

# 会展管理职业技能等级认证教材（职业基础）大纲

## 第一章 1 职业道德和服务理念与职业安全认知

### 单元 1 职业道德和服务理念

#### 一、职业道德与培养

- （一）职业道德的特点
- （二）会展行业职业道德的基本规范
- （三）会展行业职业道德的培养
- （教学案例）

#### 二、会展行业服务意识的培养

- （一）服务意识的内涵
- （二）会展服务质量与顾客满意
- （三）会展从业人员服务水平的提升
- （教学案例）

### 单元 2 环境保护与职业健康安全认知

#### 一、“生态会展”与环境保护

- （一）生态会展的内涵
- （二）生态会展的意义
- （三）发展生态会展的措施
- （教学案例）

#### 二、会展行业职业健康管理

- （一）职业健康管理体系
- （二）会展行业职业危害的预防及现场管理
- （教学案例）

#### 三、会展行业安全管理

- （一）会展行业安全管理相关法规
- （二）会展行业安全管理
- （教学案例）

## 第二章 会展基础与行业认知

### 单元 1 会展基本概念认知

#### 一、会展的概念

(一) 会展的定义

(二) 会展的特点

二、会展活动基本运作流程

(一) 会议的运作流程

(二) 展览的运作流程

(三) 节事活动的运作

教学案例

## **单元 2 会展产业链管理认知**

一、会展产业链

二、会展活动中相关上游产业

三、会展活动中相关下游产业

四、PEO、PCO 和 DMC

教学案例

## **单元 3 会展市场营销环境认知**

一、会展市场中宏观环境认知

二、会展市场中微观环境认知

三、SWOT 分析

## **单元 4 会展产业前沿发展与创新**

一、会展业前沿性发展

二、会展业创新性发展

教学案例

# **第三章 基本管理技能应用**

## **单元 1 会展文案写作**

一、会展文案写作要求

二、会展调查问卷

三、会展调研报告

四、参展商邀请函

五、观众邀请函

六、参展申请表

七、会展评估报告

（教学案例）

## **单元 2 商务谈判与沟通技巧**

- 一、商务谈判流程
- 二、商会谈判策略
- 三、商务谈判中的沟通技巧

（教学案例）

## **单元 3 工作效能提升工具**

- 一、PEST 分析法
- 二、SWOT 分析法
- 三、STP 战略
- 四、5W2H 分析法
- 五、ABC 分析法
- 六、鱼骨图分析法
- 七、PDCA 循环法

（教学案例）

## **单元 4 会展职业礼仪**

- 一、仪容仪表基本礼仪
- 二、商务谈判接待礼仪
- 三、宴请礼仪

（教学案例）

# **第四章 会展创新与创业**

## **单元一 会展管理中的创新思维**

- 一、创新的内涵
- 二、创新的类型
- 三、创新思维的培养

## **单元二 会展行业初创企业的设立与运营**

- 一、创业认知
- 二、创业机会识别
- 三、创业团队组建
- 四、商业模式设计
- 五、新创企业的战略与战术（教学案例）

# 会展管理职业技能等级认证教材（初级）大纲

## 第一章 会展策划

### 任务一 会展项目策划构思与诊断

#### 一、会展项目策划资源与环境

（一）会展项目策划的资源类型

（二）会展项目策划的市场环境

（教学案例）

#### 二、会展项目策划信息与流程

（一）会展项目策划的信息分类

（二）会展项目利益相关者的类型

（三）会展项目策划的流程

（教学案例）

#### 三、会展项目策划书基本结构与格式

（一）会展项目策划书的基本结构

（二）会展项目策划书的基本格式

（教学案例）

### 任务二 会展项目策划论证基础

#### 一、会展项目可行性论证程序

（一）会展项目的基本信息

（二）会展项目可行性论证的程序

（教学案例）

#### 二、会展项目可行性报告基本结构与格式

（一）会展项目可行性报告的基本结构

（二）会展项目可行性报告的基本格式

（教学案例）

### 任务三 会展项目前期管理

#### 一、会展项目招投标管理

（一）会展项目招投标概述

（二）会展项目招投标的流程

（教学案例）

## 二、会展项目前期筹备

- (一) 会展项目方案的陈述与沟通
  - (二) 会展项目配套供应商的选择
  - (三) 会展项目材料的检查与验收
- (教学案例)

