

2019 AFTERSALES CUSTOMER CENTRICITY IMPROVEMENT PROJECT

Proposal By CMS

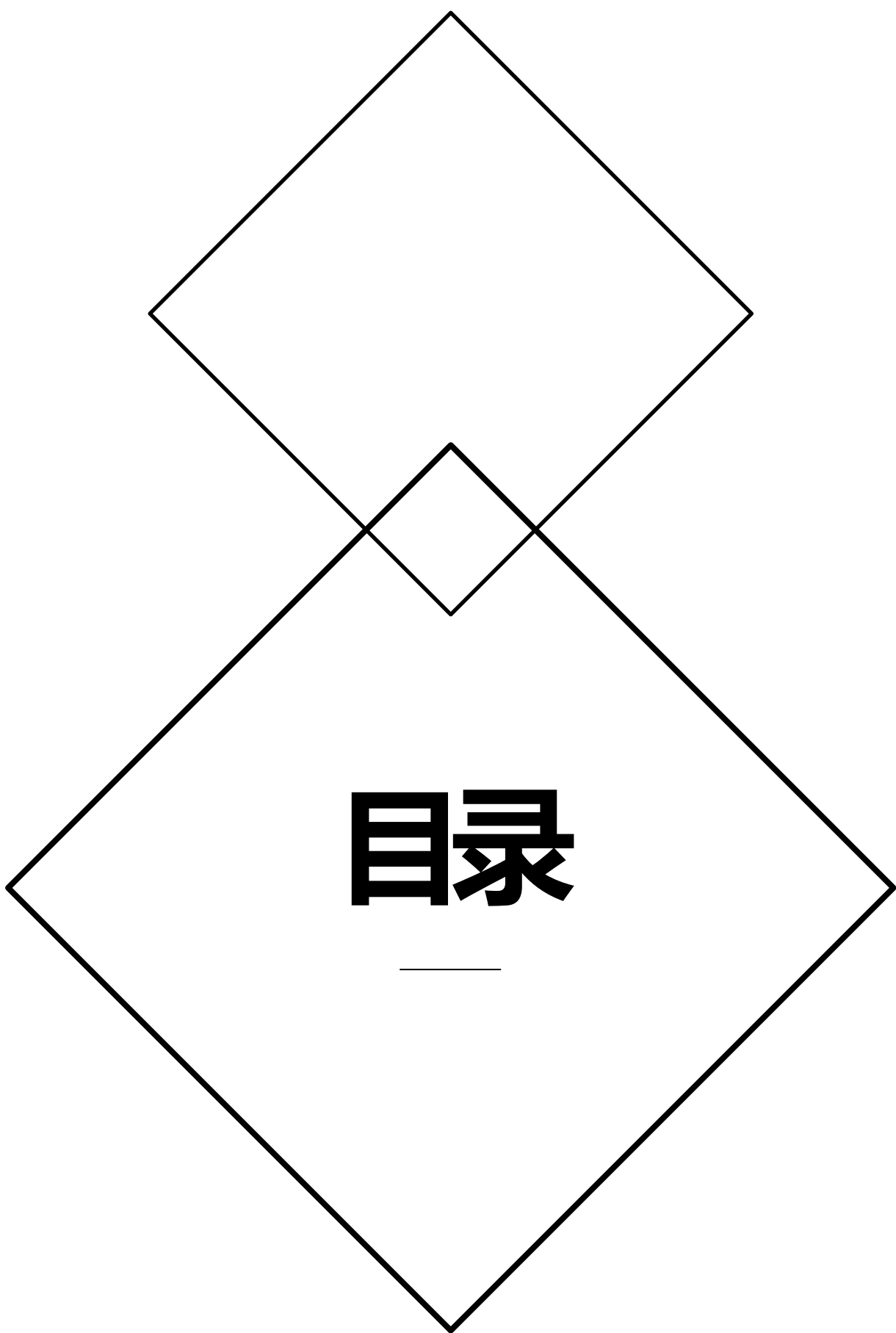
Phone & Fax

Direct Line: +8610 65877469

Fax: +8610 65870596

renhongdi@cct.cn





企业简介

COMFORT INTERNATIONAL M.I.C.E.
SERVICE CO., LTD



酒店推荐

Hotel Introduction



服务细节

Service Details



人员分工

Service Team



企业简介

COMFORT INTERNATIONAL M.I.C.E.
SERVICE CO., LTD

操作会议不是单纯的机械化的体力劳动，我们更多的是在运用我们的知识和经验来服务客户，学会站在客户的立场思考，帮助客户解决客户的问题，创新思维运用到会议当中，从而达到完成一场优质会议的目的。

团队多年来专注服务于高端品牌行业，绝对的高素质专业人才团队；
团队数年来人员稳定；
随着公司的发展不断注入年轻的新鲜血液

Service



2018凯迪拉克智能驾驶系统发布会	2015年北汽绅宝赛事营销
2017上汽通用雪佛兰财务经理年会	2015年凯迪拉克VDAY秀
2017年凯迪拉克中心发布活动	2015年BMW二手车、大客户及机构会议
2017年广州车展上汽通用媒体活动	2015年赫赛汀BC北中国高地论坛
2016年上海通用汽车优秀经销商大师杯	2015年雷克萨斯日本商务考察
2016年上海通用汽车雪佛兰经销商年会	2014年雪佛兰英国曼联行
2016年宝马经销商年会	2014年奥迪芬兰试驾游
2016年大众进口汽车途锐东区驭奇之旅	2014年上海罗氏制药年会



酒店推荐

Hotel Introduction

- 北京希尔顿酒店
- 上海虹桥锦江大酒店
- 上海锦江汤臣洲际大酒店
- 杭州绿城尊蓝钱江豪华精选酒店
- 成都希尔顿酒店
- 广州天河希尔顿酒店
- 广州W酒店

