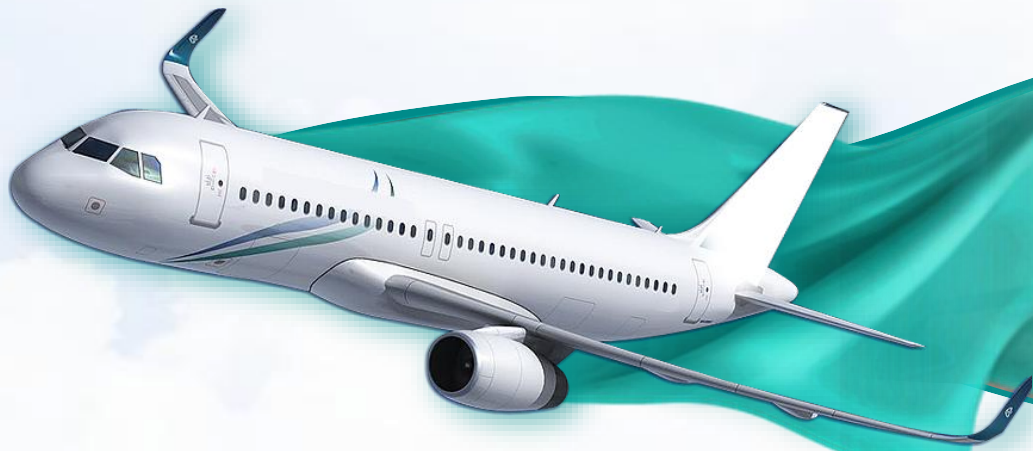


# 臻享定制

Exclusive Customization

## 双语洽谈服务礼仪

民航双语礼仪服务



# 目录

## CONTENTS

01

案例导入

02

洽谈前准备

03

洽谈现场服务礼仪

04

洽谈会后服务礼仪

PART ONE

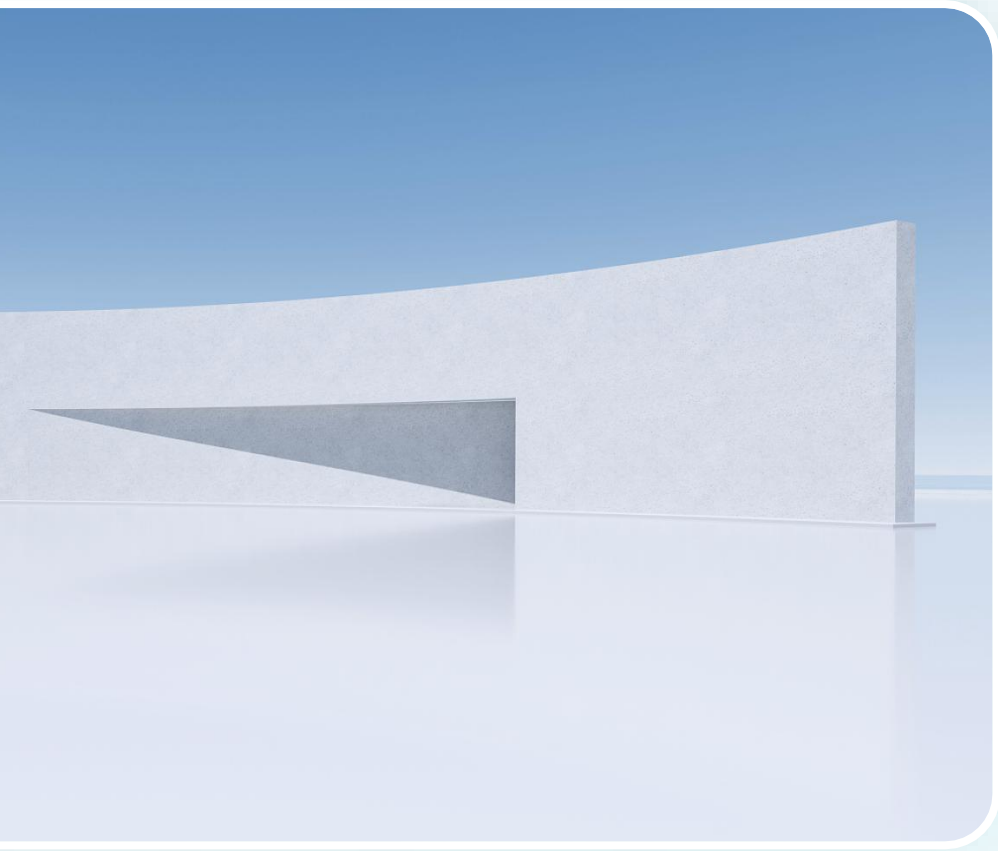
# 案例导入

---





# 中埃洽谈服务疏漏 >>>



## 中埃洽谈服务疏漏

接待组为埃及嘉宾准备含酒精饮品，未尊重伊斯兰文化禁忌，会议桌牌误写代表姓名“Ahmed”为“Ahamd”，且遗漏阿拉伯语职务标注，致对方感受不被重视。

## 文化敏感性缺失

在“全球未来城市峰会”中，对埃及代表文化习惯了解不足，饮品安排与姓名书写错误，反映出对伊斯兰文化的敏感性缺失。

# 中新洽谈服务精准 >>>



## 中新洽谈服务精准

全程英文同传设备调试，高效版双语议程表突出核心议题，签字笔与文件45度对齐，每20分钟轻声添水。



## 细节彰显专业

合作要点双语卡片附赠，间距、方向、物品统一遵循三要素，新加坡嘉宾评价专业有信心。

# 洽谈服务精髓



## 洽谈服务精髓

以规范为骨，文化为魂，细节延伸礼仪，全流程规范拆解，跨文化合作加分。



## 物品准备

精心挑选，体现尊重与专业，预演确保无误，现场互动流畅，文化差异敏感处理。



## 现场互动

倾听为主，适时引导话题，尊重对方文化，展现自身专业，创造和谐洽谈氛围。

PART TWO

# 洽谈前准备

---





# 洽谈前准备



## 洽谈前准备

以“备”为基，细节筑礼，确保功能性与礼仪性的统一，准备需如广绣“盘金绣”般细密。



## 核心环节

涵盖六大环节，精心策划，确保洽谈前准备的全面性和专业性。



# 物品管理 >>>



## 物品管理

全流程规范，功能与礼仪并重，物品不仅是洽谈的工具，更是尊重的载体，需严格遵循全流程规范。

