



2013年,注定是中国会展业不平静的一年。欧美经济还尚在缓慢复苏之际,随着一系列的政策调控密集出台,以及营改增令税负增加、葛兰素史克事件的风波等因素,可谓是对会展行业造成了一轮不小的冲击。

在此背景下,仍处在发展初期的中国会展业不受影响是不可能的。但即使如此仍有佼佼者可以做到“木秀于林”,不仅完成了年度预期,且比预期还要理想。在艰难的环境中,企业凭借什么优势可以做到呢?为此,我们解读一个案例——国家会议中心,借此找出其“不被动”受影响的奥秘。

关键词一：求稳

根据统计数据,2013年,国家会议中心接待会议及活动862个,展览89场,其中地面展厅出租率保持在64%以上,千人以上大型会议占比约为12%。同时,国家会议中心的国际会议已经预定到了2020年。

在上述会展活动中,北京国际电影节、京交会、长城国际心脏病学会议均连续选址国家会议中心。吸引“客人来”容易,但吸引“客人反复来”则需要稳定的服务质量作为前提。

京交会是全球惟一个国家级、国际性、综合型的服务贸易平台。据其组委会提供的数据显示,第二届京交会规模达7.59万平方米,期间举办活动148场,参会客商及代表累计达13.8万人次,再次考验了国家会议中心的服务、管理质量。

为满足展览场地的需要,国家会议中心历时一个多月在场馆北侧搭建了2万平方米的临时展棚。其中,供电、供水、供冷、网络通讯设备齐全,容纳800余家展商,如此大规模的室外临时展场,在国内尚不多见。为此,国家会议中心成立了以总经理为首的接待小组,各部负责人责任明确。在展会期间,电力、音响、排污疏通、消防安全等给予全力保障,且24小时在岗巡查为展会安全保驾护航。

在住宿方面,国家会议中心大酒店为了给与会客商提供便利,酒店多次对功能设施、服务进行了全方面的检查和人员培训,并进一步完善了突发事件的多项应急预案。在第二届京交会期间,国家会议中心的中央厨房为数以万计的参会参展人员提供了高质量的餐饮服务。特设的东区餐饮大棚,节省了参展人员外出就餐的时间,在参加活动的同时体验质优、价廉的餐饮服务。

2013年5月31日,《北京日报》以《京交会最繁忙的一天》为题,突出报道了国家会议中心的“5500份餐食10分钟端上饭桌”的服务水准。

事实上,专注细节、贴心周到的高质服务是国家会议中心一贯坚持的标准。第二届京交会虽然规模突破上届,但国家会议中心为展商、客户以及公众提供的服务却未变。

客观地说,正是这种稳定的服务品质,成为国家会议中心吸引了众多大型会展活动选址的首要因素。

关键词二：求变

2013年5月21日,北辰实业股份有限公司在国家会议中心围绕会展服务举行了一场练兵活动。其中有这样一个片段:在布展环节中,销售经理突然接到一个电话:会议主办方临时更改要求,需服务人员重新布置会场,且只有5分钟的时间。在服务人员有条不紊地一阵紧张忙碌之后,会场重新布置完毕。适应客户的随时变化,考验服务方的应变能力和服务水平。

2013年4月16日至23日,第三届北京国际电影节在国家会议中心举行。在电影节期间,国家会议中心承接了星光大道、明星酒会、媒体酒会、电影展映、闭幕式、合作论坛、电影市场展览、新片发布、电影签约等多场活动,同时也承担了现场指挥中心、新闻中心、注册中心的职能。4月23日下午,第三届北京国际电影节“星光大道”环节即将举行,为了使明星们更加便捷地走入“星光大道”,国家会议中心大酒店咖啡厅被临时安排用作明星的候场室。但当日中午,咖啡厅仍在接待大量的午餐客人。为此,国家会议中心的服务人员积极准备,在接待自助午餐后,迅速撤掉了所有食品、餐饮设备等餐台布置,调整咖啡厅摆台。不到一小时各种美味云集的咖啡厅变身成为舒适静谧的候场室。