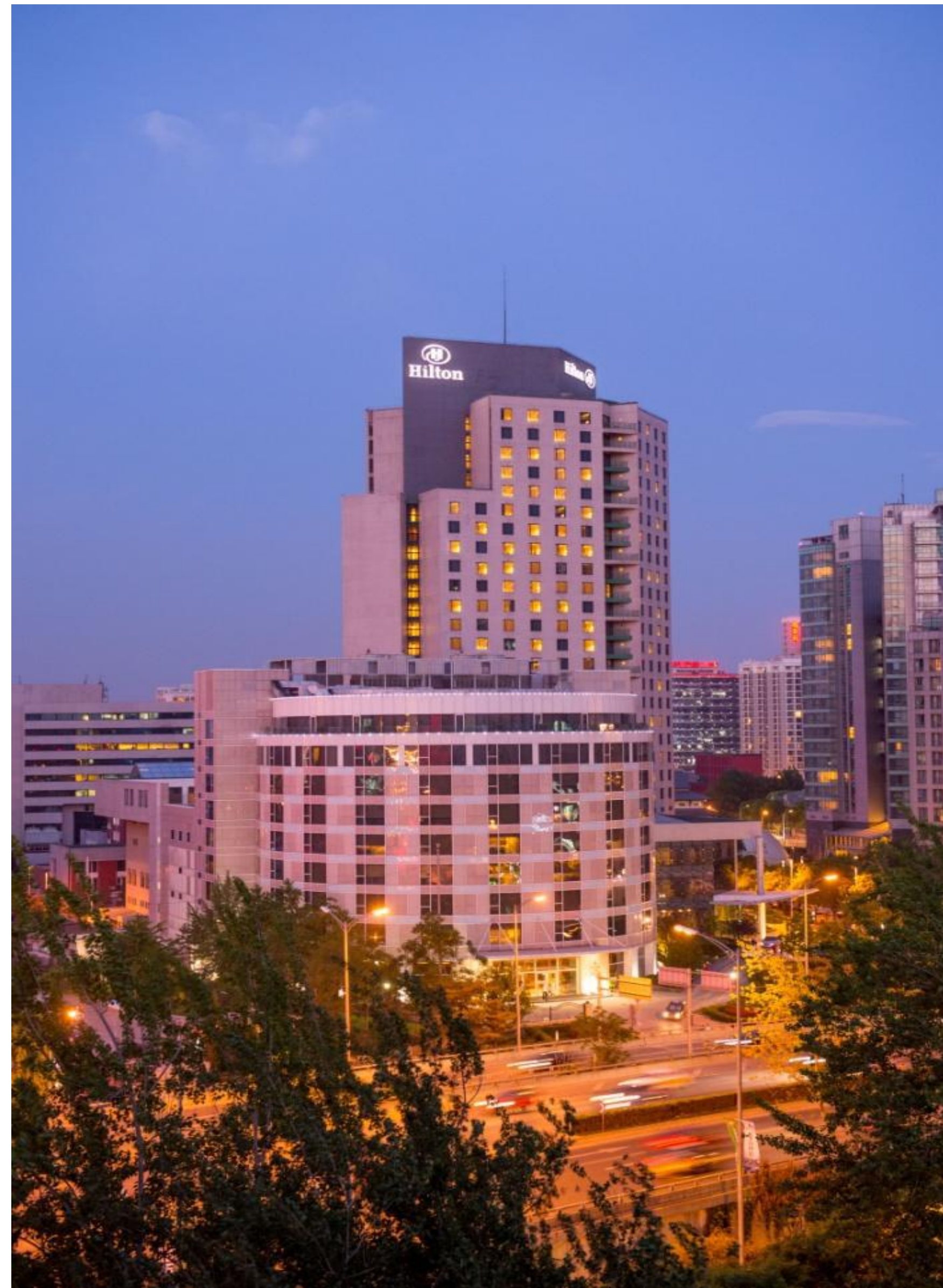
北京希尔顿酒店

地址：北京市朝阳区东三环北路东方路一号

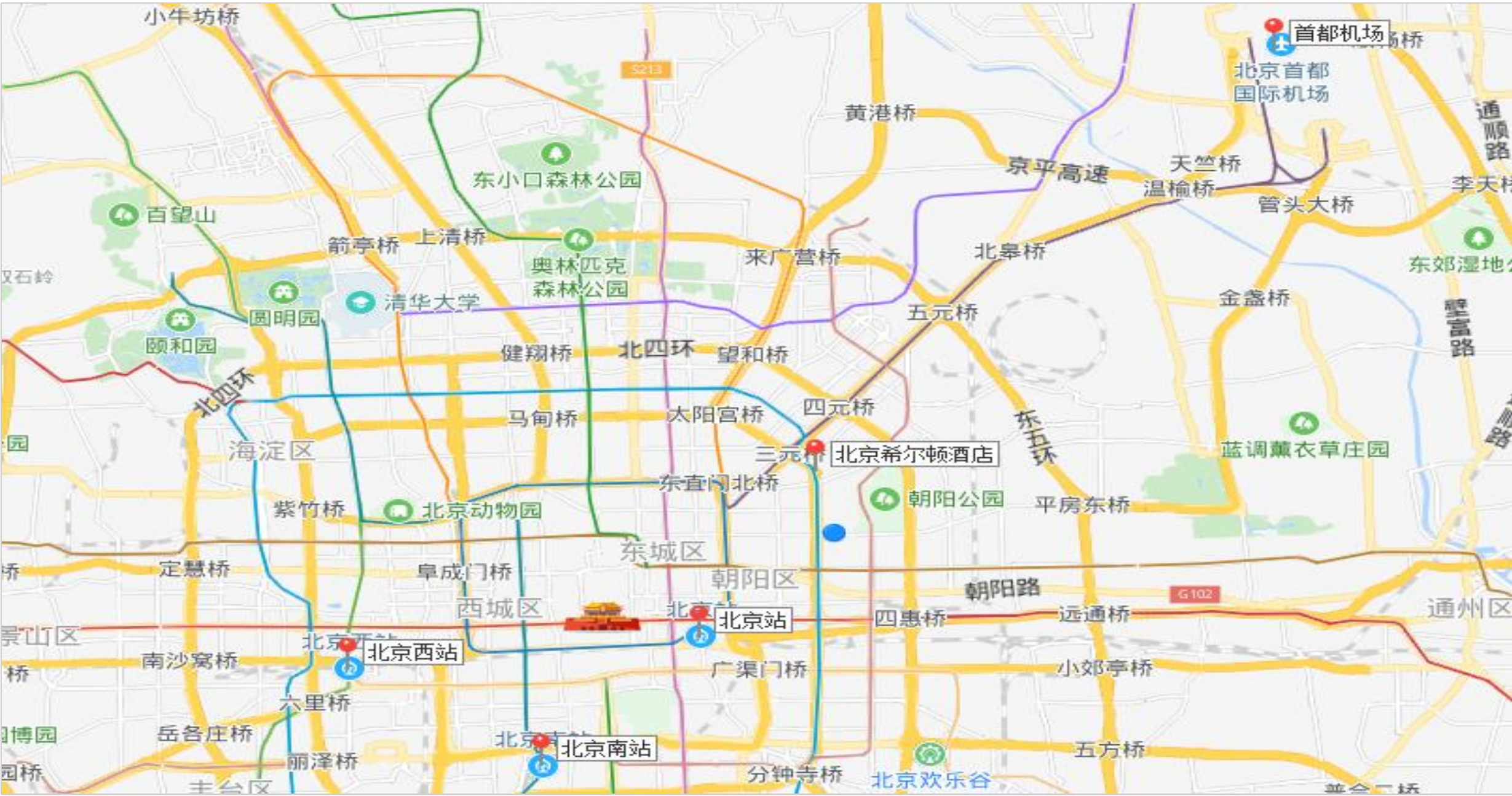
装修时间：2008年

总房间数：502间

酒店简介：酒店位于北京市朝阳区CBD商业和使馆区的核心地带，距离北京首都国际机场仅20分钟车程，衔接众多著名旅游景点，包括三里屯、紫禁城和万里长城，从酒店前往各大购物中心和娱乐场所只需短短几分钟即可抵达。