## 第二章 会展营销

### 任务一 问卷调查

- (一) 调查问卷的基本结构
- (二) 问卷设计原则与方法
- (三) 调查对象识别与抽样
- (四) 数据整理和分析
- (五) 市场调查的其他方法

### 任务二 电话营销

- (一) 电话营销前期准备
- (二) 电话营销过程要点
- (三) 电话营销总结
- (四) 常见的会展推介活动

### 任务三 客户沟通

- (一) 客户接待礼仪/商务活动礼仪
  - 1. 商务礼仪的基本原则
  - 2. 商务礼仪的基本内容
  - 3. 商务礼仪的禁忌
- (二) 会展产品介绍规范
- (三) 客户投诉处理
  - 1. 客户投诉的类型
  - 2. 处理客户投诉的原则
  - 3. 处理客户投诉的步骤

### 任务四 招展与招商

- (一) 招展招商相关资料的整理及讲解
- (二) 招展招商合同的编制规范

- (三) 参展商及专业观众的协调沟通
- (四) 招商招展项目的相关法律要求（权利、义务及违约责任）
- (五) 招商招展的技巧与方法

## **第三章 会展运营**

### **任务一 项目计划执行**

#### 一、填报项目计划表

- (一) 会议策划
- (二) 节事活动进度计划
- (三) 展览项目计划编制程序与内容

#### 二、操作项目计划系统进行任务分派管理

- (一) 活动项目分解
- (二) 制定工作责任分配表
- (三) 确定工作先后顺序
- (四) 进度安排

#### 三、绘制项目计划工作图表

- (一) 绘制甘特图
- (二) 绘制里程碑
- (三) 关键路径

### **任务二 会议现场接待服务**

#### 一、观众登记与来宾引领服务

- (一) 接待服务准备
- (二) 观众登记注册与服务
- (三) 来宾引领服务

#### 二、布置接待活动现场

- (一) 展前布展管理阶段
- (二) 布展管理的主要工作

#### 三、现场咨询与投诉接待

- (一) 现场咨询接待
- (二) 生活服务咨询
- (三) 会展客户投诉接待

### **任务三 会展商务礼仪服务**

- 一、会议文档工作
  - (一) 会议记录
  - (二) 展览记录
  - (三) 文件收发服务
- 二、会展商务中心服务
  - (一) 文印、名片服务
  - (二) 接、发传真
  - (三) 邮件邮递服务
- 三、会展商务咨询服务
  - (一) 会展企业内部的信息
  - (二) 邮件代收服务

## **任务四 会展服务规范执行**

- 一、会展服务工作
  - (一) 展览项目现场组织架构
  - (二) 展览项目现场管理的职能分工
- 二、清点、调配和汇报会展活动物料库存
  - (一) 会展场馆的物资管理
  - (二) 维修材料配件管理
- 三、执行会展项目公关宣传
  - (一) 展览项目宣传与推广的步骤
  - (二) 展览项目宣传与推广的策略