同样在4月23日傍晚,为了向雅安地震灾区表示哀悼,国家会议中心的服务人员与组委会通力配合,在3小时之内迅速把原定的红地毯改为庄重的蓝色地毯,以此表达对地震中死难同胞的哀思,临时“变色”再次彰显了国家会议中心“为客户而变”的服务宗旨。

第三届中国国际瑜伽普拉提大会,国家会议中心四层室外平台变身露天练习场所;2013中国影音集成科技展,众多小型会议室变身家庭影院;2013年中国健身大会,3层序厅变身健身天堂。国家会议中心就像一个魔术师,用其智慧和服务变化出各种可能。

为什么是国家会议中心？

■ 本报记者 兰 馨

2013年,在北京国际电影节、中国(北京)国际服务贸易交易会(以下简称京交会)、长城国际心脏病学会议、SAP中国商业同略会等有影响力的大型活动和知名展览持续选址国家会议中心的同时,IBM2013技术峰会、全球移动互联网大会、国际视听集成设备与技术展览会(InfoComm)等行业前端展会也纷至沓来,确定在国家会议中心举办展会。

关键词三：求进

在第二届京交会中国(国际)会展业发展大会上,国家会议中心总经理刘海莹发表了题为“提高会展业平台价值助推服务贸易发展”的演讲,其中提到:“中国会展场馆的平台价值还未能全面体现,尚有较大的挖掘空间。”

多年来,深度挖掘场馆的平台价值,探索场馆的未来发展之路,是国家会议中心一直在做的事。

2013年9月23日至27日,第64届国际宇航大会在中国举行,国家会议中心作为系列活动中的核心场地,为主论坛和技术峰会提供了会务服务。这是中国继1996年成功举办第四十七届国际宇航大会后,时隔17年,再次举办最具权威性和影响力的国际宇航界盛会,而承办方角色的确定,也标志着国家会议中心迈出了探索上游发展的重要一步。

据悉,国家会议中心作为承办方,为大会的前期注册、现场报到、厅室布置、设备提供、酒店、旅游预订等提供服务工作。本次大会设有20余个分会场,国家会议中心展区1号馆作为配套展览区域,供与会者、航天爱好者参观。为此,国家会议中心进行了全面细致的部署。会展部作为会务服务部门充分发挥自身优势,结合国家会议中心场地实际情况,为大会的各个环节提供了适合的使

此外,作为国内首家位于5A景区内的大型会展场馆,国家会议中心也在不断开拓新市场,数码新宠小米、联想Yoga平板电脑的新品发布,中国国际高尔夫球博览会、2013中国健身大会等具有行业特色的活动被吸引过来均选址国家会议中心。也就是说,“国家会议中心现象”涉及范围正在不断扩大。

如此一来,业界不免感叹:为什么是国家会议中心?其实,有几个关键词可以帮助业内解析“国家会议中心现象”的奥秘。

用方案并提出参考意见,做好客人与场馆间的沟通。在细节服务方面,会展部针对大会所用场地、设备、服务等需求,及时与相关部门沟通,保证了会议的举行。

据知情人士透露,国家会议中心早在2012年11月便成立了会展部,将自身的角色由单一的场馆提供方,逐渐向会议、展览的主、承办等行业上游角色拓展。目前,会展部已服务了首届中国女企业家优秀产品展、第二届中国(北京)国际服务贸易交易会会展板块、第64届国际宇航大会等。

2013年10月31日,全球会展业高峰对话——ICCA全球年会会前会在国家会议中心举行,为2013年的ICCA年会预热。这也是国家会议中心首次以主办方身份站在国际会展舞台。来自美国、英国、加拿大、澳大利亚以及中国香港等多个国家和地区的专业人士齐聚国家会议中心,展开对话,共同探索产业发展路径。

作为北辰实业股份有限公司会展板块的重点企业,国家会议中心积极配合集团对外场馆输出管理的发展战略,于2013年8月,抽调得力干将组成北辰会展的第一支团队远赴珠海,开始了对珠海国际会展中心的管理服务,走向新的探索之路。

