

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
V3	KPS3322-003v3	場地管理業業務人員	最新版本	略	2023/12/29
V2	KPS3322-003v2	場地管理業業務人員	歷史版本	已被《KPS3322-003v3》取代	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		KPS3322-003v3			
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	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	N8202
工作描述		負責業務拓展，維繫舊客戶與開發新客戶，專案控管、專案執行、進度控管，及服務品質管理等，充分瞭解場館環境及客戶需求，說明場館使用規範，陪同場地會勘，預定檔期，並完成文書工作。			
基準級別		5			

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 場館使用紀錄表	P1.1.1 熟悉館內各場地資料與用途。 P1.1.2 熟悉場館推動永續會展政策之作法與設施。	5	K05 溝通協調與人際關係 K19 會展科技應用 K35 顧客關係管理	S06 溝通 S12 資訊科技應用能力 S13 外在環境感知力
	T1.2 開發新客戶	O1.2.1 客戶紀錄表	P1.2.1 依公司制定之標準建置系統、作客戶分類，行銷行動前後依分類登錄系統，便於內控系統查看或監督，達到即時有效控	5	K47 會議場地分析 K65 歐盟一般資料保護規則 (GDPR) 相關規定	S21 正確傾聽 S22 客戶服務與聯繫能力 S24 表達說服

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)
			管。 P1.2.2 透過社交平台、網路媒體、通訊社交軟體、電話或 email 方式進行客戶開發，探詢場地需求。 P1.2.3 關注國際組織、社團、大型 NGO 活動現況或產業動態，拜訪與開發新客戶。		K66 永續會展 K69 行銷管理	S27 顧客導向
	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。	5		
T2 場館行銷	T2.1 廣告宣傳	O2.1.1 電子報行銷信 (Electronic DirectMail, EDM) O2.1.2 社群網路媒體宣傳文案 O2.1.3 製作之生成式 AI 文	P2.1.1 利用生成式 AI 產生文案、企畫書。 P2.1.2 以生成式 AI 產生之文案對焦客戶需求，作分眾宣傳。 P2.1.3 塑造公司品牌與形象。	5	K12 數位行銷 K19 會展科技應用 K24 整合行銷策略 K28 品牌管理 K45 國際會展趨勢 K69 行銷管理	S02 創新導向 S08 詞彙編撰能力 S12 資訊科技應用能力 S13 外在環境感知力 S26 成果導向 S28 趨勢分析能力 S29 業務拓展與客戶開發 S37 網站維護更新能力 S47 生成式 AI 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)
		案、企畫書				
	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。	5		
	T2.3 開發新業務型態	O2.3.1 新型服務宣傳資訊	P2.3.1 提供場館數位化設施，便於辦理線上 (online)、現場 (onsite)、混合 (hybrid) 等會議，與實體 (physical)、虛擬 (virtual) 及虛實整合 (online merge offline, OMO) 等展覽。 P2.3.2 提供虛擬場勘服務，以滿足遠距者需求，可引進機器人擔任導覽與現場服務工作。	5		
	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 按照客戶之需求，進行場地預定。	5		
	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。	5		
T3 場地規劃與管理	T3.1 場地規劃	O3.1.1 場地規劃提案	P3.1.1 提出按照客戶提案邀標書 (Request for Proposal,RFP) 之需求規劃場地。 P3.1.2 以混合 (Hybrid) 或立體 (3D) 影像提供海外客戶場地實況。	5	K05 溝通協調與人際關係 K09 財務管理 K35 顧客關係管理 K61 競標實務	S04 合作協調能力 S05 活動企劃能力 S06 溝通 S11 時間管理 S22 客戶服務與聯繫能力
	T3.2 協助	O3.2.1 客	P3.2.1 於客戶場勘時，現場導覽服務。	5		

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)
	客戶場勘	戶需求紀錄表				S27 顧客導向 S32 規劃能力
	T3.3 報價	O3.3.1 報價單	P3.3.1 提供客戶場地報價單。	5		
	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 準備合約書。 P3.4.3 與客戶進行簽約。	5		
	T3.5 預收訂金	O3.5.1 收據/發票	P3.5.1 完成簽約手續後，知會財務部門預收場地訂金、開立收據或發票。	5		
T4 現場執行	T4.1 確認客戶需求內容	O4.1.1 客戶需求確認表	P4.1.1 根據邀標書 (RFP) 確認現場設備、規劃是否符合客戶洽談時需求，場館服務人員安排是否正確合適。	3	K05 溝通協調與人際關係 K35 顧客關係管理 K42 活動現場管理	S04 合作協調能力 S06 溝通 S17 衝突管理
	T4.2 現場確認服務執行	O4.2.1 場地例行檢查表	P4.2.1 活動現場恪守公共安全與衛生管理之相關規定。 P4.2.2 確認影音播放與場控秩序。	3	K44 展覽現場管理 K59 會議現場管理 K60 公共安全	S19 問題解決 S20 緊急應變能力 S27 顧客導向
		O4.2.2 臨時需求紀錄表	P4.2.3 活動期間客戶若有臨時性需求，立即處理。	3	K66 永續會展 K73 公共衛生	S46 團隊合作
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	K08 商業套裝軟體 K09 財務管理	S07 文書處理能力 S12 資訊科技應用能力
	T5.2 確認各項活動	O5.2.1 服務內容與	P5.2.1 活動結束，與客戶確認服務內容與活動費用。	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)
	費用、服務內容	活動費用 確認表	P5.2.2 確認無誤後交由財務部門收取尾款。			
	T5.3 文件紀錄	O5.3.1 結案記錄	P5.3.1 整理活動現場發生的特殊事項，紀錄數位化存檔。 P5.3.2 將客戶往來之文件進行歸檔、數位化保存。	3		

職能內涵 (A=attitude 態度)		
A01 壓力容忍	A08 情緒 (EQ) 管理	A23 喜愛與人接觸
A02 團隊意識	A09 對工作的熱忱	A26 彈性
A03 謹慎細心	A13 配合度高	A28 熱心服務
A05 主動積極	A18 應對不明狀況	A29 正直誠實
A06 自我管理	A20 親和力	

補充說明事項
<ul style="list-style-type: none"> ● 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"> • 學歷：大學以上，不限科系，以會展、行銷、應用外語等科系尤佳，或修習過上述相關課程者，優先錄取。 • 經歷：需具有 3-5 年以上相關行銷活動工作經驗、具備撰寫新聞稿能力者更佳。 • 語言能力：承辦涉外業務者，具備英文書信、口語溝通等能力 (建議多益 750 分以上，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。 • 文書軟體：須精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力，若能具備影音剪輯、設計軟體執行能力者更佳。 • 會展認證：通過初階會議展覽專業人員認證，若曾修習過若干國際認證 (如會展：CEM、CMP) 或 (如場地管理：CVP) 相關課程，建議面試時予以加分。