## 物品使用

在使用物品进行洽谈时，应充分考虑其功能性和礼仪性，确保物品的使用既能有效促进洽谈进程，又能体现对洽谈对象的尊重。

# 物品管理：核心物品清单 >>>



01

## 议程表设计

中英双语议程表采用左中文右英文布局，字体大小统一，适配国际嘉宾阅读习惯，确保信息同步清晰。

02

## 会议纸夹规格

会议纸夹印制峰会LOGO与“Global Future City Summit”，边缘圆角处理，避免刮伤，兼顾美观与实用性。

03

## 书写工具配置

配备红蓝铅笔各一支、签字笔一支，金属质感笔身激光雕刻双语“礼·Courtesy”，品牌统一且标识醒目。

# 物品管理：核心物品清单 >>>



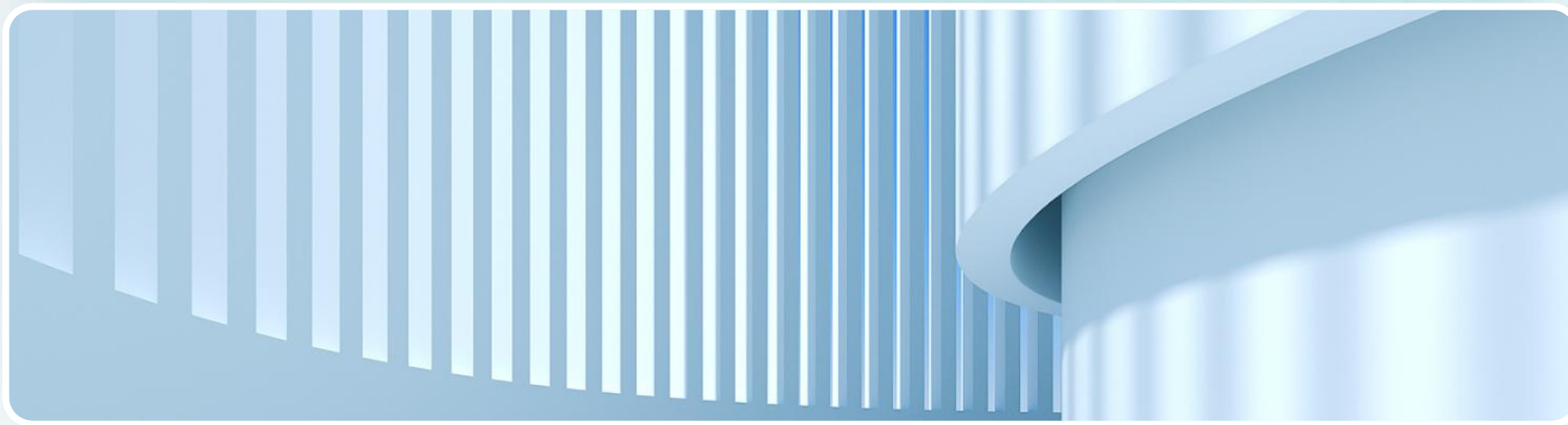
## 饮品标识规范

矿泉水瓶身标注“天然矿泉水/Natural Mineral Water”，瓷杯搭配镶金盘，杯柄固定朝右下方45度摆放。

## 设备调试要求

双语计时器同步显示中英文时间，无线麦克风贴频道标签，同声传译设备预设中英频道并完成延迟测试。

## 物品管理：核心物品清单 >>>



### 辅助功能类物品

定制双语宣传册与特色礼品，融合地方文化，彰显大湾区合作精神。



# 物品管理 >>>



## 采购与登记

精选签字笔、环保水瓶、防烫瓷杯，构建责任闭环采购体系。

## 摆放规范

核心物品定位，辅助物品侧柜，宣传文本统一，确保清晰可读。

## 签到台布置 >>>

背景板设计采用峰会主色调深空蓝，左侧竖排印中文“全球未来城市峰会”（黑体，字高 30cm），右侧横排印英文“Global Future City Summit”（Arial 字体，字高 28cm），中间嵌峰会 LOGO（直径 60cm），底部标注“202X 年 X 月 X 日 · 中国 · 大湾区”（中英双语，字高 10cm）；设计简约无冗余装饰，确保视觉焦点集中。

### 台体与物品

2.5x0.8x0.75米台体，铺米白台呢，设双语签到簿与笔，配白花及签到指引牌。

### 物资发放

"亚克力证件，双语欢迎，专业发放礼仪，尽显峰会尊贵。"

