仅要讲规范，要讲尊重，讲操作性。
- 压轴菜：
- （海）参 （鱼）翅 鲍（鱼） （鱼）肚
- 燕（窝）
- 绝大多数外国人，他们是拒绝食用鱼翅，他们讲动物保护，他们认为鲨鱼是珍惜动物，鱼翅是鲨鱼鳍，他们认为动物也有他们生命权，也有它们存在的价值，他们的口号是因为消费所以灭绝。
- SO:任何规范都是面对特定对象的规范，看对象讲规范。



第二讲 剪彩与揭幕

- 各种活动上，仪式都是不可或缺的，亚运会，奥运会，全运会都有开幕式。。。
- 一艘万吨油轮下水的时候也有下水仪式，相关人员拿着香槟酒扔向船头，当香槟酒喷裂也就宣告“新船下水仪式开始”。
- 礼仪礼仪，仪是常规的表现形式，约定熟成的表现形式。



• 剪彩的来源:

- 20世纪出，美国偏远的小城市，一个小商人办了一个类似超市的**综合性百货店**，城市很小，所以大家对此很感兴趣，等到要**开业**大家都来了。。他为了避免周围环境的混乱，就拿了一条**红绳子**在门口象征性的拦了一下——规定时间未到，女儿追小狗—小狗冲过红线，把**红线扯断**—女儿和小狗都冲入店—所有人都以为是一个仪式—彩带撞断—所有人**一哄而入**—现场气氛非常好——商品购买一空—老板认为这个仪式很吉利—分店开张都采用这种形式，只是**红线变缎带**，**小狗变知名人士**



剪彩准备工作：

人的准备
工作的准备



人的准备1剪彩者：是剪彩仪式的重点， 四类人：

社会知名人士：

重要商店开业，喜欢邀请“三星”，这这些人容易聚焦关注，引来众多追求者。。。

行业领导：

地方政府或者本行业的德高望重的人士，权威人士，现任领导

消费者代表：

市场经济客户至上，让渡剪彩权力，赢得广大消费者好感

员工代表：

员工默默无闻贡献需要得到肯定，以人为本



2助剪者

- 拿剪子的，拉缎带的，引导服务的，维持秩序的人叫助剪者或者礼仪人员（小姐）。可以穿套装，制服，民族特色或者其他服饰，高度应该差不多，相貌比较亮丽，表情应该温雅自然，必要时候应该进行培训，使得在外人面前训练有素，具有专业修养。



3 主持者

- 现场仪式主导人，有三大类：
- 本单位领导：
- 专业人士：
- 公关部，销售部工作人员
- 职业主持者：
- 婚礼有婚礼主持，仪式有仪式主持，专业主持者更容易掌控现场气氛



- 物的准备:
- 1剪彩物品的准备
- 红缎带:
 - 红色纸，红绳子即可省钱，红缎带有红花，记得花永远比剪彩者多一个，剪彩者必须处于两朵花之间。
- 剪刀:
 - 崭新的剪刀，一定要锋利，不然剪不断用“牙”，旧剪刀除非历史悠久，著名文物，否则不合适。按照习惯，剪彩结束应该把剪刀送给剪彩者。没必要把剪刀变成金剪子。



- 白手套：

- 助剪者和剪彩者为了表现隆重而正式，初次使用

- 托盘：

- 让剪彩者别在裤腰上，或者礼仪小姐放在背后，忽然拿出来，托盘一方面放剪刀，一方面落绢花

- 红地毯：

- 可有可无，表示郑重其事，适当铺设



剪彩仪式的常规顺序:

1 宾主就位

2 宣布剪彩仪式正式开始

3 奏国歌，奏企业歌

4 宾主发言:

嘉宾代表表示祝贺，主办单位表示感谢

5 现场剪彩

6 参观



具体操作环节，六点：

• 1上场

- 剪彩者，助剪者上场。剪彩者在助的引导下排成一行，循序渐进，到指定地点。

• 2列队

- 剪彩者站成一行

• 3介绍剪彩者

- 如果是一个人就介绍个人情况，如果是几个人，就按照一定顺序进行介绍

• 4开始剪彩

- 剪彩如果几个人必须一起行动，其中有一个主剪者，主剪者剪彩之前高举剪刀，表示告知大家“预备”，大家同时操练，才不会混乱，剪彩需同时进行



- **5**现场观众同时祝贺
- 剪彩成功同时鼓掌，现场有乐队就要演奏，如果有礼炮也要鸣放，烘托气氛
- **6**列队退场
- 保持一致，左上左下，右上右下



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/467045050052006100>