

場地管理業業務人員職能基準

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	KPS3322-003v2	場地管理業業務人員	最新版本	因應產業需求，檢視更新職能內涵。	2021/01/14
V1	KPS3322-003v1	場地管理業業務人員	歷史版本	已被《KPS3322-003v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		KPS3322-003v2			
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		了解場館環境，了解客戶對場館需求，協助預定檔期，說明場館使用規範；在業務開發方面，協助主管進行陌生客戶開發與舊客戶維繫，在主管指示下，進行相關業務文書工作。			
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 行銷業務	T1.1熟悉場館環境	O1.1.1 場館紀錄表	P1.1.1 熟悉館內各場地資料。	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 S07客戶服務與聯繫能力 S08表達說服 S09正確傾聽
	T1.2跟隨業務主管開發新客戶	O1.2.1 客戶紀錄表	P1.2.1 整理客戶資料。 P1.2.2 以電話或是 email 方式進行客戶開發，詢問是否有場地需求。 P1.2.3 隨同主管或是資深業務人員	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)
			拜訪開發新客戶。			
	T1.3維繫客戶關係	O1.3.1 客戶拜訪紀錄表	P1.3.1定期聯繫/拜訪舊客戶。 P1.3.2記錄客戶的特殊需求。	3		
T2 場館行銷	T2.1廣告宣傳	O2.1.1 EDM O2.1.2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。	3	K03行銷管理 K04網路行銷 K05整合行銷	S10創新導向 S11成果導向 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場館資訊	P2.2.1更新網路最新消息 P2.2.2提供場館資訊，例如：場地規格與數量、使用條件。	3		
	T2.3開發新業務型態	O2.3.1 新型服務宣傳資訊	P2.3.1因應市場需求，提出新型服務內容(如：直播服務、虛擬會議)。	3		
	T2.4 接收客戶需求	O2.4.1 客戶需求紀錄表	P2.4.1 收到客戶的詢問電話或 email 後，了解客戶的需求。 P2.4.2 按照客戶需求，進行場地預定。	3		
	T2.5檔期安排	O2.5.1 檔期排程表	P2.5.1協助客戶安排適當的檔期。	3		
T3 場地規劃與管理	T3.1場地提案	O3.1.1 提案建議書	P3.1.1根據主管指示，提出按照客戶需求的場地規劃提案。	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 S07客戶服務與聯繫能力 S15合作協調
	T3.2場勘	O3.2.1 客戶需求紀錄表	P3.2.1於客戶場勘時，隨同主管協助現場導覽服務。	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)
	T3.3報價	O3.3.1報價單	P3.3.1提供客戶場地報價單。	3		S16時間管理
	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依照主管指示準備合約書。 P3.4.3隨同主管與客戶進行簽約。	3		
	T3.5預收訂金	O3.5.1收據/發票	P3.5.1完成簽約手續後，預收場地訂金，並開立收據或發票。	3		
T4 現場執行	T4.1確認客戶需求內容	O4.1.1客戶需求紀錄表	P4.1.1於現場協助主管向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 S19問題解決 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若有需求，於活動時與主管一起協助場館服務人員提供客戶臨時需求。	3		
T5 文書作業	T5.1滿意度調查	O5.1.1滿意度調查記錄	P5.1.1活動結束後，執行滿意度調查。	3	K07商業套裝軟體	S14資訊科技能力
	T5.2收取尾款	O5.2.1發票	P5.2.1於活動結束後，與客戶確認服務內容是否正確。 P5.2.2結算活動費用。 P5.2.3收取尾款。 P5.2.4開立發票。	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)
	T5.3文件紀錄	O5.3.1結帳記錄	P5.3.1整理活動現場發生的特殊事項，並存檔紀錄。 P5.3.2將客戶往來之文件進行歸檔保存。	3		

職能內涵(A=attitude 態度)

A01壓力容忍
A02高 EQ
A04對會展產業具有熱情
A05正直誠實
A07自我管理
A09團隊意識
A10親合關係
A11主動積極
A12彈性
A14應對不明狀況

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，但會展/英文/觀光/休閒等科系會加分。
 3. 工作經歷：不拘。

說明與補充事項

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：Excel、Word、PowerPoint。