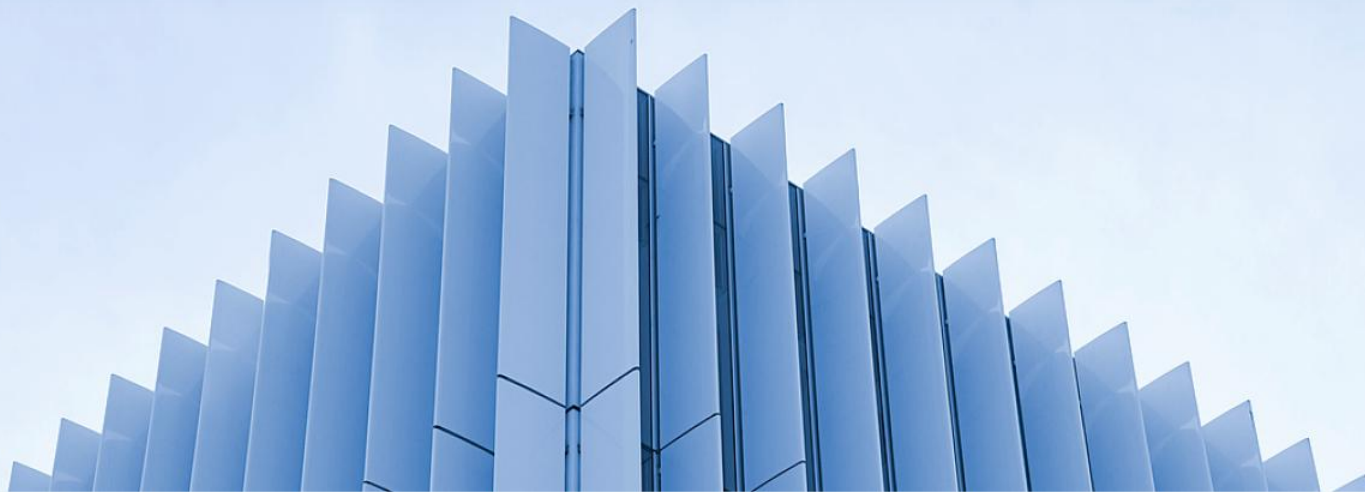
# 会议桌牌设计 >>>

## 材质与字体

国内嘉宾用红底黑字，国际嘉宾用蓝底白字，统一圆角防滑设计，确保5米内清晰可读。

## 内容规范

规范嘉宾桌牌格式与摆放，确保位置对称，信息清晰。



# 会场布置步骤 >>>



## 布置流程规范

严格遵循“一清二摆三检”步骤，明确分工与时间节点，确保会场布置流程标准化、无遗漏。



## 执行标准

“一清”为场地清洁，“二摆”为设备定点摆放，“三检”为物资核查、线路测试及安全复查。



## 保障措施

设立双人核对机制，全程视频记录，突发问题即时上报，确保布置环节零失误。



## 会场布置步骤 >>>

清

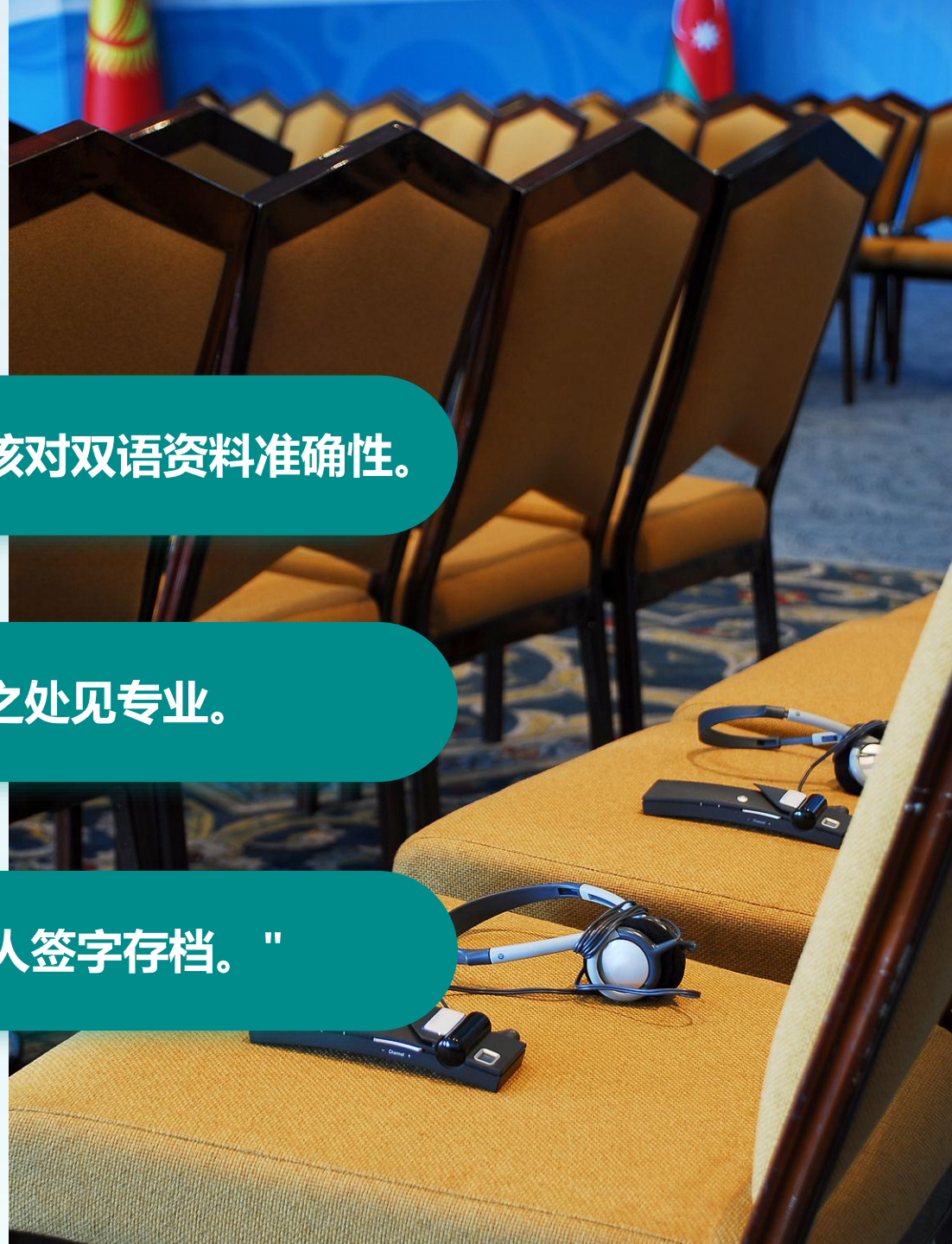
提前测试电子设备，分类整理桌面，核对双语资料准确性。

摆

精准定位桌椅，细心摆放物品，细节之处见专业。

检

"检查'三一致'，确认布置细节，负责人签字存档。"



