

婚宴活動企劃執行人員職能基準

職能基準代碼		PIC3332-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	婚宴活動企劃執行人員		
所屬 類別	職類別	個人及社會服務 / 個人照護服務		職類別代碼	PIC
	職業別	會議及活動規劃人員		職業別代碼	3332
	行業別	其他服務業 / 未分類其他服務業		行業別代碼	S9690
工作描述		依據顧客需求建議婚宴專案、活動內容、流程與企劃，提供各項婚宴禮俗 ^{【註1】} 的諮詢與執行。			
基準級別		4			

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 提供顧客產品諮詢與建議	T1.1 培養產品知識		P1.1.1 掌握組織內服務項目、產品及價格的知識 P1.1.2 蒐集婚宴活動服務與周邊商品的最新知識，以提升自身工作表現的品質 P1.1.3 視組織需求比較競爭對手婚宴活動服務項目與周邊商品及定價結構 P1.1.4 根據需要，與顧客和同事分享最新的婚宴活動產業資訊	3	K01 產業現況與相關知識 K02 產業/產品/服務基本知識 K03 婚宴活動服務項目與流程 K04 行銷概論	S01 外部環境認知與評估 S02 產業服務項目規劃與組織能力 S03 分析與解讀能力 S04 資訊科技應用能力 S05 人脈拓展 S06 顧客需求評估能力
	T1.2 提供顧客婚宴專案產品介紹及諮詢服務	O1.2.1 婚宴需求諮詢表單	P1.2.1 依組織提供顧客訂席資訊，與顧客約訪。 P1.2.2 與顧客洽談，確認顧客婚宴當天的需求 P1.2.3 依據顧客需求提供適合之婚宴專案(項目、廳房環境空間、禮俗服務、場佈、婚宴 <u>周邊服務</u> ^{【註2】} 廠商資訊諮詢服務。	4	K01 產業現況與相關知識 K02 產業/產品/服務基本知識 K03 婚宴活動服務項目與流程 K04 行銷概論 K05 顧客心理學 K06 顧客導向服務	S02 產業服務項目規劃與組織能力 S03 分析與解讀能力 S06 顧客需求評估能力 S07 問題分析 S08 顧客導向服務能力 S09 銷售技巧

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)
					K07與銷售有關的法令規定 K08組織工作倫理守則	S10正確傾聽 S11溝通能力 S12說服能力 S13約訪技巧
T2 規劃 顧客婚 宴需求	T2.1 規劃 與確認顧 客婚宴專 案服務、 產品及經 費預算	O2.1.1 婚 宴專案規 畫書 O2.1.2 婚 宴流程表	P2.1.1 根據顧客婚宴需求，進行婚宴活動場地、設備、產品、人力配置等軟硬體評估規劃與所需資源 P2.1.2 解說並確認符合顧客需求的婚宴專案企劃、建議流程、可運用的婚宴活動資源與相關經費報價。	4	K05 顧客心理學 K06 顧客導向服務 K07 與銷售有關的法令規定 K08 組織工作倫理守則 K09談判與協商策略 K10企劃書撰寫 K11專案管理 K12創意思考	S06 顧客需求評估能力 S07 問題分析 S08 顧客導向服務能力 S12 說服能力 S14價值判斷 S15有效連結 S16活動企劃能力 S17企劃書撰寫能力 S18提案與簡報技巧
T3 執行 婚宴活 動	T3.1 企劃 婚宴專案 活動	O3.1.1 部 門合作需 求單 O3.1.2 婚 宴專案時 程管控表 O3.1.3 物 品檢核表	P3.1.1 依據顧客婚宴專案需求，安排前製作業流程，進行跨部門合作協調溝通，確認婚宴當日流程細節包括節目、設計、彩排預演、菜色、場佈與人力安排等事宜。 P3.1.2 依據顧客婚宴專案所需，確認外部廠商或產品服務支援事項。 P3.1.3 掌控婚宴專案工作進度與品質管控 P3.1.4 婚宴兩週前與顧客確認婚宴當天流程安排，包括宴會桌菜需求、會館交通動線及桌次編排建議等。 P3.1.5 於婚宴一週前，與顧客確認婚宴當日的流程、	4	K05 顧客心理學 K06 顧客導向服務 K08 組織工作倫理守則 K09 談判與協商策略 K11 專案管理 K13 文件記錄與管理程序	S04 問題分析 S08 顧客導向服務能力 S15 有效連結 S19影響力 S20品質導向 S21成果導向 S22團隊合作 S23協調能力 S24時間管理 S25解決問題能力 S26衝突管理

