



项目五 会议礼仪

【学习目标】

“人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁。”
（《荀子·大略》）会务人员的礼仪修养、文化素质及会议管理能力等综合表现直接关系到会议组织成功与否。不同主题的会议对礼仪服务的要求也不尽相同，细致、周到的礼仪服务既让与会者倍感温馨，同时可以促进会议的顺利进行。



【知识目标】

了解常见会议礼仪规范
了解会务人员的礼仪规范
熟悉会议接待人员的形象设计技巧
掌握会议礼仪文书的写作规范

【能力目标】

掌握不同会议礼仪的操作规范
能够对会议接待人员的形象进行设计
掌握常用会议礼仪文书的格式和写作方法



任务一 会议基本礼仪规范

会务人员的礼仪素养对会议成功与否起着重要作用。不同主题的会议对礼仪服务的要求不同，细致、周到的礼仪服务既让与会者倍感温馨，同时也可以促进会议的顺利进行。会议礼仪一般包括会议的迎宾、接待、签到、引导、颁奖、剪彩、主持等各种礼仪服务。根据在会议中扮演的角色不同，将会议礼仪分为主持人礼仪、发言人礼仪和参加者礼仪三个方面。



一、会务人员礼仪规范

（一）会议主持人礼仪

常规会议的主持是一门学问，一门艺术，会议主持人能否把好的礼仪形象展现给与会者，对会议能否圆满成功有着重要影响。常规会议主持人的礼仪主要体现在以下几方面：

1 开会前要明确会议目的，熟悉议题、程序和开会的方式方法；了解会议的时间、地点；收集相关意见，准备有关资料。

2 一要准时到会，不能迟到。二是发言不能信口开河，离题胡扯，要集中时间和精力解决主要问题。三要发扬民主，不搞一言堂。



一、会务人员礼仪规范

3 主持人主持会议时，从走向主持位置到落座等环节都应符合身份，其仪态姿势都应自然、大方。

4 会议主要是通过语言来表述。因此，主持人应特别注意语言的礼仪规范，其一，所有言谈都要服从会议的内容和气氛要求；其二，语言要平实，语气要温婉。

5 主持人遇到冷场要善于启发，可选择思想敏锐、外向型的同志率先发言



一、会务人员礼仪规范

6 首先，会议主持者应根据会议目的和主题以及与会者的时间确定会议举办时间。如果几位重要的与会者不能如期参会，会议时间就要作相应调整。

7 在工作性会议中，主持人就像交响乐团的指挥，随时控制、掌握会议进程。

8 无论何种会议，主持人都要注意个人形象。



一、会务人员礼仪规范

（二）会议发言人礼仪

会议发言人礼仪主要体现在以下几方面：

1 发言要遵守秩序，若话筒距离自己的座位较远，则应以不快不慢的步子走向话筒，不要刚一落座就急着发言。

2 发言音量以使会场中所有人都能听清为宜。发言或报告一般应使用普通话，不能大量运用方言土语。

3 会议发言有正式发言和自由发言两种。正式发言者，应衣冠整齐，走上主席台应步态自然，刚劲有力，体现一种成竹在胸、自信自强的风度与气质。



一、会务人员礼仪规范

（三）会议参加者礼仪

会议参加者礼仪主要表现在以下几方面：

1 参加会议人员一定要守时。一般与会人员要在规定的会议时间之前五六分钟进入会场，主席台就座的与会者要在会议开始前准时入席，不要迟到。

2 与会者衣着应以正式上班服装为主，穿着不可过于随便。



一、会务人员礼仪规范

3 一是认真倾听报告或他人发言，择要做好记录，对深入体会和准确传达会议精神有很大帮助。二是充分准备发言。发言应先举手，严格把握好发言时间，严密组织发言内容，发言内容要求做到中心突出，材料翔实。如参加小型座谈会、研讨会，发言要简练，观点要明确。三是别人发言时不要打岔，如有问题可举手，经过会议主持人认可后再发言。



一、会务人员礼仪规范

4 会议结束后，主席台就座的领导、嘉宾先离场，然后其他与会人员按顺序依次离开会场，不要不顾周围的与会者拥挤或横冲直撞，也不要大声喧哗，同时不要对会议品头论足。



二、会议常规组办礼仪规范

不论是召集、组织会议，还是参加会议或者为会议服务，都要遵循一些基本礼仪规则。会议的组织工作，在其进行前、进行时与进行后又各有不同的要求，负责会务工作的工作人员，在其具体工作中一定要遵守常规，讲究礼仪，细致严谨，做好准备，这就需要训练一支态度端正、礼仪规范的会议服务队伍。