# 摆台礼仪 >>>

## 摆台物品清单基础物品：

会议椅（深色布艺，带靠背，座深 45cm）、双语文件夹（A4 规格，左侧中文、右侧英文）、红蓝铅笔（削尖，笔帽颜色对应笔芯）、签字笔（黑色 0.5mm）、矿泉水（500ml）、瓷杯（容量 200ml）、镶金盘（直径 12cm）、清口糖（独立包装，放镶金盘内）、计时器（显示时 / 分 / 秒，中英双语）、无线麦克风（贴编号标签）、纸巾（抽纸，放桌角）、手部消毒湿巾（包装印双语 “消毒湿巾 / Disinfectant Wipes”）

## 摆台三要素

"摆台讲究三统一：间距、方向、物品，细节彰显专业。"

## 细节规范

办公桌布局细节：文具、饮品有序摆放，发言席遵循 “三一致”。

# 会议桌摆放 >>>



## 回型桌

"回型桌：多方平等协商，左高右低，适应大型圆桌会议。"



## 课桌式

课桌式布局，适于演讲与分组讨论，强调信息记录与交流效率。



## 固定会议台

"双边高层洽谈，主左客右，主谈人居中，翻译近侧，彰显礼仪与效率。"



## 鱼骨式

"鱼骨式布局，多组洽谈，独立麦克风，围绕核心议题，互不干扰。"