## **第四章 会展信息管理**

### **任务一 会展信息采集**

- (一) 会展信息的类型
- (二) 会展举办地信息
- (三) 参展商信息
- (四) 现场观众信息
- (五) 搜索引擎的运用

### **任务二 会展信息加工**

- (一) 会展信息的分类标准
- (二) 办公软件的应用

(三) 会展信息加工与处理

(四) 会展数据报告的内容

(五) H5 新媒体工具的使用

### **任务三 会展信息系统与软件操作**

(一) 计算机软硬件系统与常见故障处理

(二) 会展信息系统及相关软件的安装配置

(三) 会展信息系统的业务操作流程

(四) 会展信息系统数据的导入与导出

(五) 会展信息系统数据报表的打印

# 会展管理职业技能等级认证教材（中级）大纲

## 第一章 会展策划

### 任务一 会展项目策划构思与诊断

#### 一、会展项目政策与环境诊断

- （一）会展项目 PEST 分析
- （二）会展项目竞争对手分析
- （教学案例）

#### 二、会展项目目标定位与利益相关者分析

- （一）会展项目的目标定位
- （二）会展项目的利益相关者分析
- （教学案例）

#### 三、会展项目策划内容与程序

- （一）会展项目策划的内容
- （二）会展项目策划的程序
- （教学案例）

### 任务二 会展项目策划论证

#### 一、会展项目策划论证

- （一）会展项目的策划方法
- （二）会展项目的预算
- （三）会展项目的进度控制与检查分析
- （教学案例）

#### 二、会展项目策划书撰写

- （一）会展项目策划书的撰写要求
- （二）会展项目策划书的基本内容
- （教学案例）

### 任务三 会展项目前期管理

#### 一、会展项目招投标管理

- （一）会展项目招投标常用文书
- （二）会展项目招投标合同编制
- （教学案例）

## 二、会展项目前期筹备

- (一) 会展项目执行方案的制定
  - (二) 会展项目的场地选择与环境考察
  - (三) 会展项目的材料准备与服务采购
  - (四) 会展项目的宣传活动
- (教学案例)

## 第二章 会展营销

### 任务一 市场调查

- (一) 市场调查过程及方案设计
- (二) 常见市场调查方法的运用（问卷法和访谈法）
- (三) 常见调查数据分析方法及工具
- (四) 市场调查报告的撰写

### 任务二 网络营销

- (一) 会展营销基本理论
- (二) 网络营销战略的制定（设定目标、分析市场、策略选择）
- (三) 新媒体在会展营销中的应用
- (四) 营销和广告数据的收集与应用

### 任务三 客户服务

- (一) 会展客户数据管理
    - 1. 会展客户数据获取及更新
    - 2. 会展客户数据分类管理（分类标准、不同客户的服务策略）
  - (二) 客户持续互动与跟踪服务
    - 1. 展会现场服务
    - 2. 展后跟踪服务（客户回访渠道和方法）
  - (三) 客户关系维系与改善
3. 客户关系维系与改善
- 1. 客户关系报告的撰写
  - 2. 客户关系管理战略
  - 3. 客户关系战略目标实施

### 任务四 招展与招商

- (一) 招商招展的技巧与方法
- (二) 招展材料制作及宣传推广
- (三) 招商招展成本计算
- (四) 招商招展相关文案撰写（招商招展方案、赞助文案、相关法律文书等）

## **第三章 会展运营**

### **任务一 项目运营计划工作协调**

#### 一、设计工作排序

- (一) 会展项目计划的层次
- (二) 展览项目活动排序

#### 二、编制项目进度计划表

- (一) 会展项目进度计划表
- (二) 会展项目计划编制程序与内容
- (三) 制作会展项目进度计划表

#### 三、管理会展项目

- (一) 会展项目管理流程
- (二) 管理会展项目的核心内容

### **任务二 现场接待服务**

#### 一、执行会展现场接待工作方案

- (一) 时间要求
- (二) 着装要求
- (三) 划分现场区域
- (四) 工作要求及负责人
- (五) 注意事项

#### 二、协调、执行会展现场配套服务

- (一) 展览搭建服务
- (二) 确定展览物流服务商
- (三) 展览项目旅游代理
- (四) 住宿安排服务
- (五) 交通配套服务
- (六) 展览其他配套服务