酒店位置&餐厅



酒店-机场

22.1公里，车程约31分钟

酒店-北京站

10.5公里，车程约30分钟

酒店-北京西站

22.5公里，车程约45分钟

酒店-北京南站

17.6公里，车程约45分钟

峇峇餐厅

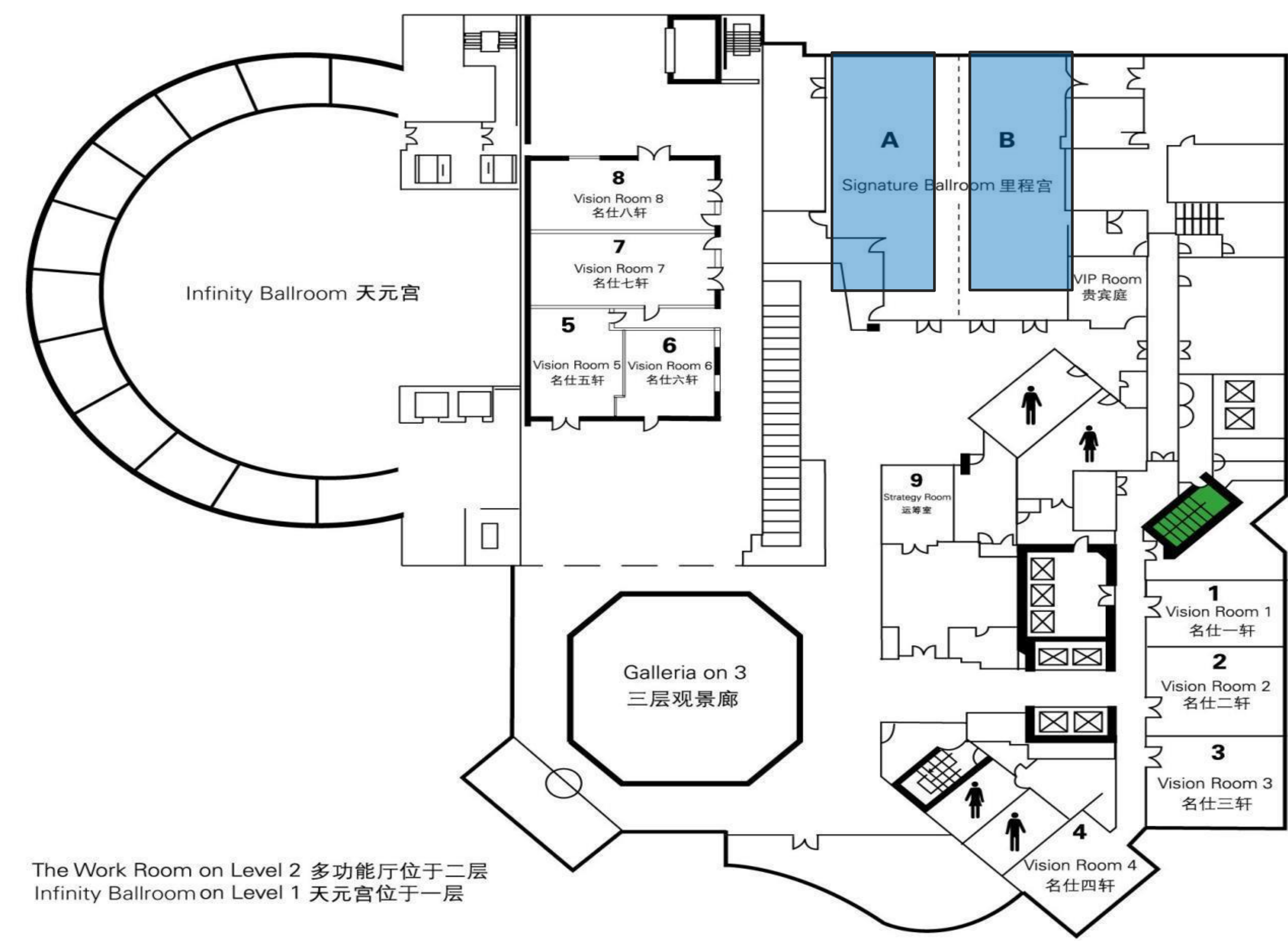
位于酒店1层

早：06:00—10:00

中：11:30—14:30

晚：18:00—22:00

会场概况



会场名称：里程宫A庭

总面积：150平

层高：3.1米

位置：酒店2层

适用人数：35-50人

会场名称：里程宫A+B庭

总面积：270平

层高：3.1米

位置：酒店2层

适用人数：50-70人

上海虹桥锦江大酒店(原虹桥喜来登上海太平洋大饭店)

地址：上海遵义南路5号

开业时间：1992年

装修时间：2009年

酒店简介：虹桥锦江大酒店(原虹桥喜来登上海太平洋大饭店)坐落于虹桥经济开发区，被数座高档商务大厦、领事馆及大型会展中心：国家会展中心、上海国际贸易中心和上海国际展览中心所围绕，距购物娱乐中心仅一步之遥。其中心的地理位置、便利的交通使您更迅速到达城市的每一处角落。距虹桥机场: 15分钟车程 7公里。