PART THREE

# 洽谈现场 服务礼仪

---





# 洽谈现场服务礼仪 >>>



## 洽谈现场服务礼仪

以“礼”为桥，全程适配，现场服务需自然融入，如流水般流畅，传递专业温度而不干扰洽谈。



## 前期准备与全流程服务

核心涵盖细致的前期准备与周到的全流程服务，确保每一次交流都能体现出专业的态度与关怀。

## 前期准备：环境准备 >>>

### 场地选择与布局

场地优选：交通30分钟内，5G全覆盖，人均2m<sup>2</sup>防拥挤。

### 国别适配设计

国别适配设计：隔音私密区、明亮开放布局、茶歇角，满足不同文化需求。

### 细节规避与文化尊重

细节规避展现文化尊重，如深色台呢、无香绿植及回避宗教禁忌。



## 前期准备：设备准备 >>>



### 多语种同传设备准备

多语种同传设备已备，  
涵盖英、阿、俄等语，  
提前一小时测试确保  
音质。



### 峰会资料双语版印制

备双语峰会资料，英  
语版增30%，阿语版  
占20%，整齐码放。



### 技术兜底措施

预设多语种模式，备  
双语术语库，设双技  
术专员，快速响应设  
备问题。

## 前期准备：人员准备 >>>



### 翻译团队配置与策略

精配翻译团队，强化信誉、合作表述，确保沟通无碍。



## 前期准备：人员准备 >>>



### 人员仪表规范

女士长发需盘起并用深色发网固定，着深色及膝套裙与3-5厘米中跟鞋；男士穿藏青或深灰西装，系素色领带，保持皮鞋光亮。



### 语言能力要求

掌握巴基斯坦嘉宾问候语“مکیلع مالنسآ”，匈牙利嘉宾用“Jó napot kívánom”，新加坡嘉宾采用中英混合问候如“早上好/Good morning”。



