

实训指导：会务工作实训 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E5_AE_9E_E8_AE_AD_E6_8C_87_E5_c39_59932.htm 案例描述

近年来，中国家电业迅猛发展。这不只表现在家电品种的增加，更主要是表现在中国家电业在全球市场份额的扩大。比如，中国制造的彩电已占全球市场份额的29%，洗衣机占24%，电冰箱占16%，空调占30%，而照相机和电话机则超过50%，微波炉的数字更是惊人，单是广东格兰仕一个厂生产的微波炉就占全球市场份额的35%。最近，手机和电脑的生产量与销售量也直线上升。这一分充分说明中国家电业在逐步发展壮大、走向成熟，中国家电业在基本上占据了国内市场的同时，迅速占领国际市场。当然，形成这种局面的原因是多方面的，除了我们国家良好的经济环境、优惠的经济政策外，企业自身素质的提高也是重要因素，他们注重开发科技含量高的新产品，注重产品质量、售后服务等，重视了现代经济管理体制在企业发展中的作用。这不，国内一家著名的家电公司朝阳家电公司正在召开有关会议，讨论关于近期召开全国各地客户咨询洽谈会的有关事宜。朝阳家电公司是一家改制后的大型国有企业，公司资产雄厚，员工众多，著名科技人员和高层管理人员云集。公司在做好内部管理工作的同时，也注意做好客户管理工作。最近几年，公司推出了一系列新产品，占领了国内50%以上的家电市场，在国外也影响很大。最近，公司又在电脑、手机、电视等多个项目上研制生产出新型、新款产品，准备在这次客户咨询洽谈会上亮相，以此引起客户和消费者的关注。会上，营销部主任提供了一份本

公司客户名单，各种单位和个人有二三百个。公司决定给这些单位和个人发出邀请信，邀请他们参加本公司关于新产品的大型客户咨询洽谈会。公司派主抓公关、销售的王副经理负责此项工作，迅速成立会务筹备处，拟定会议方案，准备大会所用各种材料。会议定于2002年10月10日在北京国际会议中心召开，食宿也在北京国际会议中心，会期暂定5天，其中第一天开幕式，第二天专家讲座，第三天专家咨询，第四天专项合作项目洽谈，第五天组织客户游览长城。公司要求大会必须圆满成功，以达到公司举行这次活动的目的。王副经理立即成立了大会筹备处，成员有10人。他们首先召集会务工作会议，明确将要召开的咨询洽谈大会的主题，即宣传新产品，洽谈新业务。围绕主题，拟定大会筹备方案。确定参加会议的正式人员280人，特邀有关领导和专家10人，工作人员10人。确定了大会的议程和会议所需要的各种材料，大会所需的经费预算，请有关领导和专家讲话的建议等。该方案报经公司领导审核、讨论、修改、完善后，筹备处马上给各位成员明确分工。主要分工有：准备会议所需文件（包括起草会议通知，公司总经理的开幕词，有关领导的讲话稿，有关新产品的情况资料，与会议有关的背景材料等）；会务服务生活保障（包括发会议通知，接待，签发，分发文件和物品，安排住宿，布置会场等）；宣传报道（联系新闻媒体，通报会议情况，编写会议纪要等）；对外联络（包括联系旅游，预订返程车、船、机票等）。经过精心准备，各方人员如期到会，新产品咨询洽谈会按时召开。但是，在与会人員报到时，负责接待签到的小张发现，有十几个会员在报到单上注明“回族”或其他民族。小张及时把这一情况报告给

王副经理，王副经理马上通知有关人员安排不同民族风味的饭菜，使与会人员都非常满意。会议按计划顺利进行，与会人员对该公司的新产品非常满意，专家的讲解时间、介绍更使与会人员大开眼界。利用会议休息时间，公司还应与会人员的的要求，组织参观了公司的生产车间等场地。会务筹备处还安排了舞会等娱乐项目，最后一天的游长城更是其乐融融，热闹非凡，大家像老朋友似的说笑着、唱着登上长城，年轻人还进行了登长城比赛。公司王副经理在长城上即兴演说，把长城的历史同当今中国经济的繁荣结合起来，使得客人们群情激昂，振奋不已。客人们都表示，对这种形式的会议很满意，他们了解了生产公司的情况，了解了公司产品的特点。在经销这种产品时就会有的放矢地介绍产品，这增加了他们销售的积极性。因此，这次会上，公司签订的订单是出人意外的多。在游长城回来后，还有单位同公司签订合同。新产品咨询洽谈会结束了。公司送走了客人后，进行会后总结。总结会上，公司总经理认为，这次会议开得很成功。会务筹备处的准备工作做得周密细致，会议的组织接待工作做得很好，为公司赢得良好的人气指数打下了基础。再加上新产品过硬的质量，专家精辟的讲解等，使得这次会议达到了预期的目的，圆满成功。王副经理也讲了话，他主要指出这次大会上的一些疏漏之处，比如，在准备期间，把一个常识性的问题给遗忘了，那就是少数民族人员的就餐问题。虽说是一个小问题，但处理不好也会造成不好的影响。幸亏发现及时，及早解决，才没有影响客户的情绪，使大会能顺利进行。在此特表扬小张工作细致，发现问题及时反映，尽早解决。另外，会议简报出得不够及时，没有把会议上的情况及

时通报给有关人员，尤其是最后签订合同的情况，这可能是会期结束，有些人员思想松懈造成的，以后要吸取这方面的教训。总结会上还通报了这次咨询洽谈会上的收获，80%的与会者都同公司签订了合同，超出了预计的数量。这也为公司下一步的工作提出了更高的要求。尽管如此，公司上下都很高兴。总经理决定，对大会筹备处的人员每人奖励一个月的奖金。最后，要求大会筹备处尽快把与会这次大会有关材料都整理出来。

实训要求：请认真思考并组织讨论以下问题：
假如你是会议筹备处的一员，请你为新产品咨询洽谈会拟定会议方案。参加这次咨询洽谈会的人员来自全国各地，人员的文化程度、素质等因素各不相同。如果你是会议的组织者，你会如何组织接待他们？怎样使他们对会中服务感到满意？你是对该公司的这次会议满意吗？你认为哪些地方可取，哪些地方不可取？

实训提示：此案例设置的主要目的是让学生对会务工作有一个具体、清晰的认识，在阅读案例时可把会务工作分为“会前准备”、“会间服务”、“会后工作”三部分来中以学习领会。从案例中暴露出的疏漏之处汲取教训，为以后从事实际工作打下基础。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com