

獎勵旅遊業活動企劃人員職能基準

職能基準代碼		TTM4221-003v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	獎勵旅遊業活動企劃人員		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 旅遊管理	職類別代碼	TTM	
	職業別	旅遊諮詢及有關事務人員	職業別代碼	4221	
	行業別	支援服務業 / 旅行及相關服務業	行業別代碼	N7900	
工作描述		掌握產業與客戶需求，設計適合客戶的獎勵旅遊活動內容，並於旅遊過程中確保活動順利執行。			
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 資料蒐集	T1.1 蒐集相關表演團體資訊	O1.1.1 表演團體資訊	P1.1.1 尋找適合的表演團體與價格等資訊	3	K01 國際商務禮儀 K02 各國文化特色 K03 觀光餐旅概論	S01 創新導向 S02 彈性思考 S03 資訊蒐集能力 S04 人脈建立 S05 有效連結
	T1.2 蒐集景點資訊	O1.2.1 景點資訊	P1.2.1 搜集台灣各景點的相關資料與文化故事，以提供未來設計體驗活動所需 P1.2.2 景點開發勘查			
T2 現場活動規劃	T2.1 設計活動	O2.1.1 活動規劃	P2.1.1 確認客戶需求 P2.1.2 針對客戶個性與活動主題，提出具有獨特性的體驗活動行程	4	K04 商業套裝軟體 K05 談判技巧與協商策略 K06 溝通協調與人際關係 K07 遊程設計 K08 電腦繪圖 K12 創意思考	S06 資訊科技能力 S07 溝通 S08 成果導向 S09 品質導向 S10 時間管理 S01 創新導向 S02 彈性思考
	T2.2 製作簡報	O2.2.1 提案簡報	P2.2.1 協助業務設計提案簡報			
	T2.3 簡報活動內容	O2.3.1 提案簡報	P2.3.1 於業務提案時，協助解說活動的設計理念與目標			
	T2.4 場勘	O2.4.1 場勘紀錄表	P2.4.1 若有需求，可隨同業務人員陪同			

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)
			對方窗口進行場勘			S11 合作協調 S12 表達說服 S13 詞彙編撰能力 S17 創意
T3 現場活動執行	T3.1 場地布置		P3.1.1 按照客戶需求，布置活動現場	4	K09 風險管理 K10 活動管理	S07 溝通 S08 成果導向 S09 品質導向 S10 時間管理 S14 緊急應變能力 S15 問題解決能力 S16 合作協調
	T3.2 安排表演團體		P3.2.1 按照客戶所需，安排相關表演團體進行現場表演			
	T3.3 現場場控	O3.3.1 活動流程表	P3.3.1 確保活動的時間均在規畫的時間軸內 P3.3.2 確保各活動順利進行			
	T3.4 處理現場即時需求		P3.4.1 如客戶有臨時要求的特殊需求，須立即處理並完成任務			
T4 結案	T4.1 處理客訴	O4.1.1 客訴處理紀錄表	P4.1.1 處理顧客抱怨，提出補償措施	3	K04 商業套裝軟體 K06 溝通協調與人際關係 K10 活動管理 K11 客服實務	S06 資訊科技能力 S07 溝通 S15 問題解決能力
	T4.2 滿意度調查	O4.2.1 滿意度調查分析	P4.2.1 進行問卷等滿意度調查			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 壓力容忍
A02 謹慎細心
A03 主動積極

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A04 追求卓越
- A05 團隊意識
- A06 彈性
- A07 好奇開放
- A08 應對不明狀況
- A09 正直誠實
- A10 親合關係
- A11 反應速度快
- A12 學習力強

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. 工作經歷：最好有執行活動相關經歷 2~5 年以上
 2. 科系要求：不拘，但希望有社團經驗
 3. 語文能力：具備英文溝通能力，若能根據當地市場有不同語言能力更佳
 4. 文書軟體：Excel、Word、Photoshop
 5. 要了解 inbound 國家的文化
 6. 熱愛台灣，對台灣有深度了解