### 细节标准说明

指甲长度限制为 $\leq 2$ 毫米，女士禁止使用有色指甲油，确保形象统一规范。

## 前期准备：人员准备 >>>



### 文化认知与培训

文化认知：岗前培训需掌握“六国禁忌清单”（如埃及忌左手递物、新加坡忌拖沓），考核通过方可上岗。

现场服务：洽谈前 30 分钟：基础服务，奠定基调 >>>

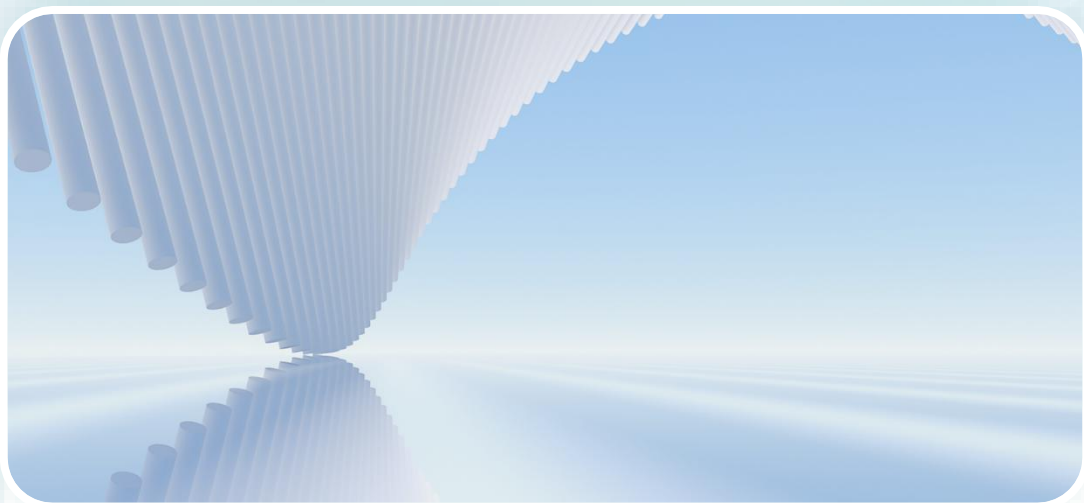
## 环境调试

空调25-26℃，湿度50%-60%，  
轻缓纯音乐≤40分贝，营造舒  
适环境。





## 现场服务：洽谈前 30 分钟：基础服务，奠定基调 >>>



### 伊斯兰国家服务规范

按右上右撤原则递送饮品，托盘距桌 30cm，备无酒精茶饮，右手递杯，左手垂下，双语询问需求。



### 新加坡匈牙利服务细则

提供黑咖或加奶咖啡，杯垫印峰会 LOGO，斟至八分满，避免溢出，保持服务流畅。



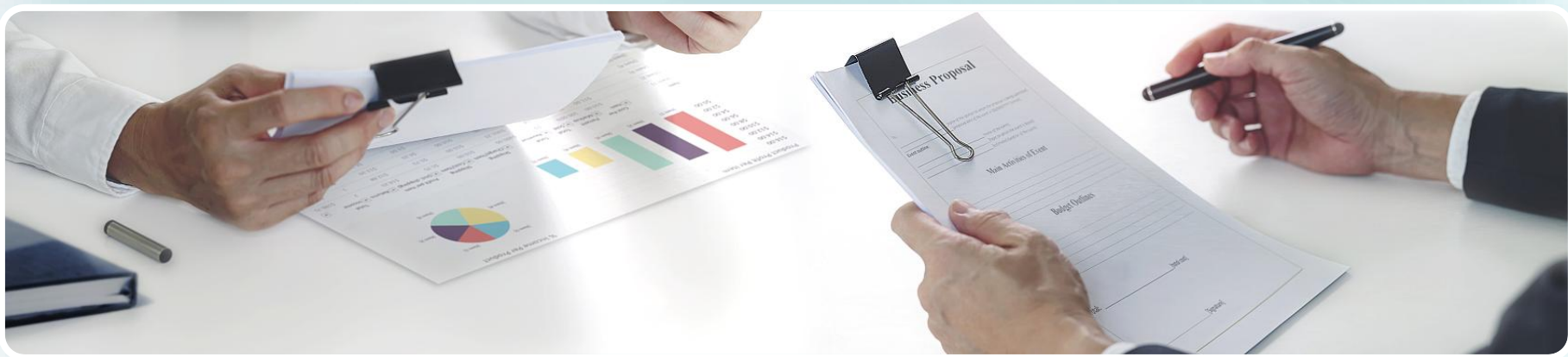
## 现场服务：洽谈前 30 分钟：基础服务，奠定基调 >>>



### 资料确认

"礼貌提供多语资料，本土语言版置顶，便于嘉宾查阅。"