酒店位置&餐厅



酒店-虹桥机场

11.1公里，车程约30分钟

酒店-浦东机场

48.2公里，车程约55分钟

酒店-虹桥站

11.5公里，车程约32分钟

酒店-上海站

10.3公里，车程约30分钟



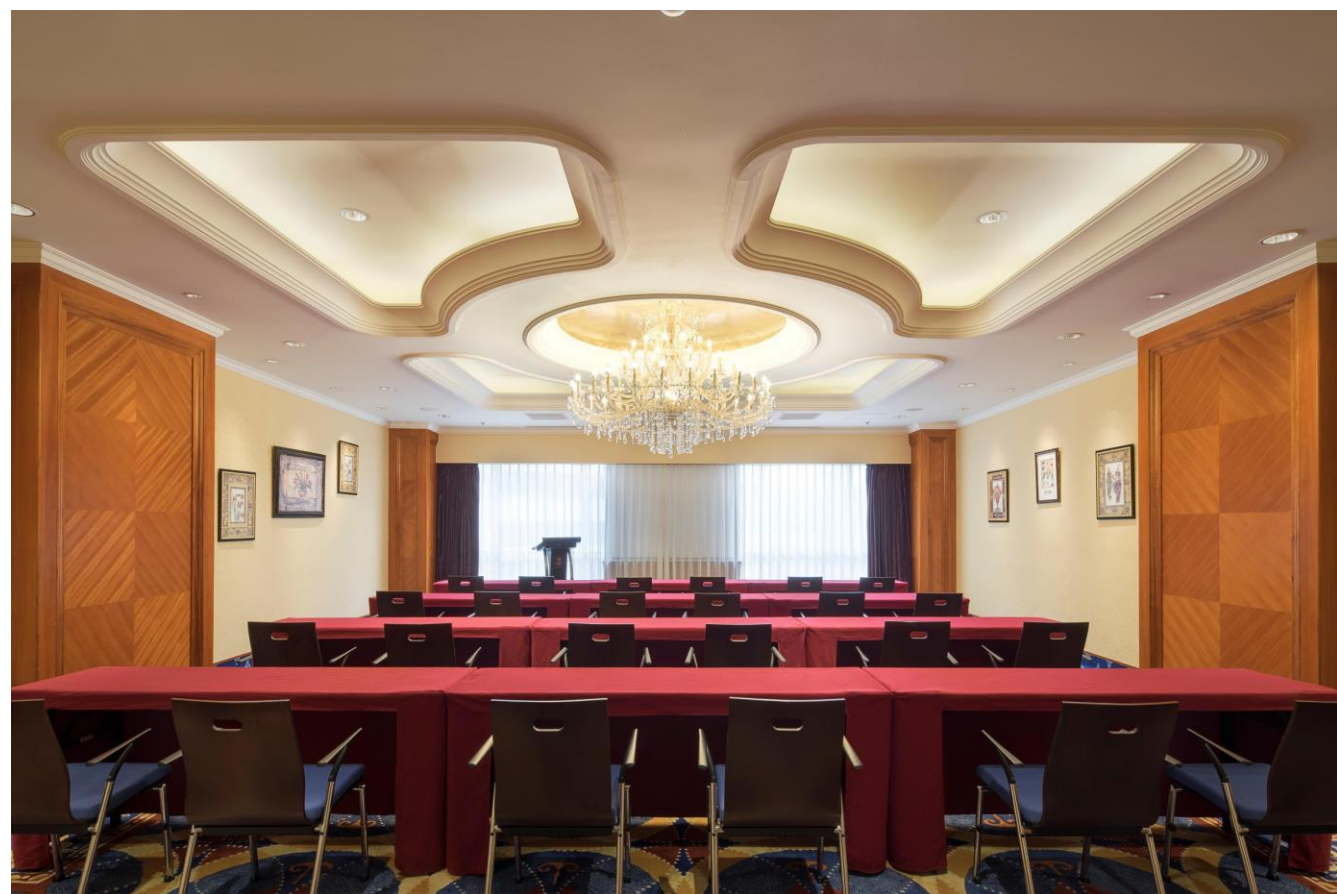
咖啡厅

—位于酒店1层

中：11:30—14:30

晚：17:30—22:130

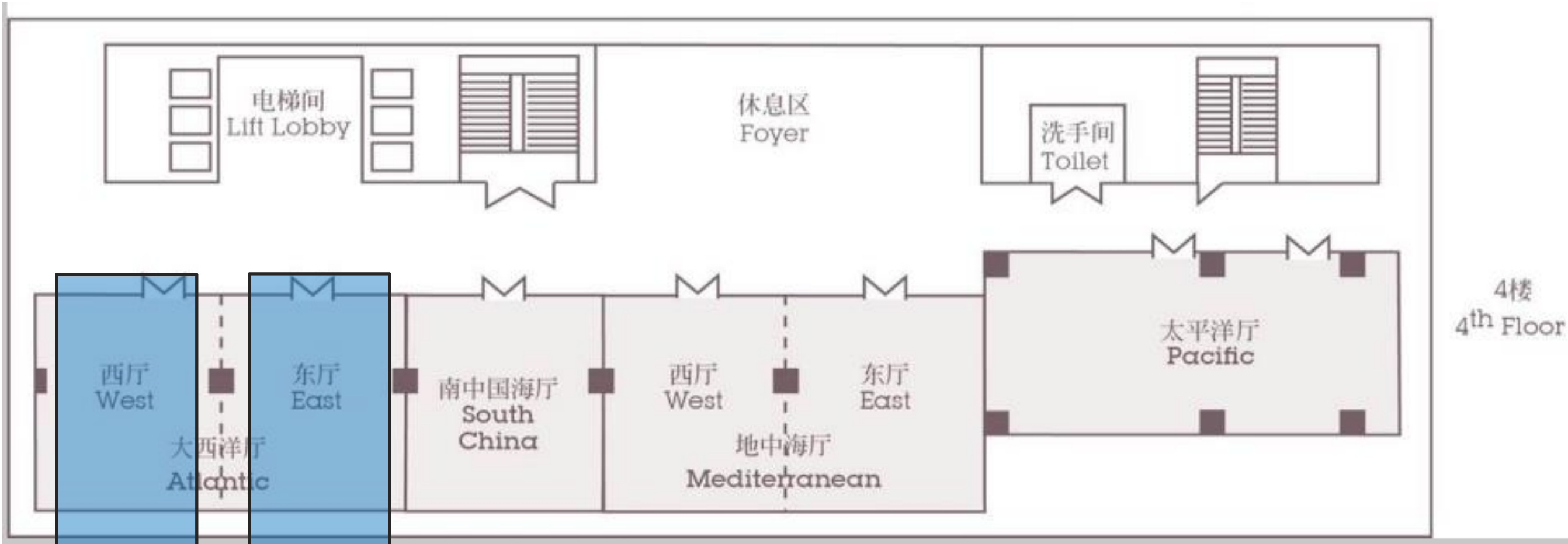
会场概况



会场名称：南中国海厅
总面积：80平
层高：2.97米
位置：酒店4层
适用人数：36-60人



会场名称：大西洋东/西厅
总面积：80平
层高：2.97米
位置：酒店4层
适用人数：30-60人



上海锦江汤臣洲际大酒店

地址：上海浦东新区张杨路777号

开业时间：1996年

装修时间：2017年

酒店简介：上海锦江汤臣洲际大酒店拥有418间客房，面积超过2,850平方米的会议婚宴设施 and 专业的洲际宴会服务团队，2个特色鲜明的餐厅、酒吧、别致的洲际俱乐部、24小时健身房、室内泳池、水吧及其它娱乐设施是您商务和休闲的最佳选择。



酒店位置&餐厅



酒店-虹桥机场

23.6公里，车程约50分钟

酒店-浦东机场

38.8公里，车程约45分钟

酒店-虹桥站

24公里，车程约52分钟

酒店-上海站

9.7公里，车程约27分钟



壹阶层餐厅

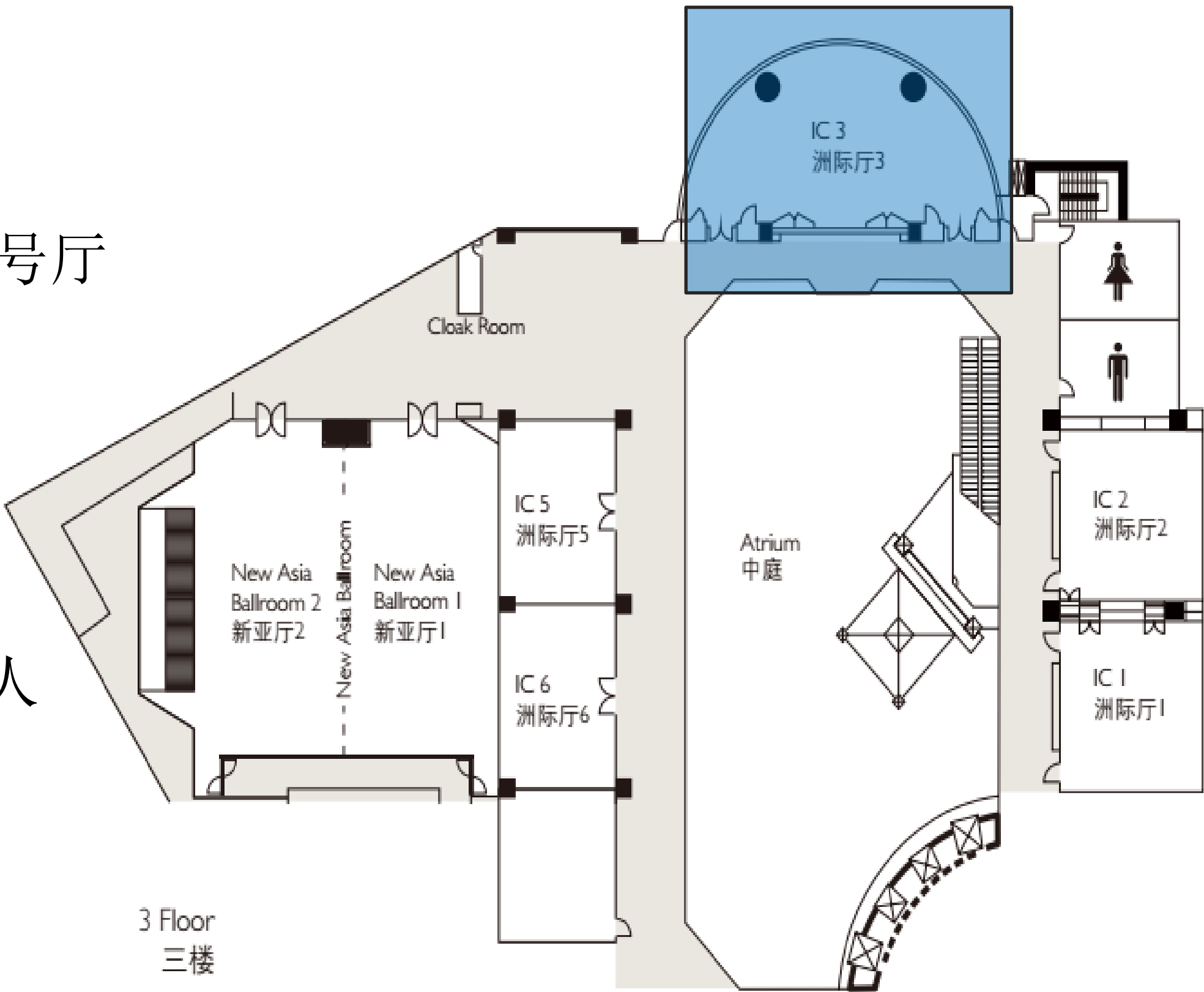
位于酒店一层

晚：18:00—22:00

会场概况



会场名称：洲际3号厅
总面积：150平
层高：4米
位置：酒店3层
适用人数：30-40人



杭州绿城尊蓝钱江豪华精选酒店

地址：杭州市上城区 望江东路39号

开业时间：2014年

酒店简介：杭州绿城尊蓝钱江豪华精选酒店地处素有“天下第一潮”的杭州钱塘江畔，交通便利，且能让宾客轻松前往杭州的自然景区，历史悠久的古迹以及繁华的钱塘江新城中央商务区。酒店临钱塘江而建无处不散发着精致典雅的气息，酒店交通便捷，毗邻历史悠久的胡雪岩故居、清河坊又与钱江CBD中心近咫尺。