### 三、特殊宾客个性化服务

- (一) 投诉的宾客服务
- (二) 团队、会议宾客服务
- (三) 老人、儿童等特殊宾客服务

### 三、招募与管理临时员工、志愿者

- (一) 培训临时员工
- (二) 招募志愿者

## **任务三 会展商务礼仪服务**

### 一、培训临时员工、志愿者工作礼仪

- (一) 培训临时员工、志愿者
- (二) 基本礼仪规范

### 二、处理会展商务工作文档、表格

- (一) 会议值班表
- (二) 拟定会议议程的程序
- (三) 编制会议决算表
- (四) 制定 WBS

### 三、办理展品单证与报关手续

- (一) 进境展览品单证与报关手续
- (二) 处理出境展览品单证与报关手续

## **任务四 会展服务质量管控**

### 一、协助组织和指导执行会展服务流程

- (一) 展前布展管理阶段
- (二) 展中现场管理阶段
- (三) 展后撤展阶段管理

### 二、制订会展物料采购标准和协助组织采购

- (一) 会展物料采购标准
- (二) 采购会展物料
- (三) 验证物料

### 三、实施会展项目公关宣传工作

- (一) 新闻发布会
- (二) 展览会
- (三) 赞助活动

## 第四章 会展信息管理

### 任务一 会展信息采集

- (一) 会展项目的关键信息
- (二) 同类展会信息的获取
- (三) 参展商关键信息的获取
- (四) 新媒体工具采集观众信息
- (五) 会展信息数据库采集标准
- (六) 会展信息数据库建立与更新

### 任务二 会展信息加工

- (一) 会展信息资料分析和归类
- (二) 同类展会关键数据整合分析
- (三) 会展信息多维度加工与处理
- (四) 会展信息的基本分析报告
- (五) 可视化数据的编辑与发布

### 任务三 会展信息系统与软件操作

- (一) 信息系统项目分工操作
- (二) 会展项目策划运营工作
- (三) 各岗位信息管理工作
- (四) 场馆门禁和签到设备使用
- (五) 展后信息服务管理

# 会展管理职业技能等级认证教材（高级）大纲

## 第一章 会展策划

### 任务一 会展项目策划构思与诊断

#### 一、会展项目战略目标

（一）会展项目的战略定位

（二）会展项目的战略目标分析

（教学案例）

#### 二、会展项目可行性报告撰写

（一）会展项目可行性报告的撰写要求

（二）会展项目可行性报告的基本内容

（教学案例）

#### 三、会展项目立项创意研讨会组织

（一）会展项目立项创意研讨会的准备

（二）会展项目立项创意研讨会的程序

（三）会展项目立项创意研讨会的实施

（教学案例）

#### 四、会展项目风险控制与应急预案

（一）会展项目的风险控制与评估

（二）会展项目的应急预案

（教学案例）

### 任务二 会展项目策划论证

#### 一、会展项目策划工作制度

（一）会展项目策划的原则与流程

（二）会展项目策划的过程管理

（三）会展项目策划方案的审定

（教学案例）

#### 二、会展项目策划资金论证与风险防控

（一）会展项目策划的资金论证方案

（二）会展项目的资金计划与风险防控预案

（教学案例）

## **任务三 会展项目前期管理**

### 一、会展项目招投标管理

- (一) 会展项目招投标方案的编制
- (二) 电子招投标制度
- (三) 招投标竞争性谈判
- (教学案例)

### 二、会展项目前期筹备

- (一) 会展项目的商务洽谈与合作
- (二) 会展项目的目的地选择与分析
- (三) 会展项目的临时人员培训
- (四) 会展项目宣传工作计划的制定
- (教学案例)

## **第二章 会展营销**

### **任务一 市场分析**

- (一) 市场分析的重点对象及内容
- (二) 市场调查过程及方案设计
- (三) 常见市场调查方法（问卷、访谈、观察、政策文本分析）
- (四) 常见市场分析方法及工具
- (五) 市场分析报告的撰写

