

印刷業務行銷主管職能基準

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	KMM2431-005v3	印刷業務行銷主管	最新版本	略	2022/12/13
V2	KMM2431-005v2	印刷業務行銷主管	歷史版本	已被《KMM2431-005v3》取代	2019/12/31
V1	KMM2431-005v1	印刷行政與行銷主管	歷史版本	已被《KMM2431-005v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		KMM2431-005v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	印刷業務行銷主管		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 行銷管理		職類別代碼	KMM
	職業別	廣告及行銷專業人員		職業別代碼	2431
	行業別	製造業 / 印刷及資料儲存媒體複製業		行業別代碼	C1601
工作描述		因應印刷業市場發展、執行業務規劃、行銷與推廣服務。			
基準級別		4			

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 簽訂合約與完成 訂單	T1.1 簽訂 合約	O1.1.1 合 約書 O1.1.2 採 購明細表	P1.1.1 諮詢客戶需求，確認詳細之訂購規格。 P1.1.2 確定物料品項，包括類型、品質、數量及 交貨期限。 P1.1.3 估價、報價、議價與客戶簽訂合約。 P1.1.4 依預定之產品規格，估算數量並依採購程 序制定採購明細。	4	K01 印刷與被印材料相關知識 K02 印刷標準作業流程 K03 物料與成本相關知識 K04 訂單相關知識 K05 合約相關知識 K06 採購程序 K07 庫存管理	S01 溝通協調能力 S02 蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 估價與成本計算能力 S05 問題處理能力 S06 資訊科技應用能力

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)
	T1.2 完成 訂單	O1.2.1 工 單 O1.2.2 成 品	P1.2.1 依生產流程制定交貨期程。 P1.2.2 依標準作業程序調整供貨/採購流程與檢 驗作業。 P1.2.3 檢核成品之品質，依合約規範，於期限內 交付成品。	4	K02 印刷標準作業流程 K08 供應商及產品相關知識 K09 異常狀況處理程序 K10 檢驗程序	S01 溝通協調能力 S03 規劃與組織能力 S04 估價與成本計算能力 S05 問題處理能力 S07 品質檢驗能力 S08 時間管理能力
	T1.3 交貨 與收款	O1.3.1 交 貨簽收表	P1.3.1 進行成品點驗與說明。 P1.3.2 驗收無誤後，進行簽收及收款作業。	3	K05 合約相關知識 K10 檢驗程序	S01 溝通協調能力 S07 品質檢驗能力 S09 驗收與收款能力
T2 發展行 銷策略	T2.1 檢視 與分析現 有的行銷 策略	O2.1.1 行 銷策略報 告	P2.1.1 檢視目前所有產品和服務的行銷策略並與 同業進行比較。 P2.1.2 經比較後制定 SWOT 分析，列為業務推 展的方針。 P2.1.3 評估現有的行銷策略成效。	4	K11 印刷業之趨勢與發展 K12 行銷策略相關知識 K13 職業安全衛生相關法規	S02 蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S05 問題處理能力
	T2.2 規劃 行銷方案	O2.2.1 行 銷方案	P2.2.1 評估現有行銷策略成效，規劃新的行銷方 案。 P2.2.2 參考市場趨勢及發展，調整行銷方案與分 析活動。 P2.2.3 採用最新分析數據並與相關人員研討，制 定行銷目標。	4	K11 印刷業之趨勢與發展 K12 行銷策略相關知識 K13 職業安全衛生相關法規	S01 溝通協調能力 S02 蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S05 問題處理能力