酒店位置&餐厅



酒店-萧山机场

26.3公里，车程约35分钟

酒店-杭州东站

10.8公里，车程约29分钟

酒店-杭州站

4.9公里，车程约16分钟



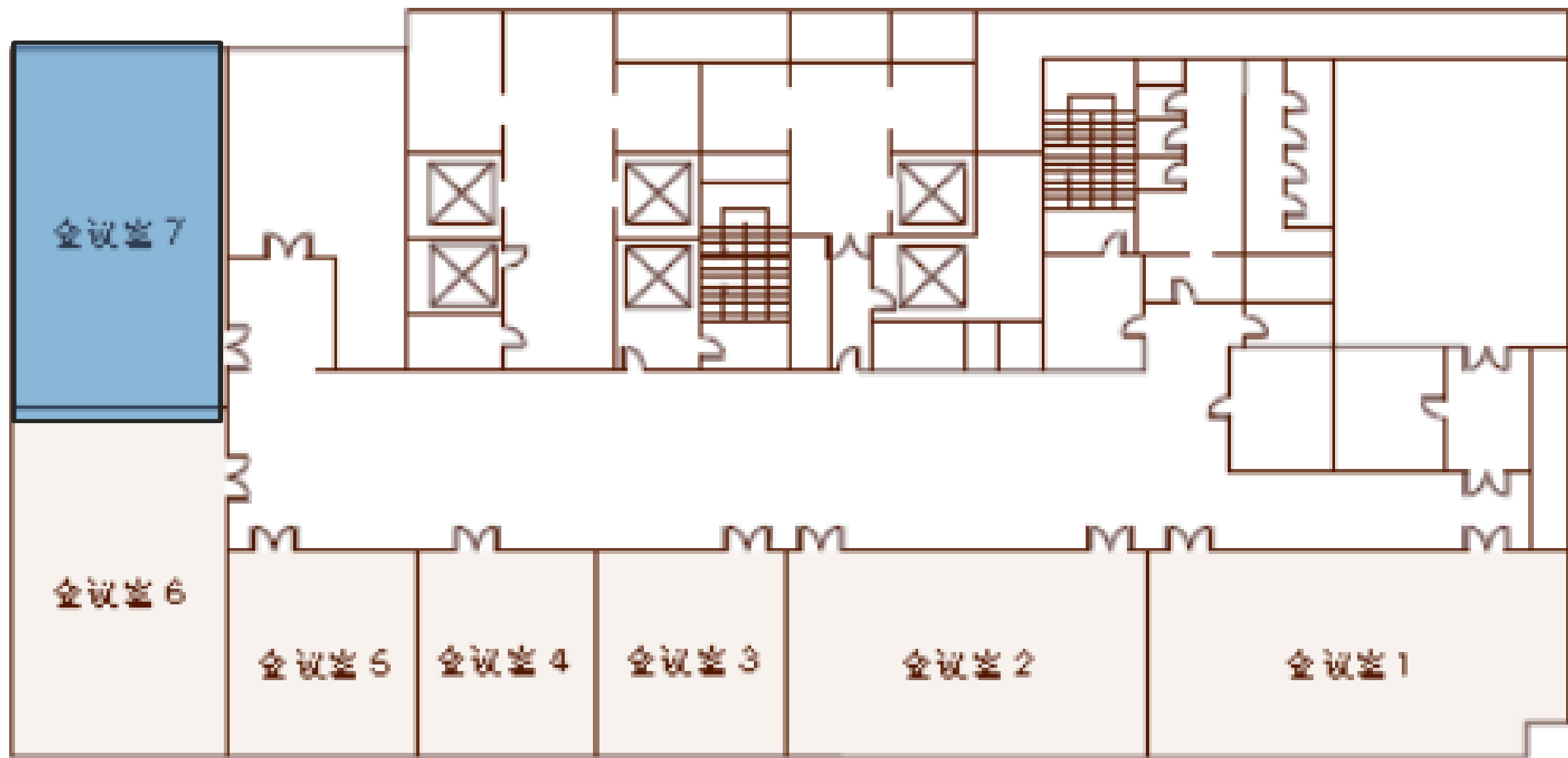
静岸标帜餐厅

—位于酒店22层

中：12:00—14:00

晚：17:30—21:00

会场概况



会场名称：会议室7

会场面积：68平

会场规格：10.6*6.1*7.5（层高）

会场位置：酒店3层

成都希尔顿酒店

地址：成都市武侯区天府大道中段666号

开业时间：2011年

酒店简介：酒店位于成都高新技术产业开发区腹地，紧靠天府软件园和世纪城新国际会展中心，地理位置极其优越。

酒店的设计充分考虑到商务与休闲的需求，华美的建筑中囊括395间配置齐全、装饰时尚雅致的客房与套房，完美融合经典优雅格调与现代时尚设计，先进的设施带来便利、舒适的住宿体验。



酒店位置&餐厅



酒店-双流机场

16.2公里，车程约29分钟

酒店-成都东站

15.8公里，车程约33分钟

酒店-成都站

22.1公里，车程约45分钟



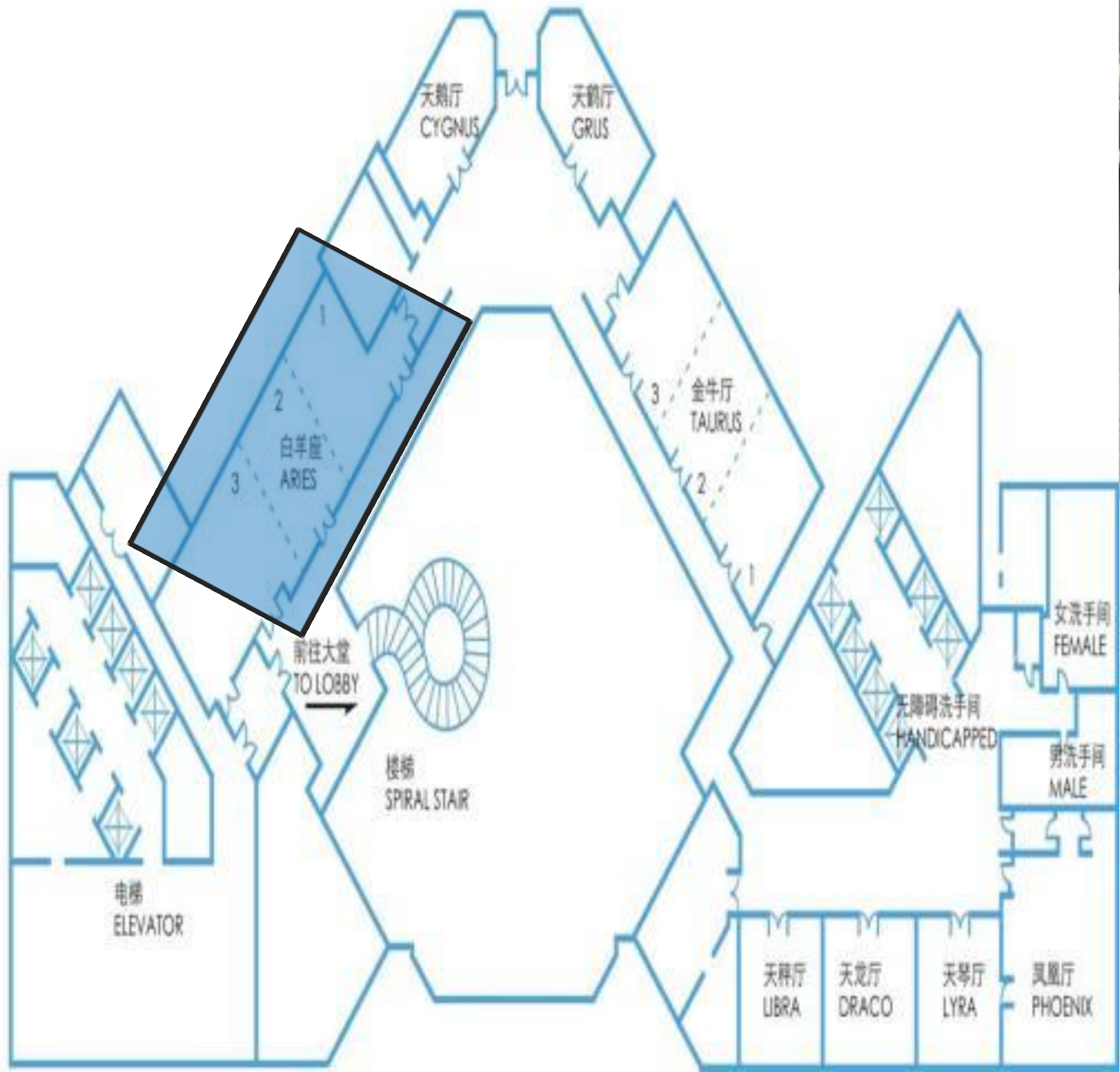
聚全日餐厅

位于酒店1层

中：11:30—14:30

晚：18:00—22:00

会场概况



会场名称：白羊厅1+2+3
会场面积：155平
会场规格：22*7*3（层高）
会场位置：酒店2层

广州天河希尔顿酒店

地址：广州天河区林和西横路215号

开业时间：2011年

酒店简介： 广州天河希尔顿酒店位于市中心商务区的核心地段，步行可至广州火车东站交通枢纽、地铁3号线北延段林和西站，周边有大型购物商场（吉之岛、东方宝泰、宜家、中天购物广场等），与周边高档写字楼（中信广场、耀中广场、中泰国际）为邻，地理位置优越，前往市区各处热门购物及娱乐中心十分便利。