## 现场服务：洽谈过程中：适时服务，不扰节奏



### 服务原则

"三轻"服务，轻操作、轻行走、轻言语，每15-20分钟巡场，确保嘉宾舒适体验。

# 现场服务：洽谈过程中：适时服务，不扰节奏



## 添水时机

观察对话节奏，在翻译停顿间隙添水，保持水壶嘴距杯口3cm，斟至六分满，避免影响谈判节奏。



## 文件传递

双手持文件两侧，阿拉伯语页朝上，递时说“请过目”，待对方接稳后松手，确保语言版本正确朝向。



## 氛围调节

分歧时为埃及嘉宾递温水（说“请慢用”），为新加坡嘉宾摆计时器笔架，用物品传递善意，不介入对话。



# 现场服务：洽谈结束时：有序收尾，延续尊重



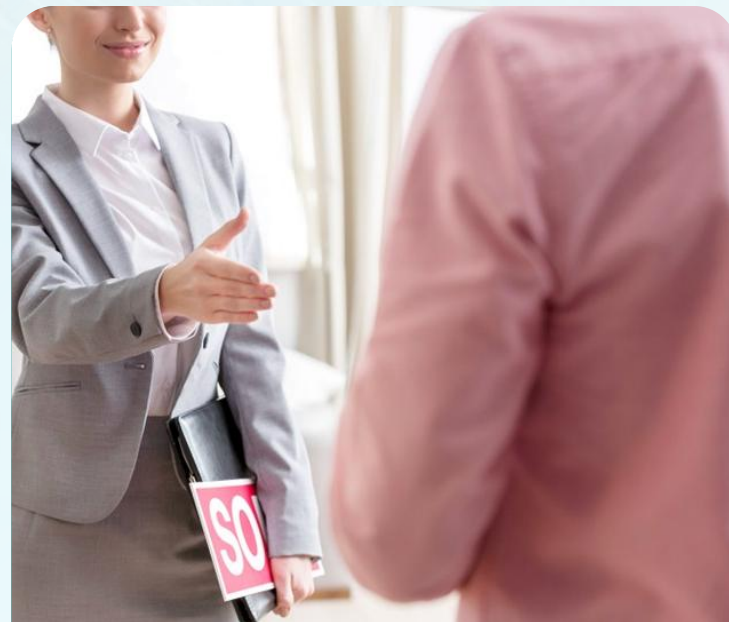
## 现场整理与资料管理

整理资料按国家议题分类，轻拿轻放水杯空瓶。



## 个性化服务策略

个性化服务：手写双语感谢卡，高效总结洽谈要点，满足不同需求。



## 离场引导与关怀

礼貌协助离场，轻缓拉椅，提醒携带物品，专人送至电梯。



PART FOUR

# 洽谈会后 服务礼仪

---



# 洽谈会后服务礼仪 >>>

## 洽谈会后服务礼仪

以“终”为始，善始善终，会后服务作为礼仪的“收尾注脚”，需像“乐曲尾声”般余韵悠长，巩固洽谈成果，核心涵盖三大模块。

## 会后服务核心模块

细致周到的后续沟通，专业高效的执行反馈，以及温馨贴心的客户关怀，确保每一次合作都能画上圆满的句号。

# 会后送别礼仪 >>>



## 送别规格

送别规格：对等职务，1主1翻1联，人数不超嘉宾。



## 送别形式

合作落幕，共忆智慧城市共识，赠广绣礼，情深意长。



## 送别时间

送别时，国内航班提前3小时，国际航班4-5小时，道别不超5分钟，双语祝福，挥手至视线外。



## 送别地点

分级送别，细节周到，确保嘉宾满意离去。

## 会后细节处理 >>>



### 现场服务细节

服务人员留守会场，细致整理，失物  
双语标注，24小时内联系归还。



