

活動企劃專員職能基準

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
V3	KMC2432-001v3	活動企劃專員	最新版本	略	2020/12/21
V2	KMC2432-001v2	活動企劃專員	歷史版本	已被《KMC2432-001v3》取代	2018/12/20
V1	KMC2432-001	活動企劃專員	歷史版本	已被《KMC2432-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		KMC2432-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	活動企劃專員		
所屬類別	職類別	行銷與銷售 / 行銷傳播		職類別代碼	KMC
	職業別	公關專業人員		職業別代碼	2432
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 廣告業及市場研究業		行業別代碼	M7310
工作描述		依客戶活動目的及對象，企劃活動、統籌協調各項資源與協調辦理活動。			
基準級別		->3			

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 活動企劃	T1.1 企劃需求分析		P1.1.1 蒐集專案活動產業現況、活動形式與注意事項。 P1.1.2 依客戶需求或組織服務項目定位，彙整並確認專案活動需求與預算。	3	K01 產業現況與發展趨勢 K02 組織政策與流程 K03 活動類型、場地及設備 K04 專案活動規範 K05 財務報表概念 K06 消費者行為	S01 資料蒐集與判斷能力 S02 資料分析能力 S03 溝通協調能力
	T1.2 規劃活動提案	O1.2.1 活動提案書	P1.2.1 依組織或客戶需求，以組織服務項目定位，進行活動提案簡報，並規劃工作時程。 P1.2.2 與組織相關單位 / 客戶溝通需求，並調整提案內容及期程。	3	K01 產業現況與發展趨勢 K02 組織政策與流程 K03 活動類型、場地及設備 K04 專案活動規範 K05 財務報表概念	S02 資料分析能力 S03 溝通協調能力 S04 活動提案能力 S05 資源盤點與分析能力 S06 預算規劃能力

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)
			P1.2.3 確認活動需求內容，並完成活動提案書（含目標、預算、活動範圍、資源等）。		K06 消費者行為	S07 視覺化簡報製作能力
	T1.3 規劃活動計畫	O1.3.1 活動計畫書	P1.3.1 依協議後活動提案書，蒐集並尋找符合的活動場地，並進行場地勘查；或依活動需求，規劃準備相關內容(人力、物力、素材)進行蒐集或採購。 P1.3.2 依協議後活動提案書，蒐集並尋找符合的活動方式或場地，並進行設備測試。 P1.3.3 依協議後活動提案書及活動目的，規劃活動方式與執行流程、需求文件、聯繫方式、場地與設備、宣傳方式、雨天備案等，並完成活動計畫書。	3	K02 組織政策與流程 K03 活動類型、場地及設備 K04 專案活動規範 K05 財務報表概念 K07 活動提案書、計畫書內容	S02 資料分析能力 S03 溝通協調能力 S04 活動提案能力 S05 資源盤點與分析能力 S06 預算規劃能力 S07 視覺化簡報製作能力 S08 計畫撰寫能力
T2 管理活動	T2.1 統籌及協調活動	O2.1.1 活動執行檢查表 O2.1.2 異常處理紀錄	P2.1.1 依活動計畫書統籌活動資源（含人員、保險、經費、設備與文件等），並執行活動。 P2.1.2 依活動計畫書，安排活動次序並視需要進行彩排。 P2.1.3 依活動計畫書，進行活動前置確認。並說明活動參與者報到、接待流程、活動進行流程與安全須知。 P2.1.4 指導活動流程執行，並處理活動現場突發狀況。	3	K03 活動類型、場地及設備 K04 專案活動規範 K05 財務報表概念 K08 異常處理流程	S03 溝通協調能力 S05 資源盤點與分析能力 S09 資源分配能力 S10 表達技巧 S11 問題判別及解決能力 S12 指導能力 S13 文書處理能力
	T2.2 處理客訴	O2.2.1 投訴紀錄單	P2.2.1 依組織意見回饋機制，蒐集活動執行意見。	3	K08 異常處理流程 K09 資訊回饋方法	S01 資料蒐集與判斷能力 S03 溝通協調能力

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)
			P2.2.2 依組織客訴流程，處理客訴狀況及後續衍生事件處理。 P2.2.3 依組織客訴流程，完成投訴紀錄並陳報相關單位或主管。			S11 問題判別及解決能力 S13 文書處理能力 S14 客訴應對技巧
	T2.3 彙整活動結案報告	O2.3.1 活動結案報告	P2.3.1 依活動執行情形及回饋意見，彙整活動結案報告。 P2.3.2 依結案報告內容視需要提出改善建議。	3	K08 異常處理流程 K09 資訊回饋方法 K10 活動成效分析方法	S01 資料蒐集與判斷能力 S02 資料分析能力 S03 溝通協調能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。
- A02 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A03 自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。
- A04 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A05 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A06 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：
 - 高中 (職) 以上畢業，且具 2 年以上相關工作經驗。