二、会议常规组办礼仪规范

要做好会议服务礼仪（也称为会务工作礼仪或者

会务服务礼仪），需要从以下几方面着手：

（一）了解会议类型

事先了解会议的相关内容，即需要了解会议的类型、会议的性质等。

（二）做好会前准备

会前的组织工作在会议的种种工作中最为关键



二、会议常规组办礼仪规范

大体包括三方面的礼仪工作：确定会议主题、时间、议程等的组织落实；通知的拟发、会议相关文件的起草（如开幕词、闭幕词、主题报告、典型材料、背景介绍等）；会场布置材料的准备、茶水的准备、空间估计等。



二、会议常规组办礼仪规范

（三）安排会中事项

会议期间，负责会议具体工作者要认真做好下列几方面工作：

1 会议举办期间，应安排专人在会场内外迎送、引导、陪同与会人员。

2 掌握到会人数，严肃会议纪律，凡大型会议或重要会议通常要求与会者在入场时签名报到。

3 茶水服务是会中服务的一项重要内容，工作人员要掌握好斟茶的时机与方位顺序，这其中要注意敬语、雅语与请托语等的使用。



二、会议常规组办礼仪规范

4 凡重要会议，均应进行现场记录，其具体方式有笔记、打印、录入、录音、录像等，可单用某一种，也可交叉使用。负责手写笔记会议记录时，对会议名称、出席人数、时间地点、发言内容、讨论事项、临时动议、表决选举等基本内容要力求做到完整、准确、清晰。

5 有些重要会议，往往在会议期间要编写会议简报，其基本要求是快、准、简。



二、会议常规组办礼仪规范

（四）会议之后

会议结束后的主要工作是现场环境的整理，有外单位或者重要客人参加时，还涉及安排饮食和交通，还有会议记录的整理与反馈等。会议结束，会务工作人员应做好必要的后续工作，以便使之有始有终。



三、常见会议礼仪规范

（一）工作会议礼仪

工作会议礼仪的对象主要是本单位、本行业或本系统的人员。主要介绍会议纪律和端正会风两方面内容。

1 如果有工作装，应该穿着工作装。比规定开会时间早到五分钟左右，开会期间，应该表现出一副认真听讲的姿态。

2 介绍会前、会中、会后需要关注的一些会务细节。



三、常见会议礼仪规范

（二）洽谈会礼仪

洽谈会是重要的商务活动，一个成功的洽谈会，既要讲谋略，更要讲礼仪。根据举行的地点不同，可将它分为：客座洽谈、主座洽谈、客主座轮流洽谈和第三地点洽谈。四种洽谈会地点的确定，应通过各方协商而定，倘若我方担任东道主，出面安排洽谈，一定要在各方面打好礼仪这张“王牌”。



三、常见会议礼仪规范

1 洽谈会是单位和单位之间的交往，应表现敬业、职业、干练和效率的形象。因此，安排或准备洽谈会时应当注重自己的仪表，预备好洽谈的场所、布置好洽谈的座次，并且以此来显示对于洽谈的郑重其事和对于洽谈对象的尊重。



三、常见会议礼仪规范

2 举行正式洽谈会时，座次问题必须予以重视，只有小规模洽谈会或预备性洽谈会才可以不讲究。在洽谈会上，如果我方身为东道主，不仅应当布置好洽谈厅的环境，预备好相关的用品，而且应当特别重视礼仪性很强的座次问题。



三、常见会议礼仪规范

3 在洽谈的过程中，双方人员的态度、心理、方式、手法等，都会影响洽谈效果。商务礼仪规定，商界人士在参加洽谈会时，首先要更新意识，树立正确的指导思想，并且以此来指导自己的洽谈表现，这就是所谓洽谈原则。

具体来说，包括以下三大原则：一是礼敬对手。二是依法办事。三是平等协商，互利互惠。



三、常见会议礼仪规范

（三）茶话会礼仪

与洽谈会、发布会、赞助会、展览会等其他类型的商务性会议相比，茶话会是社交色彩最为浓重，而商务色彩最为淡薄的一种会议类型，所以，有人将其称为“商界务虚会”。所谓茶话会，在商界主要是指意在联络老朋友、结交新朋友的具有对外联络和进行招待性质的社交性集会。



