

獎勵旅遊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	TTM4221-004v3	獎勵旅遊業業務人員	最新版本	略	2023/12/29
V2	TTM4221-004v2	獎勵旅遊業業務人員	歷史版本	已被《TTM4221-004v3》取代	2021/01/14
V1	TTM4221-004v1	獎勵旅遊業業務人員	歷史版本	已被《TTM4221-004v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		TTM4221-004v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	獎勵旅遊業業務人員		
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		平時與客戶保持良好聯繫；提案競標時依主管指示，根據客戶需求提出符合所需的活動企劃案；接獲獎勵旅遊案後，遵照主管與資深業務人員指示或交辦，於活動期間全程陪同並協助客戶，確保各項活動依企畫順利執行，達成最終目標。			
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 業務 拓展	T1.1 維護 客戶關係	O1.1.1 客 戶紀錄表	<p>P1.1.1 按照資料庫中的資訊，協助以電話或電郵聯繫客戶。</p> <p>P1.1.2 陪同主管定期拜訪客戶，維持客戶關係。</p> <p>P1.1.3 透過社群媒體、公司網站、APP、搜索引擎關鍵字等數位行銷拓展業務、推廣公司成功案例與形象。</p>	3	K05 溝通協調與人際關係 K12 數位行銷 K19 會展科技應用 K28 品牌管理 K35 顧客關係管理 K48 國際商務禮儀	S06 溝通 S12 資訊科技應用能力 S21 正確傾聽 S22 客戶服務與聯繫能力 S23 有效聯結 S26 成果導向

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)
					K54 各國文化特色 K65 歐盟一般資料保護規則(GDPR)相關規定	S27 顧客導向 S29 業務拓展與客戶開發
T2 市場調查	T2.1 了解客戶背景	O2.1.1 客戶紀錄表	P2.1.1 協助主管進行市場調查，蒐集客戶的企業文化、預算、過去旅程資料等訊息。 P2.1.2 整理客戶特別需求。	3	K02 市場調查 K05 溝通協調與人際關係 K06 企劃書撰寫 K08 商業套裝軟體 K21 產業趨勢分析 K23 國際視野 K29 簡報企劃與表達技巧 K35 顧客關係管理 K57 市場趨勢分析 K63 城市行銷 K66 永續會展	S01 問題分析 S03 資料彙整能力 S05 活動企劃能力 S06 溝通 S07 文書處理能力 S16 邏輯思考能力 S21 正確傾聽 S27 顧客導向 S33 提案與簡報技巧 S44 資訊蒐集能力 S40 統計分析能力 S42 文案寫作能力
	T2.2 了解市場現況	O2.2.1 市場報告	P2.2.1 了解獎旅市場的發展狀況。 P2.2.2 了解客戶所屬國家的文化差異。 P2.2.3 掌握各地方政府或機構、團體可提供辦理獎勵旅遊活動之資源。			
	T2.3 編列活動企劃書	O2.3.1 活動企劃書	P2.3.1 於確認客戶需求，按照主管指示提出活動企劃書。 P2.3.2 活動企劃書納入永續會展之規劃與執行作法。			
T3 活動提案	T3.1 提案	O3.1.1 提案報告	P3.1.1 協助主管製作提案簡報。	3	K05 溝通協調與人際關係 K29 簡報企劃與表達技巧 K60 公共安全 K66 永續會展 K73 公共衛生	S04 合作協調能力 S06 溝通 S11 時間管理 S16 邏輯思考能力 S20 緊急應變能力 S22 客戶服務與聯繫能力 S27 顧客導向 S45 安全意識
	T3.2 製作任務分配表	O3.2.1 任務分配手冊	P3.2.1 確定接案後，協助製作任務分配工作手冊。			
	T3.3 場勘	O3.3.1 場勘紀錄	P3.3.1 隨同主管陪客戶進行場勘。 P3.3.2 於場勘時負責紀錄狀況。 P3.3.3 按照主管指示，進行活動修正。 P3.3.4 瞭解場館、景區、餐廳、飯店等地公共衛			

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)
			生工作之落實狀況。			
	T3.4 收款	O3.4.1 收據/發票	P3.4.1 向客戶預收訂金，並於活動前收訖尾款。			
T4 執行 現場活動	T4.1 行前 教育	O4.1.1 簡報	P4.1.1 協助主管準備行前教育時所需要的相關資料。	3	K05 溝通協調與人際關係 K32 危機處理 K33 情緒與衝突管理 K42 活動現場管理 K60 公共安全 K66 永續會展 K71 活動管理 K73 公共衛生	S01 問題分析 S04 合作協調能力 S06 溝通 S10 品質導向 S11 時間管理 S17 衝突管理 S19 問題解決 S20 緊急應變能力 S26 成果導向 S27 顧客導向 S45 安全意識 S46 團隊合作
		O4.1.2 行程說明	P4.1.2 參與行前簡報，了解自己在活動過程中應當要負責的事項。			
	T4.2 回報 現場狀況	O4.2.1 確認訂房、車、餐...之紀錄	P4.2.1 確認訂房、車、餐的狀況是否正確。 P4.2.2 落實現場公共衛生及安 P4.2.3 向現場主管回報相關資訊。			
	T4.3 處理 突發狀況	O4.3.1 突發狀況記錄	P4.3.1 協助排除現場常見之即時需求。 P4.3.2 客戶如有特殊需求，立即請示主管，並協助主管處理現場狀況。			
T5 結案	T5.1 滿意 度調查	O5.1.1 滿意度問卷	P5.1.1 行程結束後，進行滿意度調查。 P5.1.2 紀錄客戶抱怨並回報給主管。	3	K08 商業套裝軟體 K09 財務管理 K19 會展科技應用 K35 顧客關係管理 K65 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 S12 資訊科技應用能力 S16 邏輯思考能力 S22 客戶服務與聯繫能力 S40 統計分析能力 S41 數據解讀能力 S42 文案寫作能力 S48 代收款處理
	T5.2 結算 金額	O5.2.1 收據/發票	P5.2.1 協助結算總金額，客戶確認後收取尾款。			
	T5.3 活動 紀錄	O5.3.1 活動紀錄	P5.3.1 整理活動內容，若有發生相關問題，須提出流程記錄。 P5.3.2 製作圖片、剪輯影音記錄呈主管審閱無誤後備份存檔，並交予客戶活動成果影片。			

**職能內涵 ( A=attitude 態度 )**

A01 壓力容忍	A09 對工作的熱情	A23 喜愛與人接觸
A02 團隊意識	A10 責任感	A25 吃苦耐勞
A03 謹慎細心	A15 耐心	A26 彈性
A05 主動積極	A16 學習力強	A28 熱心服務
A06 自我管理	A18 應對不明狀況	A29 正直誠實
A07 喜愛創新求變	A20 親和力	A31 傾聽
A08 情緒(EQ)管理	A21 自信心	A35 互助合作
	A22 外向活潑	

**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：**

- **學歷：**大學以上，不限科系，以會展、行銷、傳播、國際貿易、餐旅、應用外語、觀光休閒等科系尤佳，或修習過上述相關課程者，優先錄取。
- **經歷：**無經驗可，如具有 1 年以上相關行銷活動工作經驗、實習經驗或社團活動經驗，有國際觀、產業背景、撰寫新聞稿能力更佳。
- **語言能力：**
  1. 承辦國外團體來台獎勵旅遊之業務者，需精熟英文(建議多益 750 分以上，或其他同等英語能力檢定)；
  2. 具備英文書信、口語溝通等能力，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獎勵旅遊(Certified Incentive Specialist, CIS)相關課程，建議面試時予以加分。