

项目 3 专题公共关系

一旦问题被确认并且提出解决的方案之后,则下面的问题就是行动和传播。

——[美]斯各特·卡特利普

专题公共关系,即公共关系专题活动,是指组织为了实现公共关系目标而开展的各类专题会议、庆典活动、展览活动、赞助活动、参观活动以及新闻发布会等专题活动。

任务 11 专题会议的组织

学习目标

- 能够悉心进行会议活动的筹备工作；
- 能够做好各项会议活动的安排；
- 能够做好会议准备阶段、召开阶段和筹备阶段的各项工作。

情境导入

供应商大会

某超级市场有限公司因迅速扩张造成资金链高度紧张,导致供应商货款不能及时支付,供应商为了不承担更多的压力,纷纷开始停止供货,导致超市各大卖场出现断货现象。为了扭转这种恶性循环状况,该企业决定召开一次大规模的供应商大会,让更多的供应商对企业的发展坚定信念,告知企业的现状只是暂时的,让供应商和企业一起发展成长。

会议的细节成为塑造新形象的关键,有鉴于此,该企业公关部制订了细致周密的会议组织方案,并取得了圆满成功。

供应商大会后,大量货物又源源不断地陈列在这家企业的各大卖场。

任务设计

会议是指三人以上参加、聚集在一起讨论和解决问题的一种社会活动形式。人们通过会议交流信息、集思广益、研究问题、决定对策、协调关系、传达知识、布置工作、表彰先进、鼓舞士气等。随着社会的发展,人们已经难以想象“没有任何会议”的情形。有一项调查表明,大多数商务人士有 1/3 的工作时间用于开会,有 1/3 的时间用于商务旅行。正如深圳万科公司的老总王石曾经说过的一句非常形象的话:“我如果不是在开会,就是在去往下一个会议的路上。”因此,虽然会议可能会带来资源、人力、物力的巨大耗费,但是谁都不能不承认,会议是一种非常有效的商务沟通方式和手段,因为面对面的交流可以传递更多更及时的信息,尤其是需要各方面协作的工作更应通过会议这个纽带来进行协调、安排与推进。

出席会议与组织会议是完全不同的两件事,会议开得是否成功,不仅取决于与会人员的态度与智慧,更取决于会议组织工作。会议组织得法,可以使组织与内外公众很好地沟通,并在与公众接触中树立良好的组织形象。

通过会议组织的学习,使学生能够掌握会议组织的程序及注意事项,并能够积极配合其他组织者,共同搞好会议组织工作;能对会议实施有效的指挥和控制,提高会议服务的能力。

这里我们通过模拟情境中超级市场有限公司组织一次供应商大会活动的方式来完成本任务的学习,具体操作要求如下:

(1) 将全班学生分为三组。

(2) 一组学生负责确定大会议题、大会通知拟写、与会人员座次的安排工作。

(3) 一组学生负责供应商大会会场布置工作(要求:根据活动内容主题布置会场,会标、台幕、标语、桌签、座签和席台的布置,要符合会场布置要求)。

(4) 一组做会议流程制定及相关物品准备工作。

(5) 各组对本次实训进行总结。

(6) 指导教师进行点评。

知识链接

一、会议活动的筹备

筹办、主持或者参加一次有效的会议对于公共关系人员来说是十分重要的。在筹办会议时,各方面都要考虑周全。主持会议要体现出会议主持人员对整个会议良好的控制能力;出席会议时,仪态、精神都要与会议的内容、主题吻合。一个重要会议的举行往往是公共关系人员显现才华的机会,又是其礼仪修养和礼仪业务水平的表演舞台,所以应特别留心。

筹备一次会议活动,必须对会议的礼节要求、仪式过程了如指掌,如邀请哪些人员参会,会议通知如何措辞,会议的标题、口号、会徽怎么设计,仪式顺序怎么安排,会场怎么布置,礼品奖品怎么颁发,照相时怎么安排位置,怎样调节会议节奏,怎样对外宣传会议,怎样做好会后扫尾工作等。只有了解这些会议礼仪工作的基本内容,才能在每次会议召开之前,有条不紊地做好充分准备。会议活动筹备有以下基本要求。

1. 周全考虑

在酝酿会议时,对会议活动过程中的各个环节、各个细节都要作全面的考虑,以防差错和闪失。大型的会议活动的通知一旦发出后,所有准备工作都进入倒计时状态,倘若没有事先的周全考虑,是无法应付可能发生的紧张忙乱的。