酒店位置&餐厅

酒店-白云机场

35.2公里，车程约47分钟

酒店-广州站

8公里，车程约20分钟

酒店-广州东站

1.7公里，车程约8分钟

酒店-广州南站

25.6公里，车程约41分钟



无贰餐厅

位于酒店2层

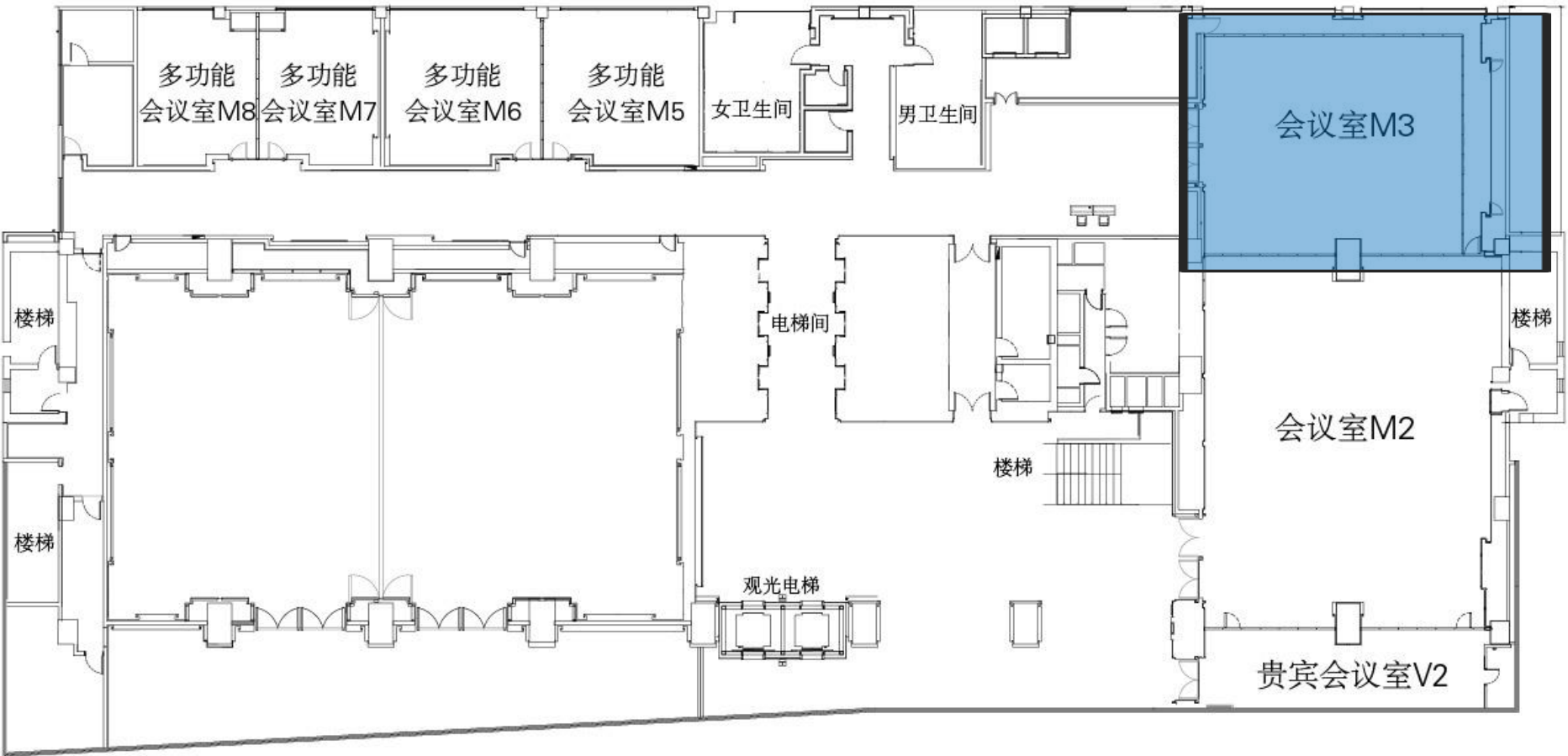
中：12:00—14:30

晚：18:00—22:00

会场概况



四层会议室平面图



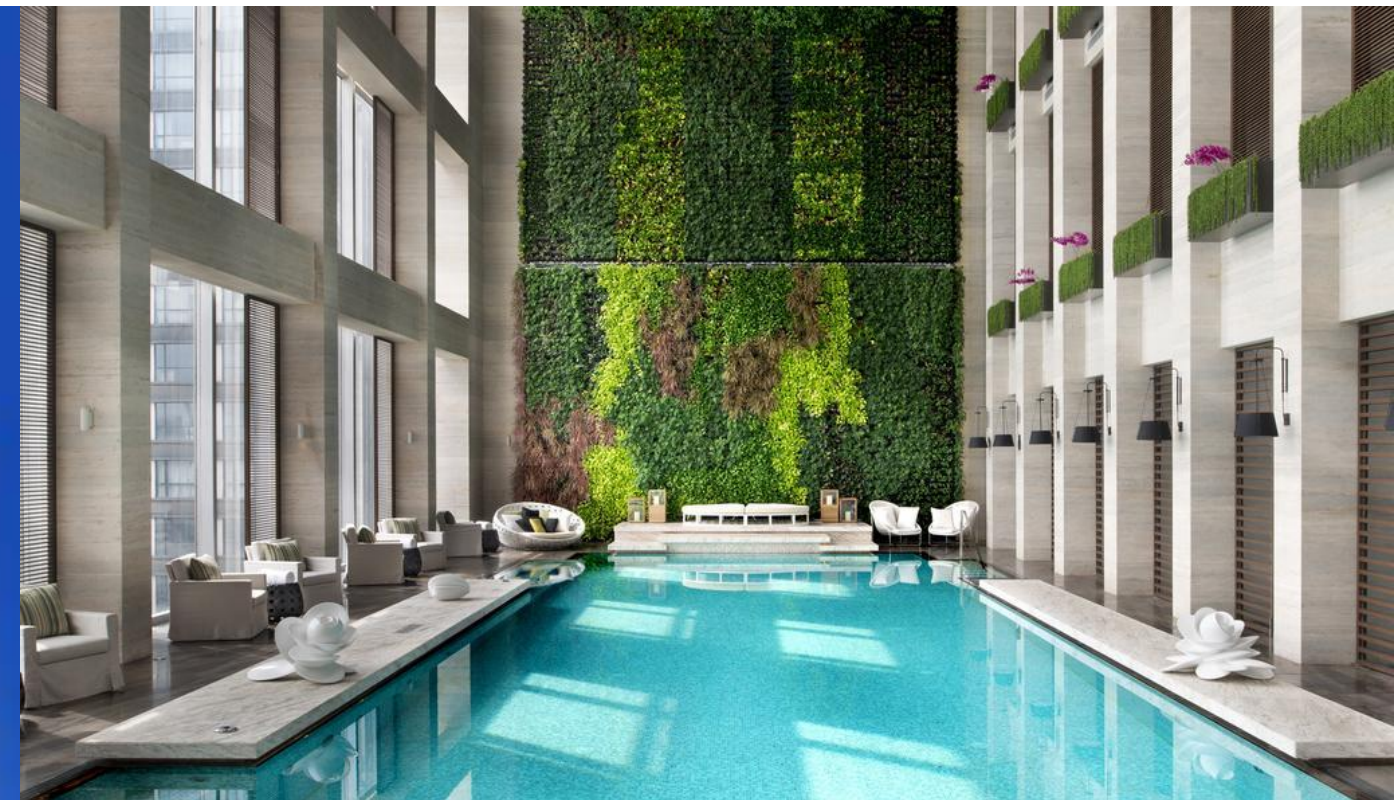
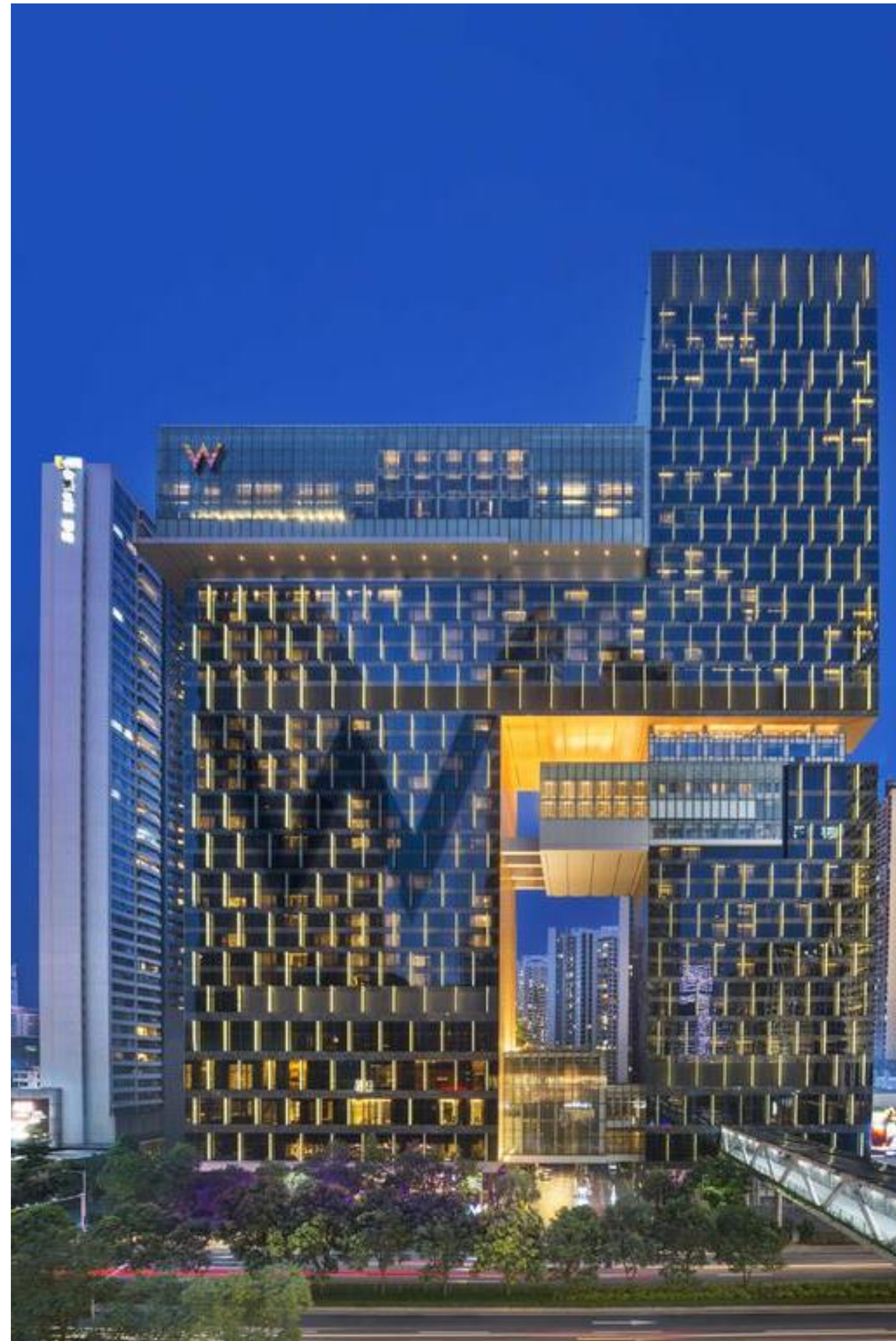
会场名称：会议室M3
会场面积：150平
会场规格：13*11*3.5（层高）
会场位置：酒店4层

