

視覺藝術產業業務行銷人才職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展 / 更新日期
V2	AVA1221-002v2	視覺藝術產業業務行銷人才	最新版本	經發展單位檢視評估結果；維持原內容	2017/12/31
V1	AVA1221-002	視覺藝術產業業務行銷人才	歷史版本	已被《AVA1221-002v2》取代	2014/12/14

職能基準代碼		AVA1221-002v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	視覺藝術產業業務行銷人才		
所屬 類別	職類別	藝文與影音傳播 / 視覺藝術		職類別代碼	AVA
	職業別	行銷及有關經理人員		職業別代碼	1221
	行業別	藝術、娛樂及休閒服務業 / 創作及藝術表演業		行業別代碼	R9030
工作描述		從事藝術品背景知識，進行銷售、導覽及顧客服務之活動或工作。			
基準級別		3			

工作職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 展場 陳列	T1.1 展 場佈置	O1.1.1 藝術品 清單與擺放位置 圖	P1.1.1 能理解如何適當陳列藝術品	2	K02 認識東洋與西洋的通論 藝術史 K17 認識藝術作品的展示和 安排 K01 認識行政內涵與管理面 向相關理論	S18 遇到狀況時能釐清問題，透過資訊 蒐集與分析，進行判斷評估，提出解決 方案或最佳方案 S52 協助進行各類藝術品擺放與架設

工作職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					K61 認識藝術品擺放知識 K75 認識藝術家的藝術品風格 K27 認識藝術家的藝術品創作定位 K48 認識藝術品存放之管理方式	
	T1.2 展場設備維護	O1.2.1 溫溼度紀錄表 O1.2.2 器材紀錄表	P1.2.1 能環境清潔與藝術品環境控管，包含展場燈光照明、背景音樂選擇等	2	K65 認識展品操作的方式(互動式) K66 認識設備保養的方式	S55 對展場設備進行基礎維護 S56 理解如何操作展場各設備與設施
	T1.3 導覽服務	O1.3.1 作品簡介	P1.3.1 能對藝術品論述與技法及藝術家背景有一定程度的理解，能對客戶進行深入的說明	3	K02 理解東洋與西洋的通論藝術史 K75 理解藝術家的藝術品風格 K27 理解藝術家的藝術品創作定位 K03 理解藝術家理念 K76 理解顧客關係管理理論	S76 對實體顧客需求提供服務，提高顧客的滿意程度 S82 擁有計倉庫貨物標示、置放、盤點數的能力 S83 理解如何操作倉儲系統並且進行維護 S79 與顧客保持良好關係，並拓展更多有潛力的客戶 S85 擁有與外國人順暢溝通之能力
T2 作品管理	T2.1 倉儲管理	O2.1.1 進出貨登記表 O2.1.2 庫存統	P2.1.1 能進出貨管理與追蹤、藝術品基本保養與維護	2	K91 認識倉儲管理理論與執行方式 K85 認識產品進銷存貨統計	S80 會操作藝術品抵達後的入庫與簽收 S81 會在藝術品收貨前，先進行驗收檢

工作職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		計			分析方法	查是否在運送過程中仍保持完整 S82 擁有計倉庫貨物標示、置放、盤點數的能力 S83 認識如何操作倉儲系統並且進行維護 S84 認識如何將資料建置至倉儲系統中
	T2.2 藝術品包裝運送	O2.2.1 運送清冊	P2.2.1 能擁有包裝藝術品、藝術品保險、藝術品運送知識	3	K52 理解藝術品保單資訊 K53 理解藝術品的材質與類型 K54 理解藝術品的包裝材質 K55 理解藝術品包裝方式 K56 理解藝術品報關流程	S48 使用正確的包裝材質對藝術品進行正確的包裝 S50 藝術品進出口事項申請與掌控 S51 作品進出境時，向海關申報，請求辦理貨物進出口的手續
T3 關係管理	T3.1 藝術品銷售	O3.1.1 客戶清單	P3.1.1 透過藝術品導覽，建立顧客關係並銷售藝術品	3	K03 藝術家理念 K53 藝術品的材質與類型 K71 藝術家市場定位相關資訊 K72 行銷策略的理論與操作 K75 藝術家的藝術品風格 K103 行銷相關知識 K104 藝術品銷售方式	S20 社交能力 S21 訊息傳達能力 S46 協商談判能力 S85 外語能力 S90 行銷/銷售 S91 藝術品銷售能力
	T3.2 顧客服務	O3.2.1 顧客聯繫清單	P3.2.1 能與客戶保持互動，對客戶等級做分級，定時提供藝術資訊給藏家	2	K82 認識顧客服務管理理論 K78 認識櫃檯門市接待知識	S75 聯絡清單資料更新 S76 對實體顧客需求提供服務，提高顧

工作職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					K67 認識顧客需求服務流程 K60 認識客戶分集情報並定時蒐集	客的滿意程度 S85 擁有與外國人順暢溝通之能力 S89 定時定期更新客戶相關周邊資訊
	T3.3 相關業務及廠商聯繫	O3.3.1 廠商聯繫清單	P3.3.1 能與相關廠商進行聯繫與合作	2	K51 認識各種方面之關係管理理論 K49 認識並蒐集廠商情報 K37 認識廠商資料更新維護流程	S11 擁有協調各種事宜的能力，也能夠在團隊有糾紛時透過討論得出具體結果 S20 主動尋求有利於工作的人際關係或聯繫網絡，積極建立並有效管理、維繫彼此的合作關係 S85 擁有與外國人順暢溝通之能力 S74 與客戶進行洽談與合作之能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A02 主動積極
A08 謹慎細心
A21 耐心
A24 敏銳度

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
 - 藝術相關科系畢業，或擁有藝術產業相關實務一年經驗。
- 基準更新紀錄
 - 因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「說明與補充事項」/【建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件】。