周全考虑,不仅指对会议的各项议程的考虑,还包括对一切可能影响会议顺利举行的因素作充分的考虑,如天气状况就是一个重要因素。天的阴晴、气温的高低,对在室外举行的会议的影响非常大。雨水可能将事先准备的会标、鲜花、旗帜淋坏;与会者也会因天气原因而产生人数、纪律等方面的混乱;雨中的节目表演难以进行;雨中的扩音设备易出故障等。如果室外气温过高,会议参加者可能会出现中暑昏倒,会场秩序也许会因此引起骚动混乱。即便是在室内举行的会议,天气也是影响其正常进行的重要因素,太冷、太热、太闷

都不利于会议顺利召开。天气因素还可能影响交通顺畅,与会者可能因此无法准时到会。所以,根据天气情况,充分考虑会议期间可能发生的天气变化,是会议礼仪所要考虑的一个重要方面。充分考虑各种可能发生的情况,才能对会议期间的复杂忙乱状况应付自如。

会议的场所定在哪里,也是应重点考虑的一个方面。选择的场所要适于开会、不受干扰、便于集中。虽然目的地选得不错,但如果忽略了交通的便利,也是考虑不周的表现。

在会议出席者的安排上更要考虑周全。有些会议往往是对与会者一种资格、权利和待遇的体现。如股东大会、理事会等,倘若考虑不周邀请了不该邀请的人员,或者把重要的人员遗忘了,虽然可能是偶然的疏忽,却会引起很大的麻烦,甚至导致会议进程受阻或者决策无法及时做出。

因此,在安排会议工作时,一定要从客观条件、主观因素等诸多方面来考虑会议的礼仪工作,以确保会议圆满成功。

2. 周密安排

在周全考虑的前提下做出细致安排,努力使会议开得顺利。首先体现在会期和会议内容的安排上,既要张弛结合,又要紧凑高效。与会者参加会议,总是放下手头的日常工作而来的,如果不考虑会议的主题,在会议过程中安排过多的游览、宴请等活动,是不科学、不合理的,是违背会议宗旨的;但一个报告连着一个报告,一个讨论连着一个讨论,又会使与会者感觉疲劳,从而影响会议效果。如果会期太长,与会者可能会因疲劳退场;会期太短,则又来不及反映有关情况,以至于信息得不到充分的交流与反馈。所有这些都说明,只有周密安排会议才能确保会议目标的实现。

周密安排还体现在会议准备工作是否做得充分。与会者到来,筹备者却发现未给与会者准备足够的文件袋;会议临开场,发现代表证未配好别针,没法佩戴;表决投票之后,计票结果迟迟未能公布,让场内与会者空等;会议开始,才发现文件袋内少了一份昨晚刚赶出来的文件,与会者必定会心生埋怨……一切安排的不周,都会影响会议的气氛和与会者的情绪。怎样安排与会者的入场和退场、怎样接送与会者、怎样安排与会者就座,这些都须事先周密安排。怎么休息,也是应该周密安排的方面:会场布置中安全通道的位置、工作人员工作区和记者席的位置,都要便于其工作的展开。一些庄重的仪式性会议,其仪式所需要的各种用品、设备,事先都应做充分检查,以防发生故障。会议中需要使用的多媒体幻灯片、录音、录像等,都应在正式使用之前试放一下。而对特别重大活动,应在事先做一下演练。

3. 周到服务

保证会议圆满完成各项议程,保证每个与会者精神振奋、情绪饱满地参加会议,保证与会者的安全,是会议服务工作的出发点和最终目的。

会议的服务对象主要有与会领导和贵宾、普通与会者、采访会议的新闻工作者等。进行会议服务时,注意针对不同的服务对象要有不同的服务内容,使会议的主题不仅在会内得到体现,而且在会外得到延伸。

领导是会议的灵魂。会议服务首先要为领导提供服务。应根据会议的主题、目的,为领导准备好相关材料,提供可靠翔实的数据,引证真实充分的事实。在会议进行期间,秘书

人员要妥善安排领导的其他工作,或由别人代理、或延期改期、或取消。当然,这一切安排都必须在领导同意批准之后才能实施。干扰领导出席会议的事情要尽量少做,在会议进程中发生的各种情况应及时报告给领导,使领导始终能够从统领全局的高度参与会议,而不是和普通与会者一样,被会议既定议程牵着走。

与会贵宾的身份特殊,他们的到来往往是一种会议礼仪的需要。他们不一定有正式与会者的全部权利,然而却享有比正式与会者更高的待遇。他们可能是上级、前辈、功臣、协作方。会议过程中为贵宾服务,要本着敬重、照顾的原则,使他们也能够被会议的气氛所感染,从而在精神上融入会议,真正为会议锦上添花。