任务二 接待人员形象设计

形象策划大师安德鲁·阿加西说：“形象意味着一切！”形象是一份特殊的资产，美好的形象更是无价之宝，塑造令人赏心悦目的形象，是社交礼仪的基础。会议接待人员的形象设计关系到会议的成功与否。个人的整体形象凭借个人的仪表、仪容、仪态来衡量。



一、会议接待人员形象设计的基本要求

会议接待人员的形象设计包括仪态、仪容和仪装的设计。仪态是指人的体态礼仪，人际交往中 80% 的信息是通过人的举止、动作等体态语言传递的，因此，仪态得体对于会议接待人员来说是相当重要的。仪容主要指人的外表、外貌，良好的仪容既能体现接待人员的自身素养，又能体现对交往对象的重视和尊重，干净整洁的仪容是从事会议接待人员必备的条件。



二、会议接待人员形象设计技巧

（一）会议接待人员的仪容设计技巧

仪容即容貌，由发型、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤所构成，是个人仪表的基本要素。容貌的基础虽然是天生的，但天生丽质的人毕竟是少数，随着岁月的流逝，青春也难永驻，因此，要提倡科学的保养、积极的美容。



二、会议接待人员形象设计技巧

（二）会议接待人员的仪态设计技巧

仪态，即一个人的表情、行为、动作等，它反映一个人的性格、心理、感情、素养和气质，是人的“第二语言”。个人的礼仪修养是通过一举一动表现出来的，要塑造良好的会议接待形象，接待人员必须注意仪态，彬彬有礼，落落大方的仪表给与会者以宾至如归的感觉。



二、会议接待人员形象设计技巧

（三）会议接待人员的仪装设计技巧

会议接待人员的仪装设计是指其着装、服饰等方面的形象设计，它不但可以体现其文化修养，也可以反映其审美情趣和气质品位。选择与自己个性、身份、场合、年龄、周围环境都相适宜的服饰，才能达到真正美的境界，才能为自己、为企业塑造良好的公众形象。



二、会议接待人员形象设计技巧

1 美的最高法则就是和谐。服饰应该与自己的职业、社会地位、文化修养相协调，也应该与自己的年龄、体型、肤色、发型、相貌特征相协调。作为会议接待人员，选择着装首先要考虑的就是自己的社会角色和会议的层次和类型。



二、会议接待人员形象设计技巧

2 T P O 原则是国际上公认的穿衣法则。T P O 是英文 T i m e（时间）、P l a c e（地点）、O b j e c t（目的）三个单词的缩写。

（1）“T”就是指每一天的早、中、晚三个时间段，也包括每年春夏秋冬的季节更替，以及人生的不同年龄阶段。时间原则要求着装考虑时间因素，做到随“时”更换。

（2）“P”就是指所在地点、位置不同，着装应有所区别，特定的环境应配以与之相适应、相协调的服饰，才能获得视觉和心理上的和谐美感。



二、会议接待人员形象设计技巧

(3) “0”就是指服饰打扮要考虑此行的目的。对自己的着装给对方的印象应该有一定的预期。服装的款式在表现服装的目的性方面起着很大作用。一个人身着款式庄重的服装进行会务接待，说明他处事严谨，尊重会议。



二、会议接待人员形象设计技巧

3 会议接待中，男士一般着西装为宜，西装一般由衬衫、外套、领带、长裤和配套的鞋袜组成，它的穿着比较讲究，否则就显得不伦不类。



二、会议接待人员形象设计技巧

4 会议接待过程其实也是向与会者展示自我的过程，对于女接待员来说，了解着装知识，使自己穿着得体，对提高接待水平具有十分重要的意义。



二、会议接待人员形象设计技巧

5 配饰是人们服装的点缀，在会议接待中，接待人员可适当佩戴一些装饰品，但要有所讲究。



二、会议接待人员形象设计技巧

6 在会议接待中，接待员的着装应该避免以下几大问题：其一，过于时髦。追求时髦是正常现象，但不能盲目追求。譬如女接待员在指甲上涂鲜艳的指甲油等。其二，过于暴露。夏天，有的女接待员穿得过于暴露，这样不但会埋没自己的聪明才智，而且会被看成轻浮。其三，过于正式。这种现象也是常见的，究其原因主要是未事先了解会议性质。其四，过于潇洒。最典型的装扮就是一件T恤或罩衫配上一条泛白的“破”牛仔裤。其五，过于可爱。太可爱、太俏丽的服装也不适合会议接待时穿。