

### 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
V3	BAS3322-001v3	展覽業務專員	最新版本	略	2022/12/30
V2	BAS3322-001v2	展覽業務專員	歷史版本	已被《BAS3322-001v3》取代	2019/12/11
V1	BAS3322-001v1	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		BAS3322-001v3			
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 / 會議及展覽服務業		行業別代碼	N8202
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 搜集市場相關資訊	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，以瞭解市場發展趨勢。 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，對未來可能舉辦的新展其參與意願與建議。 P1.1.4 於未來開發新展中納入永續會展作法。 P1.1.5 國內外其他展覽競合分析。	4	K01 會展概論 K02 市場調查 K08 商業套裝軟體 K09 財務管理 K21 產業趨勢分析 K45 國際會展趨勢 K57 市場趨勢分析 K67 永續會展	S01 問題分析 S07 文書處理能力 S13 外在環境感知力 S41 數據解讀能力 S39 市場調查能力

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 )
			P1.1.6 去年展覽檢討建議。 P1.1.7 檢視既有之展覽，推動轉型為永續會展。			
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 企劃書納入永續會展措施。 P2.1.4 根據主管所擬定業績目標，作財務收支分析，計算該次展覽所需的攤位數量或業績金額。 P2.1.5 規劃徵展管道及虛實融合經營模式。	4	K05 溝通協調與人際關係 K06 企劃書撰寫 K08 商業套裝軟體 K19 會展科技應用 K24 整合行銷策略 K31 會展相關法律知識 K35 顧客關係管理 K36 財務規劃 K38 英文書信寫作 K40 英文口語溝通 K61 競標實務 K62 政府採購法 K66 歐盟一般資料保護規則 ( GDPR ) 相關規定 K67 永續會展	S02 創新導向 S07 文書處理能力 S09 創意 S12 資訊與科技應用能力 S13 外在環境感知力 S14 策略性思考 S18 領導能力 S22 客戶服務與聯繫能力 S24 表達說明能力 S25 人脈建立 S26 成果導向 S29 業務拓展與客戶開發 S33 提案與簡報技巧 S42 文案寫作能力 S43 協調折衝能力 S44 議價及締約能力 S46 行銷能力
	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 對廠商寄發電郵文宣品或其他相關資訊。 P2.2.4 協助廠商與公司簽訂參展合約。			
	T2.3 開發 潛在參展 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 )
			P2.3.5 應用數位科技開發潛在客戶。			
	T2.4 執行徵展行銷	O2.4.1 徵展紙本及電郵文宣品 ( 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，如徵展文宣品與形象廣告內容。 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。 P2.4.8 行銷廣宣過程，恪遵永續會展政策與措施。			
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 K31 會展相關法律知識 K32 危機處理 K33 情緒與衝突管理 K41 客服實務 K42 活動現場管理	S06 溝通 S15 組織能力 S17 衝突管理 S18 領導能力 S19 問題解決 S20 緊急應變能力 S22 客戶服務與聯繫能力 S27 顧客導向 S43 協調折衝能力
T4 提供展覽服務	T4.1 提供展覽現場	O4.1.1 問題處理紀	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	4	K05 溝通協調與人際關係 K19 會展科技應用	S06 溝通 S12 資訊與科技應用能力

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 )
	服務	錄	反應，並立即協助處理排除問題。 P4.1.3 線上宣導及現場防疫工作。		K31 會展相關法律知識 K32 危機處理 K33 情緒與衝突管理 K41 客服實務 K42 活動現場管理 K44 展覽現場管理 K58 風險管理 K67 永續會展 K69 公共衛生	S20 緊急應變能力 S22 客戶服務與聯繫能力 S27 顧客導向 S43 協調折衝能力
	T4.2 支援現場及線上活動		P4.2.1 支援行銷企劃專員，進行展覽現場與線上展覽活動。 P4.2.2 線上展提供客服及安排買賣雙方洽談。			
	T4.3 廠商參展訪談與客戶關係經營	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 K09 財務管理 K35 顧客關係管理 K66 歐盟一般資料保護規則 ( GDPR ) 相關規定	S06 溝通 S07 文書處理能力 S22 客戶服務與聯繫能力 S24 表達說明能力 S27 顧客導向 S29 業務拓展與客戶開發 S41 數據解讀能力
	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。			

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 )
			P5.3.2 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 O6.1.2 廠商意見調查	P6.1.1 定期與參展廠商保持聯繫，以建立良好關係。 P6.1.2 提供參展廠商相關市場趨勢資訊與相關諮詢服務。 P6.1.3 應用數位科技維護顧客關係。	4	K19 會展科技應用 K21 產業趨勢分析 K35 顧客關係管理 K46 產業基本知識	S06 溝通 S12 資訊與科技應用能力 S22 客戶服務與聯繫能力

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	A14 冒險挑戰	A21 自信心
A03 謹慎細心	A15 耐心	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"> <li>● 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"> <li>• 學歷： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大學以上，不限科系，以會展、行銷、傳播、餐旅、應用外語等科系尤佳，或修習過上述相關課程者，優先錄取。</li> <li>2. B2B 展覽業務專員若具備相關科系背景、產業知識更佳。</li> </ol> </li> <li>• 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。</li> </ul> </li> </ul>

#### 說明與補充事項

- **語言能力：**
  1. 辦理涉外業務者需具備英文書信、口語溝通能力，約多益 650 至 750 分之間或其他同等英語能力檢定，另具第二外語能力者面試予以加分。
  2. 辦理國內業務者則英語能力約多益 600 分。
- **文書軟體：**須精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力，以及發送大量簡訊操作平台之能力。
- **五、會展認證：**須通過會議展覽專業初階人員認證。