广州W酒店

地址：广州市天河区珠江新城冼村路26号

开业时间：2013年

酒店简介：广州香格里拉大酒店位于海珠区琶洲岛上，临近琶洲国际会展中心，是香格里拉集团在广州的首家酒店。酒店拥有多元化的休闲娱乐设施，包括室内外泳池、气水疗服务、网球场及慢跑道等，让人尽享繁忙都市中的舒适和宁静。酒店为住店宾客提供每日酒店至广州东站往返班车服务，途经琶洲地铁站、太古汇、珠江新城等主要交通及商业中心。



酒店位置&餐厅

酒店-白云机场

38.8公里，车程约55分钟

酒店-广州站

9.5公里，车程约24分钟

酒店-广州东站

5.4公里，车程约20分钟

酒店-广州南站

22.4公里，车程约35分钟



标帜西餐厅

位于酒店2层

中：12:00—14:30

晚：18:00—21:30

会场概况





服务细节

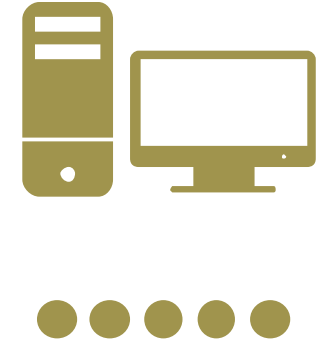
Service Details

- 前期考察细节
- 会议邀请
- 接送机安排
- 会议签到
- 会议服务

前期考察细节

酒 店	外观	主入口	
		指示牌及电子水牌位置	沿路酒店是否有明显标志指路
		室外停车场	可提供免费停车券数量
	大堂	大堂入口	电梯是否明显
		签到台摆放位置	大堂或会议室门口
		可放置指示牌位置及电子指示牌位置	确定指示牌尺寸
	餐厅	西餐厅营业时间	是否平日有早午晚餐，如没有是否可单独开？
		外观	
		餐桌、取餐台、座位数	会议日用餐是否拥挤
		菜单	餐品是否多种多样
		其他餐厅	日餐，中餐等
	宴会厅	尺寸，平面图	是否适合会议摆台要求
		全景，悬挂条幅位置	确定条幅尺寸
		厅内现有设施	
		宴会厅可用桌椅，桌套椅套样式及颜色	符合宝马风格
		可用设备	讲台，投影仪，灯光，音响，白板等
	前厅	茶歇摆放区域	
		可休息区域	
		可摆放指示牌位置	确定指示牌尺寸
	沿路	通往会议会场及餐厅可摆放指示牌位置	从餐厅，大堂两条路线

会议邀请

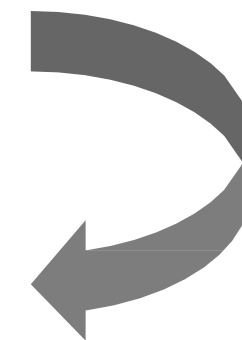
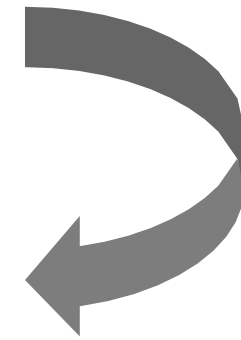
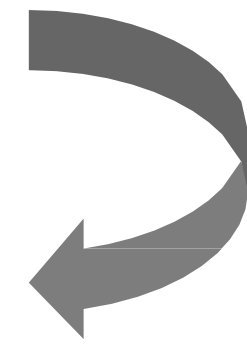


及时整理客人信息，通过邮件邀请并通知

邮件收集客人回执并填入数据库确保数据 准确性，全面性

会务组逐一电话对客人信息进行最终确认及是否有更改及特殊要求（如换人参加，饮食禁忌等）

根据客人情况提前告知会议信息（场地，时间等）及相关注意事项，会议前一天发出温馨短信提醒



*欢迎短信：
尊敬的经销商伙伴您好，欢迎您参加
2017XX 研讨会！会议城市天气：多云， 最
高气温 X°C，最低气温X°C，请您注意增
/减衣物。会议酒店：X酒店（详细地址）。
请您X日到 达酒店后进行签到。会务组联系
人XX +86- XX。

接送机安排

接机时间

- 从第一班飞机抵达时间至最后一班抵达时间，保持均有接待人员及车辆在机场迎接 嘉宾的到达

温馨提示

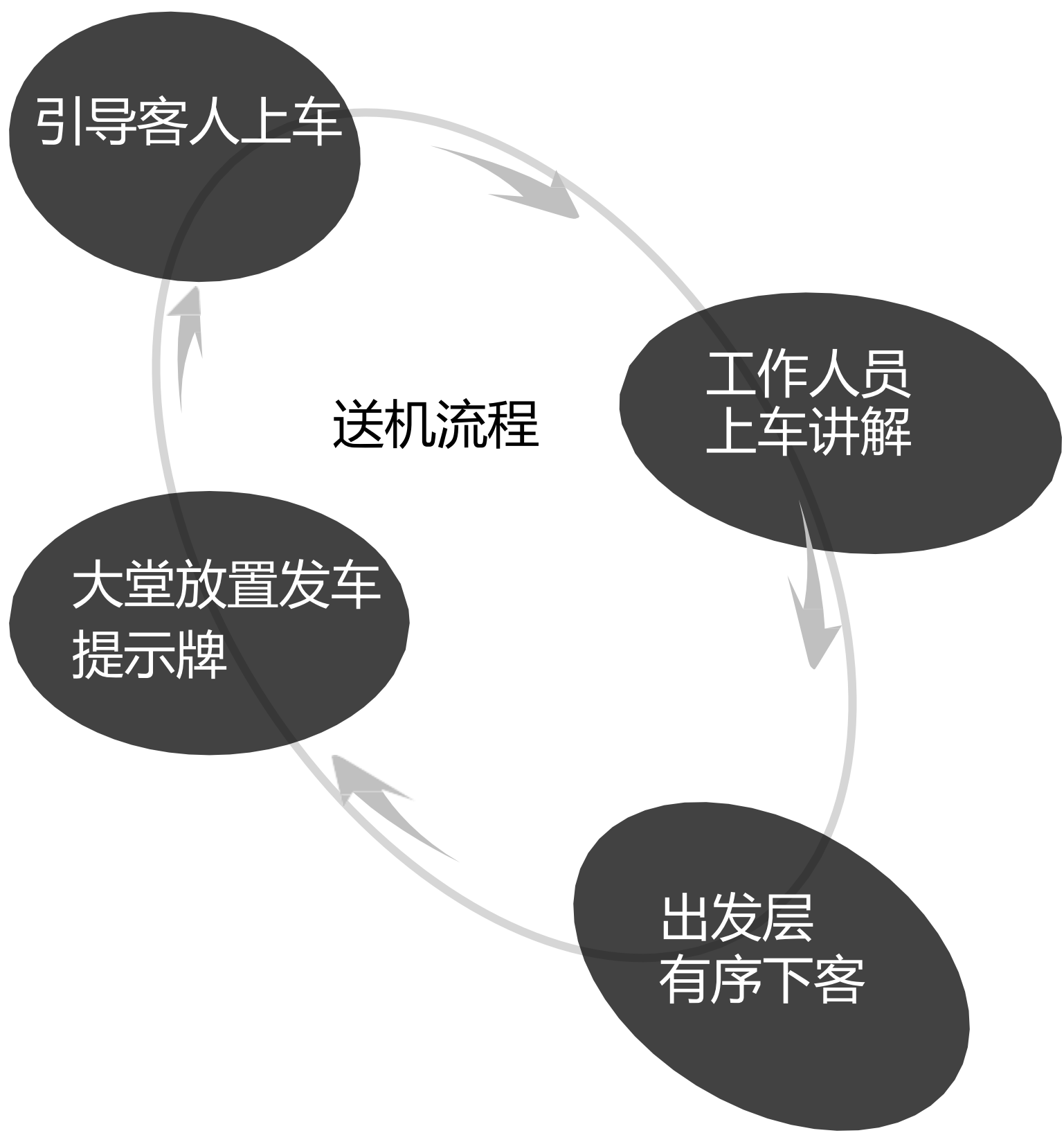
- 工作人员将在嘉宾抵达前一天及当天分别提前发送短信，告知接机人员的姓名、电话、接机人员所在机场位置