### **任务二 媒体宣传**

- (一) 会展营销基本理论
- (二) 会展项目宣传推广的内容
- (三) 会展项目宣传推广的目标对象
- (四) 会展项目宣传推广的工作流程
- (五) 媒体宣传活动的组织要点

### **任务三 客户关系管理**

- (一) 客户信息处理流程
  1. 客户资料的获取
  2. 会展客户细分（细分方法及个性服务）
- (二) 客户关系的改善与维系
- (三) 处理客户投诉

(四) 客户服务补救

(五) 客户关系维护与业务拓展

## **任务四 招展与招商**

(一) 目标参展商、目标观众及代理商的选择

(二) 项目招商招展营销方案的制定和实施

(三) 营销组合方法

(四) 招商招展进度控制及活动策划

(五) 招商招展成本控制

## **第三章 会展运营**

### **任务一 项目运营计划监管与工作协调**

一、设计项目计划进度的监控机制

(一) 描述会展项目

(二) 分解会展项目

(三) 描述项目工作

(四) 设置管理小组

二、制订项目进度计划

(一) 创建活动列表

(二) 确定活动的顺序

(三) 估计活动持续时间

(四) 编制具体进度计划

(五) 监控/实时编纠

三、监管项目工作计划进度

(一) 会展项目进度控制工作内容

(二) 展览项目进度控制的程序

四、汇总项目执行书面汇报材料

(一) 项目概况

(二) 实施进度

(三) 采取措施

(四) 取得成效

(五) 存在问题

(六) 意见建议

### **任务二 现场管控协调与贵宾服务**

## 一、管控活动现场搭建与拆撤

- (一) 时间安排
- (二) 领取展商资料
- (三) 进场布展
- (四) 预算管理
- (五) 展馆分布图
- (六) 撤展

## 二、管理现场服务人员和调配设备

- (一) 管理会展现场服务人员
- (二) 调配会展现场服务设备

## 三、制定贵宾接待方案

- (一) 成立会务接待小组
- (二) 设定贵宾接待规格
- (三) 拟定贵宾接待方案
- (四) 综合管服中心确定贵宾接待程序
- (五) 接待标准

## **任务三 会展商务配套服务**

### 一、培训会展服务人员礼仪

- (一) 会展服务人员形象礼仪
- (二) 训练会展服务礼仪仪态

### 二、能协助组织和办理展品运输与报关

- (一) 处理展品运输业务
- (二) 报关代理服务
- (三) 国内运输代理服务
- (四) 海外运输代理服务

## **任务四 会展服务规范建设与组织实施**

### 一、选择与组织供应商

- (一) 供应商选择的标准
- (二) 组织会展供应商

### 二、制定采购管理标准

- (一) 明确目的
- (二) 适用范围
- (三) 明确职责

(四) 管理内容

### 三、会展财务预算管理

(一) 明确会展项目预算管理对象

(二) 会展项目预算管理的工作步骤

(三) 会展项目利润管理

## 第四章 会展信息管理

### 任务一 会展信息采集

(一) 会展信息采集的相关渠道

(二) 会展项目信息采集来源模式的建立

(三) 会展大数据采集工具与方法

(四) 客户信息的多种采集方式

(五) 会展数据和行业数据库的维护

### 任务二 会展信息加工

(一) 会展项目立项信息搜集

(二) 会展文献计量工具使用

(三) 会展信息的大数据处理

(四) 多维度会展信息分析报告的撰写

(五) 会展新媒体管理工作

### 任务三 会展信息系统与软件操作

(一) 会展信息的审批与管理

(二) 会展信息的多维度分类和宏观价值分析

(三) 会展信息系统整体协调和交叉管理

(四) 会展数字化工具软件应用

(五) 展商在线工作流程与服务

(六) 会展项目的系统分析和评估