对普通与会者应提供实实在在的服务,从发会议通知开始,直到将与会者送离,按时下发会议纪要,让与会者对会议的精神、目的了然于心;解决会议期间所有工作和生活的不便,从而使与会者安心开会、行使权力、有所收获。

商务会议经常需要邀请新闻媒体的相关人员参加,以扩大会议影响。因此,会议开始之前,会议组织人员就要与领导商量对会议报道到什么程度,以便统一口径对外发稿,以免与新闻宣传方面发生矛盾,进而影响会议形象、破坏会议气氛。

二、会务活动的安排

1. 会场选择

大型会议的会场选择与会议主题的深化有密切关系,对与会者参会的情绪也有很大影响。举办会议首先要选准会场会址。要选取交通便利、设施齐全、环境安静、停车方便、大小适中、费用合理的会址,使与会者能够方便地到会,安心地开会。

2. 会场布置

对于一般的小型会议,会议室只要清洁、明亮,有足够的桌椅让与会者方便地看文件、做记录、讨论发言即可。而大型会议的会场准备则比较复杂,需要体现会议的主题,应注意会场内座位的布局、主席台的布置以及其他可以为渲染和烘托气氛所作的装饰等,一定要讲究科学性、合理性和艺术性。

(1) 会标

会标即会议全称的标题化。应将会议全称用大字书写后挂在主席台的正上方,一般用红底白字,也可以用红底金字。这是会议礼仪十分重要的一点。它能增强会议的庄重性,揭示会议的主题与性质,使与会者一进场就被会标引导,容易进入会议状态。

(2) 会徽

会徽是体现或象征会议精神的图案性标志。要选择具有强烈感染和激励作用的图案,重大会议会徽可向社会征集,也可在单位组织内部征集。会徽图案要简练、易懂、寓意丰富。

(3) 标语

标语是会议主题的体现,会场上的气氛往往是被恰到好处的标语、旗帜等渲染起来的。标语在准备会议文件时就应拟就,并报请领导批准。会议标语要集中体现会议精神,使其简洁、上口、易记,具有宣传性和号召力。

(4) 旗帜

会议的旗帜包括主席台上悬挂的旗帜和会场内外悬挂的旗帜。主席台上的旗帜应围挂在会徽两边,显得庄严隆重;主席台的两侧插上对应的红旗或彩旗,又可增添喜庆气氛。会场门口和与会者入场的路旁插上红旗或彩旗,使会议的热烈气氛洋溢在会场内外,以衬托会议的隆重。

(5) 花卉

花卉是礼仪不可缺少的重要道具,在会场上,花卉还能起到解除与会者疲劳的作用。选用花卉应突出中华民族的文化特色,以梅花、牡丹、菊花、兰花、月季、杜鹃、山茶、荷花、桂花、水仙等十大名花为代表的中国原产花卉,早已被赋予浓重的文化色彩,以这些花为主构成的花卉艺术品如插花、盆景等都能以无声的语言向人们传播中华民族的文化,表现民族精神。因此,越是重大的会议,越应选取有代表性的中国原产花卉作为摆放的主体花卉,并将中国传统艺术花卉的插放造型作为会议花卉的礼仪形式。

(6) 灯光

会议场所的灯光应该明亮、柔和,既给人适宜的照明,又可减缓因会议时间过长而带来身体或精神上的疲劳。大型会议的会场灯光应设计几套,以便会议颁奖、照相、演出等多种需要。

(7) 座位

会场内座位的布局要根据会议的不同规模、主题,选择合适的摆放形式。“而”字形的布局格式比较正规,有一个绝对的中心,因此容易形成严肃的会议气氛,参见图 11-1。一些小型的、日常的办公会议以及座谈会等通常在会议室、会议厅进行,可以根据需要将座位摆放成椭圆形、圆形、回字形、T 字形、马蹄形和长方形等,这些形式可以使参加会议的人坐得比较紧凑,彼此面对面,容易消除拘束感,参见图 11-2。座谈会、小型茶话会、联谊会等多选择六角形、八角形或者半圆形等布局形式。^①

