

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
V3	BAS1221-001v3	展覽業務經理	最新版本	略	2022/12/30
V2	BAS1221-001v2	展覽業務經理	歷史版本	已被《BAS1221-001v3》取代	2019/12/11
V1	BAS1221-001v1	展覽業務經理	歷史版本	已被《BAS1221-001v2》取代	2016/12/30

職能基準代碼		BAS1221-001v3			
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	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 / 會議及展覽服務業		行業別代碼	N8202
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	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，規劃展區配置，評估是否要開發新展或續辦舊展。	5	K07 行銷概論 K21 產業趨勢分析 K23 國際視野 K67 永續會展	S01 問題分析 S13 外在環境感知力 S14 策略性思考 S28 趨勢分析能力

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)
		展企劃書	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>P1.1.5 參考之前廠商客戶回饋的訊息。</p> <p>P1.1.6 恪遵永續會展政策與措施。</p>			<p>S29 業務拓展與客戶開發</p> <p>S39 市場調查能力</p>
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	<p>P2.1.1 確認此次展覽活動所需執行之工作任務。</p> <p>P2.1.2 分派適當人員執行不同的任務。</p>	5	<p>K19 會展科技應用</p> <p>K20 專案管理</p> <p>K25 團隊激勵與領導技巧</p> <p>K26 人力資源管理</p> <p>K58 風險管理</p>	<p>S06 溝通</p> <p>S12 資訊與科技應用能力</p> <p>S15 組織能力</p> <p>S18 領導能力</p> <p>S24 表達說明能力</p>
	T2.2 監督團隊工作績效	<p>O2.2.1 業績預估表</p> <p>O2.2.2 工作績效評估表</p>	<p>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。</p> <p>P2.2.2 掌控團隊成員的工作進度。</p> <p>P2.2.3 確保所有成員都能執行適當分派之任務。</p> <p>P2.2.4 適時激勵業務團隊成員，達成設定績效目標。</p>			
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	<p>P3.1.1 與行銷企劃部門溝通徵展行銷策略，並要求業務專員執行。</p> <p>P3.1.2 檢視徵展企劃書內容。</p> <p>P3.1.3 擬定合作的外部單位。</p> <p>P3.1.4 企劃書納入永續會展措施。</p>	5	<p>K19 會展科技應用</p> <p>K24 整合行銷策略</p> <p>K31 會展相關法律知識</p> <p>K29 簡報企劃與表達技巧</p> <p>K43 英文簡報技巧</p>	<p>S06 溝通</p> <p>S12 資訊與科技應用能力</p> <p>S14 策略性思考</p> <p>S22 客戶服務與聯繫能力</p> <p>S24 表達說明能力</p>

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)
			P3.1.5 承辦虛實融合展覽。		K67 永續會展	S25 人脈建立 S27 顧客導向 S28 趨勢分析能力 S29 業務拓展與客戶開發 S38 趨勢思考 S45 會展科技應用行銷的能力
	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 開發潛在參展廠商	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參展廠商。 P3.3.2 要求業務專員針對潛在參展廠商進行電話訪談，以進行招商工作。 P3.3.3 帶領業務專員拜訪有可能參加展覽的新廠商。 P3.3.4 運用數位科技開發潛在客戶。			
	T3.4 執行徵展行銷	O3.4.1 徵展紙本與電子郵件宣傳 (DM、EDM) O3.4.2 形象廣告 O3.4.3 徵	P3.4.1 與行銷部門進行跨部門溝通，決定本次展覽的徵展文宣與形象廣告內容。 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。 P3.4.4 向客戶推廣永續會展觀念並提出具體落實作為。			

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)
		展渠道				
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，優先考慮可以落實永續會展者。 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 K31 會展相關法律知識 K30 談判技巧與協商策略 K49 承包商管理 K67 永續會展	S04 合作協調能力 S06 溝通 S15 組織能力 S24 表達說明能力 S36 整合能力
	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，優先考慮可以落實永續會展者。 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，優先考慮可以落實永續會展者。 P4.3.3 完成外包服務簽約。			
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	K05 溝通協調與人際關係 K30 談判技巧與協商策略 K31 會展相關法律知識	S12 資訊與科技應用能力 S15 組織能力 S17 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)
			P5.1.3 瞭解參展廠商展出成效、商機成果。 P5.1.4 瞭解參展廠商對展覽反饋、建議。 P5.1.5 應用數位科技維護顧客關係		K32 危機處理 K33 情緒與衝突管理 K35 顧客關係管理 K44 展覽現場管理 K58 風險管理	S19 問題解決 S20 緊急應變能力
	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。 P5.2.2 督導線上及現場防疫工作。			
T6 進行展後分析	T6.1 顧客滿意度調查	O6.1.1 參展廠商 (B2B) 或消費者 (B2C) 滿意度分析報告	P6.1.1 根據問卷分析結果，了解參展廠商 (B2B) 或消費者 (B2C) 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 K19 會展科技應用 K20 專案管理 K35 顧客關係管理	S01 問題分析 S12 資訊與科技應用能力 S15 組織能力 S22 客戶服務與聯繫能力 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。 P6.3.2 應用數位科技維護顧客關係。			
	T6.4 製作	O6.4.1 結	P6.4.1 檢視業務團隊撰寫的結案報告，並對缺失			

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)
	結案報告	案報告	之處進行修訂。			

職能內涵 (A=attitude 態度)		
A01 壓力容忍	A10 責任感	A20 親和力
A02 團隊意識	A15 耐心	A21 自信心
A03 謹慎細心	A16 學習力強	A22 外向活潑
A05 主動積極	A17 獨立	A23 喜愛與人接觸
A06 自我管理	A18 應對突發狀況	A24 自我提升
A08 情緒管理	A19 追求卓越	A25 吃苦耐勞
A09 對工作的熱忱		

說明與補充事項
<ul style="list-style-type: none"> ● 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件： <ul style="list-style-type: none"> • 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；具備推動永續會展能力，熟悉虛實融合通路之經驗者，面試時予以加分。 • 語言能力： <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理涉外業務之展覽行銷企劃經理需具備書信、口語溝通、提案簡報等能力英文，多益成績約需 750 分或同等級之具英語能力檢定；具備第二外文（德、法、日）者更佳。 2. 辦理國內業務者，則約需多益 600 分或同等級檢定之英語能力。 • 文書軟體：須熟悉 Word、PowerPoint、Excel 等能力；B2C 展覽行銷企劃經理需熟悉網路媒體及社群媒體廣告之投放。

說明與補充事項

- **會展認證：**通過初階會議展覽專業人員認證，辦理國際展、B2B、B2C 展業務者，建議曾修習並取得 CMP、CEM、CIS 等其中任一國際會展認證，面試時予以加分。