

### 展覽業務專員職能基準

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
V2	BAS3322-001v2	展覽業務專員	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	BAS3322-001	展覽業務專員	歷史版本	已被《BAS3322-001v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		BAS3322-001v2			
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		展前負責招攬廠商；開發潛在客戶，拓展市場；展中進行各種服務；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 O1.1.2新展評估報告	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 P1.1.4國內外其他展競合分析	4	K01會展概論 K02市場調查 K08商業套裝軟體 K42財務管理	S01問題分析 S07文書處理能力

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)
			P1.1.5去年展覽檢討建議			
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財務收支與分析報告	P2.1.1與行銷企劃部門溝通協調徵展行銷做法 P2.1.2根據主管指示，協助撰寫徵展企劃書 P2.1.3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 P2.1.4徵展管道及方式規劃	4	K05溝通協調與人際關係 K06企劃書撰寫 K08商業套裝軟體 K11整合行銷策略 K40英文書信寫作 K41英文口語溝通	S02創新導向 S07文書處理能力 S10創意 S15客戶服務與聯繫能力 S24表達說服 S25人脈建立 S26成果導向 S29簡報能力 S30情緒管理 S31領導能力 S32業務開發能力
	T2.2針對廠商進行展覽招商業務	O2.2.1徵展進度報告	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 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 P2.2.3對廠商寄發 EDM 或其他相關資訊 P2.2.4協助廠商與公司簽訂參展合約			
	T2.3開發潛在廠商	O2.3.1參展廠商開發名單	P2.3.1建立並維護客戶資料庫 P2.3.2根據資料庫的廠商資訊，主動針對潛在廠商進行電話訪談及招商工作 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(B2B)前來觀展 P2.3.4分析近幾屆參展廠商不來參展原因			

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)
			因			
	T2.4執行徵展行銷	O2.4.1徵展 DM、EDM O2.4.2形象廣告	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 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 P2.4.3洽談徵展代理 P2.4.4洽談攤位交換 P2.4.5刊登徵展廣告 P2.4.6辦理徵展說明會 P2.4.7辦理國外推廣及徵展			
T3提供展前服務	T3.1辦理協調會	O3.1.1分配攤位表 O3.1.2問題解決協調會議紀錄	P3.1.1舉辦選位協調會，分配攤位 P3.1.2解決參展廠商問題	4	K05溝通協調與人際關係 K21會展相關法律知識 K23危機處理 K24客服實務 K26情緒與衝突管理 K44活動現場管理	S06溝通 S13問題解決 S14緊急應變 S15客戶服務與聯繫能力 S18組織能力 S20衝突管理 S27顧客導向 S30情緒管理 S31領導能力
T4提供展場服務	T4.1提供展覽現場服務	O4.1.1問題處理紀錄	P4.1.1對廠商提供展覽現場服務 P4.1.2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	4	K05溝通協調與人際關係 K21會展相關法律知識 K23危機處理 K24客服實務	S06溝通 S13問題解決 S14緊急應變 S15客戶服務與聯繫能力

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)
	T4.2支援現場活動		P4.2.1支援行銷企劃專員，進行展覽現場活動		K26情緒與衝突管理 K44活動現場管理	S18組織能力 S20衝突管理 S27顧客導向 S30情緒管理 S31領導能力
	T4.3廠商參展訪談與與客戶關係經營	O4.3.1訪談紀錄	P4.3.1瞭解廠商參展效果與商機調查 P4.3.2瞭解廠商明年參展意願 P4.3.3客戶關係追蹤與經營			
T5撰寫結案報告	T5.1參展廠商滿意度調查	O5.1.1廠商滿意度問卷 O5.1.2廠商滿意度分析	P5.1.1設計參展廠商問卷，以調查參展滿意度與改善意見 P5.1.2於展後詢問參展商對展覽之滿意度 P5.1.3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 K08商業套裝軟體 K29顧客關係管理 K45財務管理	S06溝通 S07文書處理能力 S15客戶服務與聯繫能力 S24表達說服 S27顧客導向 S28財務分析能力 S32業務能力
	T5.2分析展覽效益	O5.2.1展覽效益分析表	P5.2.1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 P5.2.2比對和預期效益間的落差，提出解決方案，提供主管參考 P5.2.3進行財務分析			
	T5.3製作結案報告	O5.3.1結案報告	P5.3.1根據展覽狀況與分析資料，撰寫結案報告 P5.3.2將參展廠商資料建立廠商名冊，以利後續聯繫			
T6維護顧客關係	T6.1與廠商維繫良好關係	O6.1.1廠商聯繫名單	P6.1.1定期與參展廠商保持聯繫，以建立良好的關係	4	K29顧客關係管理 K46產業趨勢分析	S06溝通 S15客戶服務與聯繫能力

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)
		O6.1.2廠商意見調查	P6.1.2提供參展廠商相關市場趨勢資訊與相關諮詢服務		K47產業基本知識 K48展覽型態	

**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：

#### 說明與補充事項

- **學歷**：大學以上，不限科系，B2B 展覽業務專員則需相關科系背景、產業知識。
- **經歷**：有1年以上相關工作經驗、有相關實習經驗為佳，B2C 展覽業務專員具業務開發能力更好。
- **語文**：B2B 展覽業務專員需精熟英文(多益800分以上)，具備英文書信、口語溝通等能力，有第二外語加分；B2C 展覽業務專員需英文說寫流利，台語精熟。
- **軟體能力**：須精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力。
- **證照要求**：通過初階或進階會議展覽專業人員認證，面試時予以加分。