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)
			所需準備物品、進場注意事項等當日細節。			S27 資料彙整能力
	T3.2 執行 婚宴現場 活動	O3.2.1 執 行檢核表	<p>P3.2.1 依據婚宴專案規劃，確認婚宴當日專案流程細節，包括音控、場佈與道具、顧客物品、相關人員進場等事宜。</p> <p>P3.2.2 執行婚宴禮俗儀式</p> <p>P3.2.3 執行婚宴專案彩排工作</p> <p>P3.2.4 擔任婚宴活動司儀，並掌控婚宴活動依規劃時程進行。</p> <p>P3.2.5 進行活動收場作業</p>	4	<p>K05 顧客心理學</p> <p>K06 顧客導向服務</p> <p>K08 組織工作倫理守則</p> <p>K09 談判與協商策略</p> <p>K11 專案管理</p>	<p>S08 顧客導向服務能力</p> <p>S10 正確傾聽</p> <p>S11 溝通能力</p> <p>S12 說服能力</p> <p>S19 影響力</p> <p>S20 品質導向</p> <p>S21 成果導向</p> <p>S22 團隊合作</p> <p>S24 時間管理</p> <p>S25 解決問題能力</p> <p>S26 衝突管理</p> <p>S28 婚宴活動統籌、監督與執行能力</p>
	T3.3 處理 現場危機 與應變		<p>P3.3.1 與顧客保持溝通，確保執行滿意度</p> <p>P3.3.2 處理顧客臨時的特殊需求</p> <p>P3.3.3 確認婚宴現場危機狀況，並協助解決</p>	4	<p>K06 顧客導向服務</p> <p>K08 組織工作倫理守則</p> <p>K09 談判與協商策略</p>	<p>S10 正確傾聽</p> <p>S11 溝通能力</p> <p>S12 說服能力</p> <p>S25 解決問題能力</p> <p>S26 衝突管理</p> <p>S29 危機處理能力</p>
T4 結案	T4.1 調查 顧客滿意 度	O4.1.1 滿 意度調查 表	<p>P4.1.1 蒐集顧客滿意度意見，並提出回應及記錄整理與檢討。</p> <p>P4.1.2 依據組織政策與程序，進行顧客資料歸檔與保存</p>	3	<p>K05 顧客心理學</p> <p>K06 顧客導向服務</p> <p>K07 與銷售有關的法令規定</p> <p>K08 組織工作倫理守則</p>	<p>S04 問題分析</p> <p>S08 顧客導向服務能力</p> <p>S10 正確傾聽</p> <p>S11 溝通能力</p>

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)
	T4.2 處理客訴	O4.2.1 客訴處理紀錄表	P4.2.1 釐清顧客抱怨及問題，並按組織規定提出補償方案，促成顧客正向回應 P4.2.2 依據組織規定與作業程序，達成雙方都能接受客訴後續的處理方式 P4.2.3 降低顧客對組織負面形象的感受	3	K09 談判與協商策略 K13 文件記錄與管理程序 K14 個人資料保護法	S12 說服能力 S23 協調能力 S25 解決問題能力 S26 衝突管理 S29 危機處理能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A02 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。
- A03 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A04 自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。
- A05 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A06 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- A07 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A08 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。
- A09 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：
 - 大專校院畢業，或具 1 年以上相關工作經驗
- 其他補充說明：
 - 【註 1】婚宴禮俗：係指婚宴會館執行之禮俗服務，包含文定、迎娶等儀式。
 - 【註 2】周邊服務：包含樂團、婚宴小物、文定儀式、喜餅及場佈等。

