

場地管理業業務人員職能基準

職能基準代碼		KPS3322-003v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	場地管理業業務人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 專業銷售	職類別代碼	KPS	
	職業別	商業銷售代表	職業別代碼	3322	
	行業別	支援服務業 / 會議及工商展覽服務業	行業別代碼	N8202	
工作描述		負責開發場館客戶，並與客戶接洽場館租借業務，包括安排檔期、說明場館使用規範，以及幫客戶進行場館空間規劃等。			
基準級別		3			

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 客戶聯繫	T1.1 開發新客戶	O1.1.1 客戶拜訪紀錄表	P1.1.1 主動打電話進行陌生客戶拜訪，並詢問是否有場地需求 P1.2.2 拜訪開發新客戶	4	1 溝通協調與人際關係 K02 顧客關係管理 K03 表達技巧 K04 業務開發技巧	S02 有效連結 S03 顧客導向 S04 業務拓展與客戶開發 S05 彈性思考 S06 人脈建立 S07 客戶服務與聯繫能力 S08 表達說服 S09 正確傾聽
	T1.2 維繫客戶關係	O1.2.1 客戶拜訪紀錄表	P1.2.1 定期拜訪舊客戶 P1.2.2 記錄客戶的特殊需求			
T2 場館行銷	T2.1 廣告宣傳	O2.1.1 電視廣告 O2.1.2EDM O2.1.3 網路廣告	P2.1.1 在各式媒體進行廣告宣傳 P2.1.2 塑造公司品牌與公益形象	3	K05 行銷管理 K06 網路行銷 K07 策略行銷 K08 整合行銷	S10 創新導向 S11 成果導向 S12 策略性思考 S13 詞彙編撰能力
	T2.2 提供最新訊息	O2.2.1 網站廣告 O2.2.2 宣傳單	P2.2.1 更新網路最新消息 P2.2.2 提供場館資訊，例如：場地規格			

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)
		O2.2.3 場地使用條件	與數量、使用條件			
T3 場地規劃與簽約	T3.1 場地提案	O3.1.1 提案建議書	P3.1.1 根據客戶需求進行場地規劃提案	3	K01 溝通協調與人際關係 K02 顧客關係管理 K09 專案管理 K10 談判技巧與協商策略 K11 民法	S01 溝通 S03 顧客導向 S07 客戶服務與聯繫能力 S13 詞彙編撰能力 S14 資訊科技能力 S15 合作協調 S16 時間管理 S17 閱讀能力
	T3.2 檔期安排	O3.2.1 檔期排程表	P3.2.1 協助客戶安排適當的檔期 P3.2.2 如遇與其他活動衝突，協助客戶進行協調工作			
	T3.3 報價	O3.3.1 報價單	P3.3.1 提供客戶場地報價單 P3.3.2 協同場館人員向客戶進行場地展示及介紹場館			
	T3.4 簽訂合約	O3.4.1 合約書	P3.4.1 與客戶確認需求與價格 P3.4.2 進行簽約			
	T3.5 預收訂金	O3.5.1 收據	P3.5.1 完成簽約手續後，預收場地訂金			
T4 現場活動協助	T4.1 確認客戶需求內容	O4.1.1 客戶需求紀錄表	P4.1.1 於現場協助客戶確認於洽談時所提出的需求，場館服務人員是否正確安排	3	K01 溝通協調與人際關係 K02 顧客關係管理	S01 溝通 S03 顧客導向 S15 合作協調 S18 問題分析 S19 問題解決 S20 組織規劃能力 S21 緊急應變能力
	T4.2 提供現場支援	O4.2.1 臨時需求紀錄表	P4.2.1 協助場館服務人員提供客戶臨時需求			
T5 結案	T5.1 滿意度調查	T5.1.1 滿意度調查記錄	P5.1.1 客戶使用後，須詢問對場館的滿意度	3	K12 商業套裝軟體	S13 詞彙編撰能力 S14 資訊科技能力
	T5.2 文件紀錄	T5.2.2 結案報告	P5.2.1 將客戶往來之文件進行歸檔保存			

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 壓力容忍
- A02 高 EQ
- A03 活潑外向
- A04 對會展產業具有熱情
- A05 正直誠實
- A06 冒險挑戰
- A07 自我管理
- A08 自我提升
- A09 團隊意識
- A10 親合關係
- A11 主動積極
- A12 彈性
- A13 好奇開放
- A14 應對不明狀

### 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：
  1. 學歷要求：大學以上
  2. 科系要求：不拘
  3. 工作經歷：2 年以上
  4. 語文能力：具備簡單的英語溝通能力，南部地區能以閩南語溝通會更好
  5. 擅長工具：Word、Excel、PowerPoint