

展覽業務經理職能基準

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	BAS1221-001v2	展覽業務經理	最新版本	因應產業需求，檢視更新職能基準之工作描述與對應之工作產出與行為指標，以及從業人員所應具備之「職能內涵」。	2019/12/11
V1	BAS1221-001	展覽業務經理	歷史版本	已被《BAS1221-001v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		BAS1221-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	展覽業務經理		
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，進行展覽策略規劃；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	5	K30產業趨勢分析 K32國際視野 K49基本行銷概念	S01問題分析 S16外部意識 S17策略性思考 S29廠商型態分析能力

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)
			所使用的場館位置與面積大小			
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	K28專案管理 K33團隊激勵與領導技巧 K34人力資源管理	S06溝通 S18組織能力
	T2.2監督團隊 工作績效	O2.2.1業績預估表 O2.2.2工作績效評 估表	P2.2.1擬定展覽業績，並對團隊成員進 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制定徵展 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	K11整合行銷策略 K21會展相關法律知識 K36簡報企劃與表達技巧 K45英文簡報技巧 K50展館管理規則 K51關稅議題	S06溝通 S15客戶服務與聯繫能力 S17策略性思考 S24表達說服 S25人脈建立 S27顧客導向 S28業務拓展與客戶開發
	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開發潛在 廠商	O3.3.1參展廠商開 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要求業務專員針對潛在廠商進行 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	O3.4.1徵展 DM、	P3.4.1與行銷部門進行跨部門溝通，決			

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)
	行銷	EDM O3.4.2形象廣告 O3.4.3徵展渠道	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 P3.4.3擬定行銷主軸			
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 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	5	K09財務管理 K21會展相關法律知識 K46談判技巧與協商策略 K48承包商管理	S06溝通 S18組織能力 S24表達說服
	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 P5.1.3瞭解參展廠商展出成效、商機成	5	K05溝通協調與人際關係 K21會展相關法律知識 K23危機處理 K26情緒與衝突管理 K27展覽現場管理	S13問題解決 S18組織能力 S20衝突管理

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)
			果 P5.1.4瞭解參展廠商對展覽反饋、建議		K46談判技巧與協商策略	
	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(B2B)或消費者(B2C)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 K28專案管理 K29顧客關係管理	S01問題分析 S15客戶服務與聯繫能力 S18組織能力 S27顧客導向
	T6.2分析展覽效益	O6.2.1展覽效益分析表	P6.2.1召開檢討會討論展覽效益 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

職能內涵 (A=attitude 態度)

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

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：
 - **學歷**：大學以上，不限科系。
 - **經歷**：業務相關工作經驗3年以上為佳，具相關產業背景、業務開發能力，面試時予以加分。
 - **語文**：B2B 展覽業業務經理需精熟英文(多益800分以上)，具備英文書信、口語溝通、英文提案、英文簡報等能力，若具備第二外文德、法、日更佳；B2C 展覽業業務經理需英文說寫流利，台語精熟。
 - **軟體能力**：需精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力。
 - **證照要求**：通過 CEM(國際展覽認證)、PM(專案管理)、進階會議展覽專業人員認證，面試時予以加分。