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)
	T2.3 執行行銷方案	O2.3.1 行銷方案控管表	P2.3.1 依據行銷目標與業務協議，制定個人業績目標與獎勵制度。 P2.3.2 適時檢討與調整行銷方案，以達成行銷目標。	4	K12 行銷策略相關知識 K14 組織績效與獎勵制度	S01 溝通協調能力 S02 蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S05 問題處理能力
T3 管理客戶	T3.1 洽談交易	O3.1.1 洽談紀錄	P3.1.1 依行銷政策及程序檢視特殊交易，並依組織規範核准特殊交易。 P3.1.2 依協商機制確定特殊交易合約內容。 P3.1.3 檢視特殊交易之合約內容，確認相關貨源的供應協定。 P3.1.4 確定促銷和推銷活動，以使特殊交易順利進行及完成交易。 P3.1.5 確保各項交易符合組織經營績效及行銷目標。 P3.1.6 客戶信用調查、異常帳款回報及帳款跟催機制。	4	K02 印刷標準作業流程 K03 物料與成本相關知識 K04 訂單相關知識 K05 合約相關知識 K06 採購程序 K07 庫存管理 K08 供應商及產品相關知識 K12 行銷策略相關知識 K14 組織績效與獎勵制度	S01 溝通協調能力 S02 蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 估價與成本計算能力 S05 問題處理能力 S08 時間管理能力 S10 專案管理能力

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)
	T3.2 管理商務合約	O3.2.1 合約書	<p>P3.2.1 依法律要求或業務程序，與客戶協商並確認合約內容。</p> <p>P3.2.2 依法律要求或業務程序，完成現有業務合約修訂或變更。</p> <p>P3.2.3 依合約規範與業務目標監督合約的執行。</p> <p>P3.2.4 依合約及業務成果調查合約的變更並解決合約之爭議事項。</p> <p>P3.2.5 定期與客戶、利益關係人及承辦人檢視合約及進度。</p>	4	K02 印刷標準作業流程 K03 物料與成本相關知識 K04 訂單相關知識 K05 合約相關知識 K06 採購程序 K07 庫存管理 K08 供應商及產品相關知識 K11 印刷業之趨勢與發展 K12 行銷策略相關知識	S01 溝通協調能力 S02 蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 估價與成本計算能力 S05 問題處理能力 S08 時間管理能力 S10 專案管理能力
T4 維持客戶關係	T4.1 發展與維繫客戶	O4.1.1 客戶聯繫紀錄	<p>P4.1.1 確認客戶的主要營業項目及其他相關資訊。</p> <p>P4.1.2 建立對外關係 (含供應商) 以提高供應鏈的效率，及提升組織之服務品質。</p> <p>P4.1.3 依行銷政策及程序，提供客戶產品相關資訊，與客戶保持聯繫。</p>	4	K02 印刷標準作業流程 K03 物料與成本相關知識 K06 採購程序 K11 印刷業之趨勢與發展 K12 行銷策略相關知識 K14 組織績效與獎勵制度	S01 溝通協調能力 S02 蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 估價與成本計算能力 S05 問題處理能力 S08 時間管理能力 S10 專案管理能力
	T4.2 聯繫客戶與推廣業務	O4.2.1 客戶資料表	<p>P4.2.1 聯繫客戶，主動提供諮詢以檢視業務需要。</p> <p>P4.2.2 向客戶分析當前行銷及促銷活動，提供各項優惠方案。</p> <p>P4.2.3 向特定客戶說明並確認特殊交易條款。</p> <p>P4.2.4 運用客戶訂單及營業收入進行業務檢視並調整行銷方案。</p>	4	K02 印刷標準作業流程 K03 物料與成本相關知識 K04 訂單相關知識 K06 採購程序 K11 印刷業之趨勢與發展 K12 行銷策略相關知識 K14 組織績效與獎勵制度	S01 溝通協調能力 S02 蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 估價與成本計算能力 S05 問題處理能力 S08 時間管理能力 S10 專案管理能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 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。

A02 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於準時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。

A03 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。

A04 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A05 好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引並產生好奇心，有易於接受新觀念的傾向。

A06 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。

A07 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。

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：
 - 大專以上印刷相關科系畢業及 3 年以上相關工作經驗。