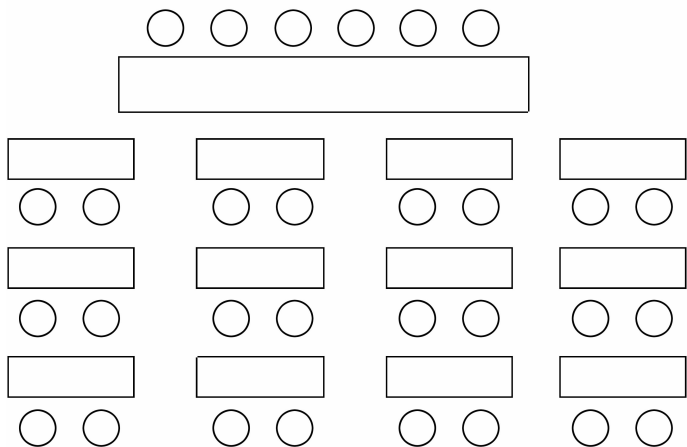


图 11-1 “而”字形会议室布局

^① 杨海清. 现代商务礼仪. 北京: 北京科学出版社, 2006

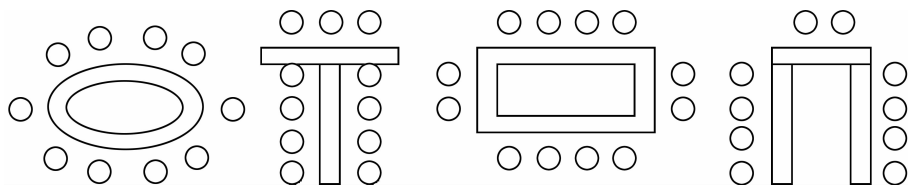


图 11-2 椭圆形、T 字形、回字形、马蹄形会议室布局

3. 主席台布置

主席台是会议的中心,也是会场礼仪的主要表现位置。主席台布置应与整个会场布置相协调,并作强调突出。

(1) 座位

主席台座位要满座安排,不可空缺。倘若原定出席的人因故不能来,要撤掉座位,而不能在台上留空。主席台座位若有多排,则以第一排为尊贵。第一排的座位以中间为贵,依我国传统一般由中间按左高右低顺序往两边排开,即第二领导坐在最高领导左侧,第三领导坐在最高领导右侧,依此类推。如果人数正好成双,则最高领导在中间左侧,第二领导在中间右侧,依此类推。但目前国际上流行右高左低,因此安排涉外会议时,也要灵活依据有关规矩。一般处理方式为:开会以左为尊,宴请以右为尊。每个座位的桌前左侧要安放好姓名牌,既方便入座,也便于台下与会者和新闻采访人员辨认熟悉有关人士。主席台座位不要排得太挤,桌上也不要摆放鲜花之类,以免阻碍视线,要便于主席团成员打开文件、做记录、翻阅讲话稿,并放置笔、茶水、眼镜等物。

(2) 讲台

主席台的讲台应设于主席台前排右侧台口,讲台不能放在台中央,使主席团成员视线受阻碍。讲台上主要放话筒,也可适当放上一盆平铺的花卉。讲台桌面要便于发言者打开讲话稿或摆放相关材料。整个主席台的台口可围放一圈花卉,但要选低矮些的绿色品种。

(3) 话筒

发言席和主席台前排座位都应设有话筒,以便发言者演讲和会议主持人或领导讲话。一般发言席和主持人话筒专用,其他主席台前排就座者合用两三个话筒,并且一般置放于主要领导面前。

(4) 后台

一般在主席台的台侧与后台,应设为主席台就座领导和与会者的休息室,以便安排他们候会,并尽可能在后台排好上台入座次序,以免造成混乱。有时会议也许会发生一些小意外,后台还可以供有关人员作商量对策、排除困难之用。主席团成员开会也可利用后台休息室。所以,秘书人员切不可忽视后台的作用。

4. 会议其他用品

为方便会议进行,秘书人员应为会议准备各种工作文具用品,如纸、笔、投影仪、指示棒、黑板、复印机、电脑数据库以及投票箱等。不同会议有各种不同的需求,满足与会者的需求是有关人员在安排会议、布置会场时必须考虑的。

三、会务活动中的服务

1. 会议准备阶段

(1) 时间选择。开会时间选择要合适。大型会议尽可能避开公众节假日。同时注意会期不能安排太长,否则会影响与会者的日常工作。当某些紧急事件发生时,可以取消或延期举行的会议。

(2) 邀请对象。对出席会议对象的选择要考虑各种因素,与会者既要有与会资格,又要有足够的参与能力和水平修养。如果被邀与会者不能完成会议的有关任务,会感到痛苦或尴尬,使与会成为一次不愉快的经历,这也是会议组织者考虑不周的表现。

(3) 详尽通知。会议通知的发送要做到:发得早——既便于与会者安排手头工作,又便于与会者为会议内容做准备;内容细——会议名称、届次、主要议题议程、出席范围、与会者应递交什么材料或做哪些准备、会期、会址等都应明白告知,便于与会者有备而来,从而提高会议效率;交代明——食宿如何安排、费用多少、交通线路怎样,都要交代清楚,以免造成麻烦。对特邀贵宾的通知,应派专人登门呈送,以示郑重。

