

展覽業業務經理職能基準

職能基準代碼		BAS1221-001			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	展覽業業務經理		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 行政支援	職類別代碼	BAS	
	職業別	行銷及有關經理人員	職業別代碼	1221	
	行業別	支援服務業 / 行政支援服務業	行業別代碼	8202	
工作描述		根據市場情勢，擬定展覽業績；接洽展覽業務，開發潛在客戶；主動拜訪客戶，維繫客戶關係；管理業務團隊，執行績效控管。			
基準級別		5			

主要職責	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 進行市場研究	T1.1 針對產業進行市場調查	O1.1.1 市場調查報告 O1.1.2 新展企劃書	P1.1.1 針對市場調查的報告內容，了解產業趨勢，以及廠商背景資料 P1.1.2 由產業分析資料，評估是否要開發新展或續辦舊展 P1.1.3 針對業務團隊提供的相關資訊，判斷今年度的展覽業績走向 P1.1.4 根據相關資料，判定今年度展覽所使用的場館位置與面積大小	5	K30 產業趨勢分析 K32 國際視野	S01 問題分析 S16 外部意識 S17 策略性思考
T2 管理業務團隊	T2.1 分派團隊工作任務	O2.1.1 工作任務分派表	P2.1.1 確認此次展覽活動所需執行之工作任務 P2.1.2 分派適當人員執行不同的任務	5	K33 團隊激勵與領導技巧 K34 人力資源管理 K28 專案管理	S06 溝通 S18 組織能力
	T2.2 監督團隊	O2.2.1 業績預估表	P2.2.1 擬定展覽業績，並對團隊成員進			

主要職責	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)
	工作績效	O2.2.2 工作績效評估表	行監督管理，以確保績效達成率 P2.2.2 掌控團隊成員的工作進度 P2.2.3 確保所有成員都能執行適當分派之任務 P2.2.4 適時激勵業務團隊成員，達成設定績效目標			
T3 擬定徵展策略並執行徵展行銷	T3.1 協調徵展行銷策略	O3.1.1 徵展企劃書	P3.1.1 與行銷企劃部門溝通協調徵展行銷策略，並要求業務專員執行 P3.1.2 檢視徵展企劃書內容	5	K36 簡報企劃與表達技巧 K45 英文簡報技巧 K11 整合行銷策略 K21 會展相關法律知識	S17 策略性思考 S24 表達說服 S25 人脈建立 S06 溝通 S27 顧客導向 S28 業務拓展與客戶開發 S15 客戶服務與聯繫能力
	T3.2 與廠商簽定參展合約	O3.2.1 參展合約	P3.2.1 與參展廠商簽訂參展合約			
	T3.3 開發陌生廠商	O3.3.1 廠商開發名單	P3.3.1 由業務專員所建置的資料庫中，判斷可以進行開發的新廠商 P3.3.2 要求業務專員針對陌生廠商進行電話訪談，以進行招商工作 P3.3.3 帶領業務專員拜訪有可能加入展覽的新廠商			
	T3.4 執行徵展行銷	O3.4.1 徵展 DM O3.4.2 形象廣告	P3.4.1 與行銷部門進行跨部門溝通，決定本次展覽的徵展 DM 與形象廣告內容 P3.4.2 運用相關行銷文宣品，推動展覽形象，執行徵展行銷			
T4 簽訂合作合約	T4.1 尋找贊助商	O4.1.1 贊助合約	P4.1.1 設計可以執行贊助的品項 P4.1.2 尋找可以贊助的廠商	5	K09 財務管理 K21 會展相關法律知識	S24 表達說服 S06 溝通

主要職責	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)
			P4.1.3 與潛在贊助商討論贊助執行方式與金額 P4.1.4 簽定贊助合約		K46 談判技巧與協商策略 K48 承包商管理	S18 組織能力
	T4.2 尋找合作廠商	O4.2.1 合作意向書	P4.2.1 尋找可以建立合作機會的廠商 P4.2.2 與潛在合作廠商討論可以達到雙方互利的合作模式，如交換攤位或是交換廣告的模式 P4.2.3 簽定合作意向書			
	T4.3 尋找服務承包商	O4.3.1 服務承包合約	P4.3.1 根據展覽內容，判定有哪些服務需要外包 P4.3.2 與需要外包的廠商進行洽談，並完成簽約流程			
T5 提供參展廠商現場服務	T5.1 提供展況報告	O5.1.1 展況報告書	P5.1.1 於展覽期間隨時提供參展廠商展況報告 P5.1.2 根據每日展況報告，分析市場趨勢是否改變	5	K21 會展相關法律知識 K27 展覽現場管理 K23 危機處理 K05 溝通協調與人際關係 K46 談判技巧與協商策略 K26 情緒與衝突管理	S13 問題解決 S20 衝突管理 S18 組織能力
	T5.2 處理展覽現場問題	O5.2.1 問題處理紀錄	P5.2.1 於現場出現對參展廠商較大狀況時，需於現場協助參展廠商排除危機			
T6 進行展後分析	T6.1 參展廠商滿意度調查	O6.1.1 廠商滿意度分析	P6.1.1 根據問卷分析結果，了解參展廠商的滿意度 P6.1.2 根據滿意度結果，研擬未來改善方向	5	K02 市場調查 K29 顧客關係管理 K28 專案管理	S01 問題分析 S27 顧客導向 S15 客戶服務與聯繫能力 S18 組織能力
	T6.2 分析展覽	O6.2.1 展覽效益分	P6.2.1 召開檢討會討論展覽效益			

主要職責	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)
	效益	析表	P6.2.2 根據相關展覽指標，分析展覽效益，研擬未來改善策略			
	T6.3 建立顧客關係	O6.3.1 顧客聯繫表	P6.3.1 與重要客戶維持顧客關係，並帶業務人員進行定期拜訪			
	T6.4 製作結案報告	O6.4.1 結案報告	P6.4.1 檢視業務團隊撰寫的結案報告，並對缺失之處進行修正			

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 壓力容忍
- A02 團隊意識
- A03 謹慎細心
- A05 主動積極
- A06 自我管理
- A09 對工作的熱忱
- A10 責任感
- A15 耐心
- A16 學習力強
- A17 獨立
- A18 親合關係
- A19 自信心
- A20 外向活潑
- A21 喜愛與人接觸
- A22 自我提升

職能內涵 (A=attitude 態度)

A23 吃苦耐勞

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：
 - 專科以上，不限科系，業務相關工作經驗 3 年以上為佳。英文要能溝通，台語略懂。
 - 文書軟體：Word、PowerPoint、Excel。
- 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】。