

展覽業務專員職能基準

職能基準代碼		BAS3322-001			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	展覽業務專員		
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	商業銷售代表	職業別代碼	3322	
	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		負責招攬廠商；開發潛在客戶，拓展市場；展後主動拜訪客戶，維繫良好客戶關係。			
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 進行市場調查	T1.1 收集市場相關資訊	O1.1.1 市場調查報告	P1.1.1 針對產業進行市場調查，以了解市場發展趨勢 P1.1.2 協助蒐集相關產業資訊，提供主管開拓新展參考 P1.1.3 徵詢相關廠商，對可能舉辦的新展其參與意願與建議	4	K01 會展概論 K02 市場調查 K08 商業套裝軟體	S01 問題分析 S07 文書處理能力
T2 招攬參展廠商	T2.1 撰寫徵展企劃書	O2.1.1 徵展企劃書 O2.1.2 業績預估表	P2.1.1 與行銷企劃部門溝通協調徵展行銷做法 P2.2.2 根據主管指示，協助撰寫徵展企劃書 P2.2.3 根據主管所擬定業績目標，計算該次展覽所需的攤位數量或業績金額	4	K06 企劃書撰寫 K39 業務開發技巧 K11 整合行銷策略 K40 英文書信寫作 K41 英文口語溝通 K08 商業套裝軟體	S24 表達說服 S25 人脈建立 S02 創新導向 S10 創意 S15 客戶服務與聯繫能力 S26 成果導向

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)
	T2.2 針對廠商進行展覽招商業務	O2.2.1 招商統計表	<p>P2.2.1 根據公司提供名單，以電話或親自拜訪的程序，向客戶溝通展覽相關訊息，並進行招商</p> <p>P2.2.2 對過去曾經參展的重要廠商聯繫，說服廠商參加本次展覽活動</p> <p>P2.2.3 對廠商寄發 EDM 或其他相關資訊</p> <p>P2.2.4 協助廠商與公司簽訂參展合約</p>		K05 溝通協調與人際關係	S07 文書處理能力
	T2.3 開發陌生廠商	O2.3.1 廠商開發名單	<p>P2.3.1 建立並維護客戶資料庫</p> <p>P2.3.2 根據資料庫的廠商資訊，主動針對陌生廠商進行電話訪談及招商工作</p> <p>P2.3.3 至國際相關展覽中參展，並針對本次展覽，邀約廠商參展，或是買主前來觀展</p>			
	T2.4 執行徵展行銷	O2.4.1 徵展 DM O2.4.2 形象廣告	<p>P2.4.1 從事各種有助於形象推廣、展覽業務推廣的行銷活動</p> <p>P2.4.2 與行銷部門共同討論徵展行銷作法，如徵展 DM 與形象廣告內容</p>			
T3 提供展場服務	T3.1 提供展覽現場服務	O3.1.1 問題處理紀錄	<p>P3.1.1 對廠商提供展覽現場服務</p> <p>P3.1.2 若參展廠商發生問題，須立即向負責同仁反應，並立即協助處理排除問題</p>	4	K21 會展相關法律知識 K44 活動現場管理 K23 危機處理 K24 客服實務	S06 溝通 S20 衝突管理 S27 顧客導向 S15 客戶服務與聯繫能力
	T3.2 支援現場		P3.2.1 支援行銷企劃專員，進行展覽現			

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)
	活動		場活動		K26 情緒與衝突管理	S14 緊急應變 S13 問題解決
T4 撰寫結 案報告	T4.1 參展廠商 滿意度調查	O4.1.1 廠商滿意度 問卷 O4.1.2 廠商滿意度 分析	P4.1.1 設計參展廠商問卷，以調查參展 滿意度與改善意見 P4.1.2 於展後詢問參展商對展覽之滿意 度 P4.1.3 蒐集問卷後加以統整歸納，以得 到本次的展覽滿意度分析資料	4	K02 市場調查 K04 統計軟體應用 K29 顧客關係管理 K08 商業套裝軟體	S24 表達說服 S06 溝通 S27 顧客導向 S15 客戶服務與聯繫能力 S07 文書處理能力
	T4.2 分析展覽 效益	O4.2.1 展覽效益分 析表	P4.2.1 計算各項展覽效益指標，如：參 展攤位數量、參展廠商滿意度、參展廠 商銷售金額、人潮流量等 P4.2.2 比對和預期效益間的落差，提出 解決方案，提供主管參考			
	T4.3 製作結案 報告	O4.3.1 結案報告	P4.3.1 根據展覽狀況與分析資料，撰寫 結案報告 P4.3.2 將參展廠商資料建立廠商名冊， 以利後續聯繫			
T5 維護顧 客關係	T5.1 與廠商維 繫良好關係	O5.1.1 廠商聯繫名 單 O5.1.2 廠商意見調 查	P5.1.1 定期與參展廠商保持聯繫，以建 立良好關係 P5.1.2 提供參展廠商相關市場趨勢資訊 與相關諮詢服務	4	K29 顧客關係管理	S06 溝通 S15 客戶服務與聯繫能力

**職能內涵 ( A=attitude 態度 )**

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01 壓力容忍  
A18 親合關係  
A05 主動積極  
A06 自我管理  
A19 自信心  
A02 團隊意識  
A20 外向活潑  
A10 責任感  
A03 謹慎細心  
A09 對工作的熱忱  
A17 獨立  
A21 喜愛與人接觸  
A22 自我提升  
A14 冒險挑戰  
A23 吃苦耐勞  
A15 耐心

### 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，有 1 年以上工作經驗為佳（無經驗可）。
  - 英文要能基礎溝通，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】。