接机流程

- 接机车辆提前进入停车场等候
- 工作人员在出口明显位置，手持接机牌等候；接机专员——引导嘉宾上车

*接机短信：

尊敬的经销商伙伴您好，感谢您参加2017XXX研讨会！会议酒店为XX酒店（酒店地址）。X月X日，我们在X机场为您安排接送，请您到达X机场后接机 留意接机人员。联系人 XX +86-XXX。酒店联系人 XX +86XXX。



根据数据统计定时发车
固定酒店备车：整点发车，每小时一班
注：按照客人的航班信息排出密集出发时间，在该时间段增加车辆使用，并适当用车。

会议签到

签到台布置：（会议前一晚搭建）

- ◆签到台×2张，椅子×6把
- ◆宝马风格台布/桌围/椅套
- ◆指示牌、桌牌、桌花、签到表、签字垫板、签字笔、餐券、停车券、插线板、矿泉水等
- ◆温馨提示酒店WI-FI连接方式
- ◆签到人员提前2小时到达酒店，进行签到台相关检查

签到流程：

- 确认信息
确认客人姓名等参会信息后为客人签到
- 发放会议物品
发放会议资料、餐券、停车券，并告知大概会议流程，会场及餐厅位置等
- 办理入住
如有客人需要预定会议酒店，帮客人办理入住，并标注住宿天数和需缴费用，到前台缴费扫证件

会议服务



会议前一天调试设备：纸质、电子水牌是否摆好/投影仪是否偏色/VGA接口是否合适/会场摆台是否合理/条幅悬挂是否平整/讲台、讲台花、麦克风、翻页器、纸笔水、薄荷糖是否齐全



会议当天7:00工作人员到位，检查沿路指示牌/水牌
7:00前酒店服务员到位将会场内清洁干净，工作人员检查灯/空调/投影仪/麦克风
8:00前准备茶歇完毕，酒店服务员就位
9:00会议开始前密切关注客人，提供帮助
会议期间工作人员签到台stand by, 酒店服务员门口负责开关门等

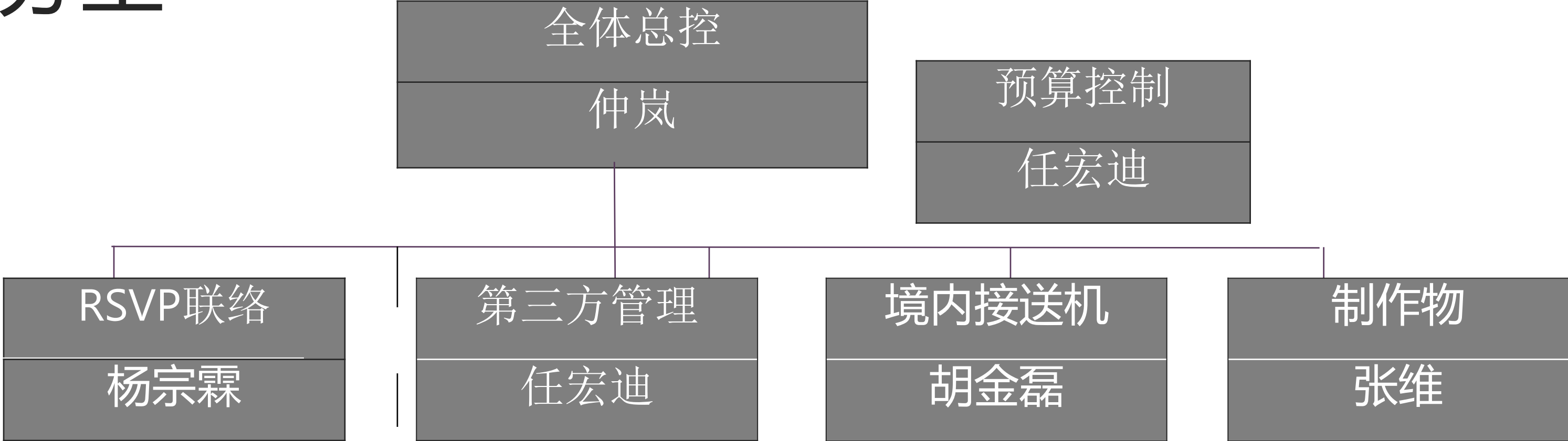


会议午餐前，工作人员提前检查自助餐厅餐品，餐具，摆台等是否完毕 参会客
人凭午餐券用餐，确保服务员为客人引位，顺利用餐
仔细核对用餐人数，确保一人一券，严格把控预算



下午会议茶歇提前半小时准备完毕，酒店服务员就位 晚宴翻台时间预留半小时，督促摆台，控制上餐速度 会议结束后2个工作日内发送会议签到表及费用明细

人员分工



姓名	联系电话	邮箱	服务经验
仲岚	13910193620	zhognlan@cct.cn	2017劳斯莱斯幻影全球发布会-媒体接待活动,2018年保修年会
任宏迪	18811511552	renhogndi@cct.cn	2016宝马售后质量服务研讨会,2017宝马客户关怀年度会议,2018宝马客户出行尊享年会,2018宝马财务经理年会
杨宗霖	17601620944	yangzonglin@cct.cn	2016宝马Acc. Committee Meeting,2018年宝马专家委员会,2018年客户关怀年度会议

应急预案

恶劣天气应对

- 当突发恶劣天气(如雷雨、风天气等)时，我们将为嘉宾准备雨伞雨衣；

遗失财物应对

- 拾到他人财物后上报相关负责人，在遗失登记表上登记记录；
- 查找、询问失主，将物品归还；
- 工作人员协助寻找，将物品归还；

突发疾病应对

- 配备专人负责应对疾病突发状况；
- 准备急救物品包，放置常用药品，保证出现万一情况下的人员安全；
- 联系活动现场周边医疗救护中心，了解其具体位置；
- 出现严重伤病患者时，根据情况进行应急处理，并联络救护中心；

到达晚点应对

- 如遇嘉宾到达晚点，将及时进行沟通保证嘉宾及时参加活动；
- 活动现场工作人员需与随车人员保持联系，确认嘉宾到达情况；
- 必要时可延迟活动开始时间；

突发事故应对

- 人员事故：为防止人员事故带来的伤害，确保伤员在第一时间得到治疗，应迅速送往附近医院。
- 火灾事故：提前做好电路检查，防止火灾隐患，如遇火灾发生，应立即疏散人群并拨打119，维持现场秩序。在场地出提前检查防火通道正常开放，制作逃生指示牌；

感谢观看 THANKS

Proposal By CMS

Phone & Fax

Direct Line: +8610 65877469

Fax: +8610 65870596

renhongdi@cct.cn