关键词四：求新

在高科技迅猛发展,各种会展活动越来越追求体验感的今天。创新已经成为会展业内的又一关键词。而对于国家会议中心来说,创新脚步从未停止。

用巧克力按照1:1比例制作的老式摄像机,可以吃的“胶片”,场记板式样的酒水单,辅以各种雕刻精美的食材,这是在第三届北京国际电影节中外记者招待酒会现场看到的情景。在场地布置、餐饮安排上此次招待酒会并不豪华,但却处处都体现着与电影元素融合的创意。国家会议中心服务运营部的人员充分发挥智慧,围绕着电影这一主题对酒会现场进行了颇具创意的布置。参加酒会的中外记者仿佛置身于电影世界,在享受美食的同时纷纷用手中的相机记录下“电影世界”的美妙,新鲜的创意令酒会非常完美。

为了更好地创新,国家会议中心与国际接轨,尝试各种会议新技术,与当前会议市场形势相结合,创新会议形式。2013年7月10日、8月14日,国家会议中心先后参与了由ICCA(国际大会及会议协

会)主办的线上研讨会(ICCA Hybrid Bidding Workshop)和由PCMA(专业会议管理协会)主办的在线论坛,两次会议均采用现场会议和线上直播相结合的方式。服务人员通过线上会议积极参与国际会议专家展开交流,同时很多员工也通过观看本次研讨会,了解到了国际上越来越流行的现场和线上直播相结合的会议组织方式。而这种“混合型会议”正是目前国际上比较流行的组会方式之一。

随着不同类型、不同规模的会展活动的纷纷选址,国家会议中心也致力于不断创新,挖掘自身接待潜力。在某高端品牌新车发布会上,国家会议中心在创造性地将大会堂包装成半封闭的两个会场之余,更是提供了“60人如1人”的高效现场服务;在小米年度发布会上,国家会议中心变身“米粉”的天堂,乐于创新的场馆与善于创新的品牌互相映衬;在中国(北京)国际妇女儿童产业博览会上,国家会议中心又变身“玩乐嘉年华”,为儿童营造出一片欢乐的海洋。

关键词五：求善

2013年1月16日,国家会议中心企业社会责任(CSR)计划正式启动,国家会议中心成为国内第一个提出企业社会责任计划并付诸实施的大型会展企业。

干净明亮的居住环境、整洁舒适的家具设施、方便快捷的交通环境,这里描述的不是某个酒店,而是国家会议中心2013年投入使用的全新宿舍。为进一步拉近企业和员工的距离,提供激励机制,国家会议中心于2013年5月21日、7月27日先后举办了分别以“放飞梦想”、“家动力+动力”为主题的两届家庭日活动。活动中,员工与家属共聚一堂,全身心投入到企业为大家准备的各种游戏、活动中,拉近了企业和员工的距离。关怀员工是国家会议中心企业社会责任计划在2013年迈出的重要一步。

关爱员工的同时,国家会议中心更不忘记回馈社会。2013年7月29日,企业党总支部书记赵坚及员工代表10余人到北京顺义的太阳村和昌平的天使之家,慰问探望生活在那里的孩子们,为孩子们送去了食品、衣物、玩具、学习、生活用品及捐赠的善款,为天使之家的孩子们带去来自国家会议中心的温暖问候。近年

来,国家会议中心一直关注、支持太阳村和天使之家等非政府慈善组织,并定期为孩子们捐赠各类物资,给他们带去物质及心灵上的温暖。

此外,参加“熄灯一小时”活动倡导绿色环保;举办国家会议中心大讲堂向公众传递知识、信息;参与策划大学生会议策划大赛、中国会展院校大学生专业技能大赛促进校企合作,增加行业人才储备;成立参观实习中心提供行业交流平台,取长补短促进行业发展,等等。国家会议中心在向“经营效益、社会效益双赢,客户、员工双满意”的目标不断迈进。

国家会议中心就是这样一地方,它可大可小,可以承办从两万人同时在场的SAP商业同略会到几十人的小型会议;它可重可轻,既是专业性展览会举办的不二之选,也是消费行业展会的优良选择;它可动可静,能变身喧闹的健身中心,也能为瑜伽大会提供适合冥想的空间;它可严肃可活泼,能够为会议提供严谨服务,也可以为小米手机发布会此类的年轻客户带来快乐。这就是国家会议中心,一个充满生机并不断制造生机的地方。