## 会后细节处理 >>>

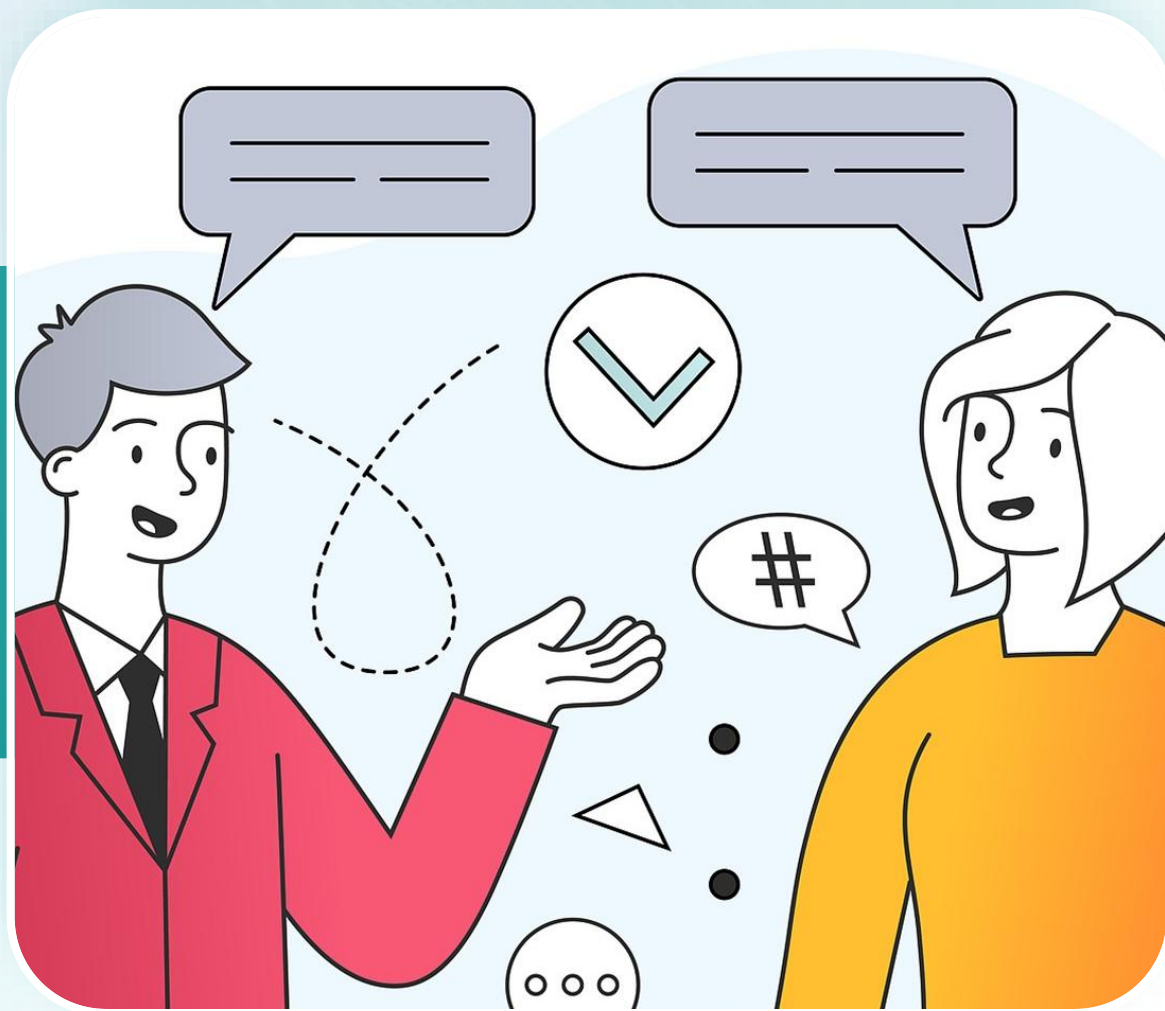
### 收尾工作六环节

- ① **印发双语会议简报**：24 小时内完成，内容含洽谈时间、参与方、核心成果、下一步计划，发送至各代表团邮箱。
- ② **整理双语会议纪要**：3 天内完成，明确 “Action Items”、负责人、时限，经主客方确认后存档。
- ③ **回收涉密文件**：对标注 “Confidential (机密)” 的双语资料，由专人逐份核对（按参会人数 + 备用数），回收后签署《涉密文件回收确认单》（主客方各执 1 份），多余资料用碎纸机销毁（确保不可复原）。
- ④ **立卷汇编**：将会议全程材料（双语议程、纪要、照片、视频、签到表）按 “时间 + 议题” 分类归档，电子版加密存储（设置访问权限），纸质版装订成册。
- ⑤ **撰写总结报告**：7 天内完成，分析服务成效，提炼跨文化沟通经验，为同类会议提供借鉴。
- ⑥ **定制感谢函**：10 天内完成，内容含 “感谢参与” “洽谈回顾” “合作展望”，邮寄或电子版发送，手写署名更显诚意。

## 会后细节处理 >>>

### 绩效评估

评估会议目标、双语服务、流程、跨文化沟通，收集建议，形成报告。



## 服务总结与升华 >>>

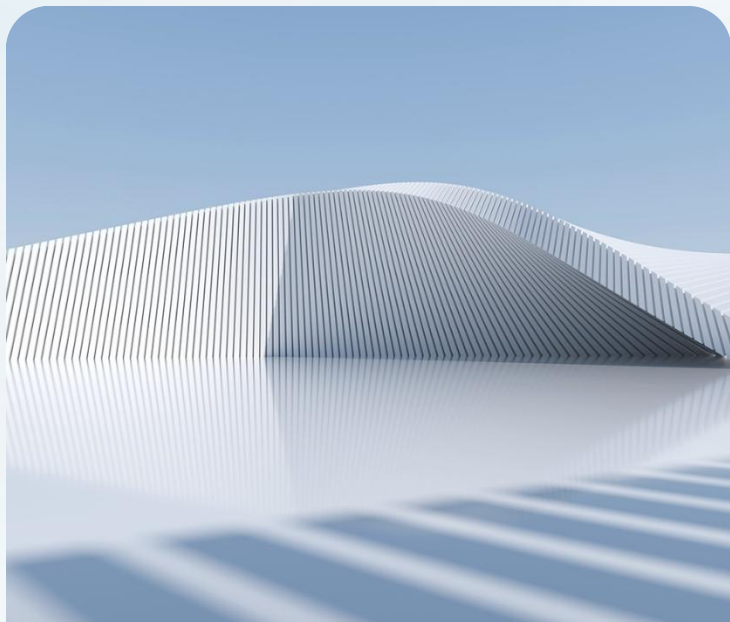


### 个到位

流程、情感、成果三到位，专业服务留佳印。



# 服务总结与升华：精六化 >>>



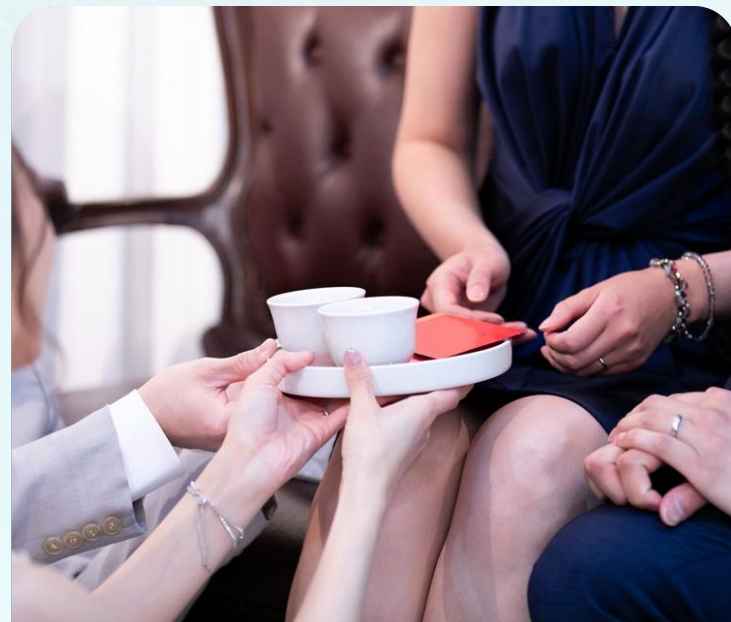
## 四精六化服务准则

"四精六化，打造极致服务体验，  
细节决定品质，快速响应变化。"



## 中华礼仪典故解析

"学无常师，敬人为核心，嘉善矜  
不能，双语洽谈精髓。"



## 礼贵终始的服务理念

"礼贵终始，全程如一，敬人本质，  
跨文化信任纽带。"



# 谢谢观看

*Thank you for watching*

民航双语礼仪服务