2. 会议召开阶段

(1) 接站。一般会议都规定了报到日期。在报到日期应安排好接站。在车站、码头、机场等主要交通站点,用醒目的牌子标明“××会议接站”,使与会者一下交通工具就看见接站牌而安心。对所接到的与会者要表示欢迎,并慰问其旅途劳顿。

(2) 登记。对到达报到地点的与会者,首先要做好签到、登记、收费、预订返程票、发放会议资料、发放会议身份证件等工作。这一过程应尽量在登记处一并解决,并应迅速办理,让与会者早些到客房休息。登记时,对与会者合理要求应尽量予以满足。大型会议的东道主应在会议召开前一天晚上,到会议各住宿地看望与会者,尤其是特邀贵宾和与会领导。

(3) 联络。会议进行期间要注意与各小组联络,不要使任何一位与会者有被冷落的感觉。会议简报要对各小组相对均衡报道,不要只将视点聚焦于有大人物、有热点的小组,使其他小组产生不愉快的情绪。

(4) 安全。要确保每一个与会者的安全,包括其人身安全、财物安全以及食品卫生。涉密会议还必须强调文件安全。秘书人员要尊重每一个与会者,但涉及机密时,必须按章办事。

(5) 娱乐。若会期较长,在会议期间可安排一些影视放映和文艺演出,以调剂精神。也应鼓励与会者主动参与文体活动。可组织一些自娱自乐的卡拉 OK 演唱或球类、棋牌活动等,活跃会议气氛,调节与会者情绪。还可适当组织与会者参观游览,使会议节奏张弛得当。

3. 会议结束阶段

(1) 照相。如果会议有照相一项应早作安排,以免个别与会者提前离开而不能参与。早安排也可使与会者在离会前拿到照片。

(2) 材料。发给与会者的材料要有口袋,便于集中携带。如需收回的材料要提前告知,发现有人未交,应尽早查问。不一致的意见不要写到会议的决议或纪要中去。要乐于

为与会者提供复印材料、邮寄材料或其他物品等有关服务。

(3) 送客。将与会者所订票交给其本人时,要仔细核对车次、航班或船期,并仔细向与会者交代。若有不对或不周处,应主动承担责任。如果有人需要照顾而影响了其他人,应向其他人解释,以争取大家谅解。在每一个与会者离开时,都要热情相送,对集中离开的与会者,要尽可能准备车辆送他们去车站、机场或码头,对贵宾则必须送至机场登机处。

课后训练

1. 小王是某集团公司的办公室主任,公司董事会决定在北京举行年度股东大会,小王负责会议筹备和接待服务工作。请问小王应从哪些方面着手组织这次会议呢?

2. 某职业技术学院为了推荐毕业生就业,专门邀请了10家企业的领导进行座谈。请问应如何开好这次座谈会?

3. 案例分析

会议议程表

某电子有限公司将举行销售团队会议,研究销售工作下一季度的目标以及人员招聘、选拔等问题。秘书小张编制了一份会议议程表。

三星电子有限公司销售团队会议议程表

公司销售团队会议将在8月22日星期二上午9:00在公司总部的三号会议室举行。

- (1) 讨论销售二部的经理人选。
- (2) 东部地区销售活动的总结。
- (3) 讨论上次会议记录。
- (4) 销售一部关于内部沟通问题的发言。
- (5) 讨论下季度销售目标。
- (6) 公司销售人员的招聘和销售队伍重组。

思考讨论题:

- (1) 你认为小张编写的这份议程表是否有问题?
- (2) 如果你是该公司秘书,你将如何来编写?

焦头烂额的小李

某公司的新产品发布会即将开始,总经理秘书小李正站在会议大厅入口处,她一边做着最后的检查,一边等着嘉宾的到来。她检查主席台上放置的名签时,发现一个问题,一位嘉宾因故不能前来,名签却没有撤掉,而另一位嘉宾刚才来电话说要来参加新产品发布会,名签却没有准备。这时她的手机又响了,原来是接电视台记者的汽车在路上抛锚了,重新派车已经来不及了。同时会议秘书组的人员来报,宣传材料不够,此时嘉宾已陆续到来。

(资料来源:杨海清. 现代商务礼仪. 北京:北京科学出版社,2006)

思考讨论题:

- (1) 如果你是秘书小李,你将如何处理上述工作问题?
- (2) 根据以上案例,分析如何才能有条不紊地做好会中各项工作?