

### 婚宴活動企劃執行人員職能基準

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	PIC3332-001v2	婚宴活動企劃執行人員	最新版本	略	2022/12/13
V1	PIC3332-001v1	婚宴活動企劃執行人員	歷史版本	已被《PIC3332-001v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼		PIC3332-001v2			
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		依據婚宴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 <sup>【註1】</sup> 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 提供顧客商品諮詢與建議	T1.1 培養商品知識		P1.1.1 熟記組織內服務項目、商品及價格的知識。 P1.1.2 蒐集婚宴活動服務與周邊商品的最新知識，以提升婚宴活動企劃的品質。 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。 P1.1.4 與顧客和同事分享最新的婚宴活動產業資	3	K01 產業現況與相關知識 K02 產業/商品/服務基本知識 K03 婚宴活動服務項目與流程 K04 行銷概論	S01 認知與評估能力 S02 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 人脈拓展能力 S06 顧客需求評估能力

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 )
			訊。			
	T1.2 提供顧客婚宴專案商品介紹及諮詢服務	O1.2.1 婚宴需求諮詢表	P1.2.1 依組織規劃之婚宴專案提供顧客參考，並與顧客預約參訪時間。 P1.2.2 與顧客洽談，確認顧客婚宴需求。 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、婚宴周邊服務 <sup>【註2】</sup> 廠商資訊諮詢服務等 )。	4	K01 產業現況與相關知識 K02 產業/商品/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 K07 行銷相關法令規定 K08 組織工作倫理守則	S02 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 問題分析能力 S08 顧客導向服務能力 S09 銷售技巧 S10 正確傾聽能力 S11 溝通與協調能力 S12 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、商品及經費預算	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、裝飾佈置品、人力配置等軟硬體評估、規劃所需資源。 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 行銷相關法令規定 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 問題分析能力 S08 顧客導向服務能力 S11 溝通與協調能力 S13 活動企劃與撰寫能力 S14 提案與簡報技巧
T3 執行婚宴活動	T3.1 協調整合婚宴專案	O3.1.1 部門合作需求單 O3.1.2 婚宴專案管控表	P3.1.1 依據顧客婚宴專案需求，安排前置作業流程，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	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	S07 問題分析能力 S08 顧客導向服務能力 S11 溝通與協調能力 S15 時間管理能力 S16 問題解決能力 S17 衝突管理能力

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 )
		O3.1.3 物品檢核表	<p>商品服務支援事項。</p> <p>P3.1.3 掌控婚宴專案工作進度與管控品質。</p> <p>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。</p> <p>P3.1.5 於婚宴一週前，與顧客確認婚宴當日的流程、所需準備物品、進場注意事項等當日細節。</p>			S18 資料彙整能力
	T3.2 執行婚宴現場活動	O3.2.1 流程檢核表 O3.2.2 物品檢核表	<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、新人衣物保管、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	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	S08 顧客導向服務能力 S10 正確傾聽能力 S11 溝通與協調能力 S15 時間管理能力 S16 問題解決能力 S17 衝突管理能力 S19 統籌、監督與執行能力
	T3.3 處理現場異常及突發狀況		<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，依組織規範如遇不可抗力因素，滿足顧客應變處理。</p> <p>P3.3.3 確認婚宴現場異常、突發狀況，並協助解決。</p>	4	K06 顧客導向服務 K08 組織工作倫理守則 K09 談判與協商策略	S10 正確傾聽能力 S11 溝通與協調能力 S16 問題解決能力 S17 衝突管理能力

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 )
T4 結案	T4.1 調查顧客滿意度	O4.1.1 滿意度調查表	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。 P4.1.2 依據組織政策與程序，進行顧客資料歸檔與保存。	3	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 K13 文件記錄與管理程序 K14 個人資料保護法	S07 問題分析能力 S08 顧客導向服務能力 S10 正確傾聽能力 S11 溝通與協調能力 S18 資料彙整能力
	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，並依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，達成雙方滿意的客訴後續處理結果。 P4.2.3 降低顧客對組織負面形象的感受。	4	K05 顧客心理學 K06 顧客導向服務 K07 行銷相關法令規定 K08 組織工作倫理守則 K09 談判與協商策略	S11 溝通與協調能力 S16 問題解決能力 S17 衝突管理能力

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 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。
- A02 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。
- A03 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。
- A04 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。
- A05 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。
- A06 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。
- A07 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：**
  - 大專以上畢業，且具 1 年以上相關工作經驗。
  - 大專以上婚宴喜慶相關科系畢業；或大專以上畢業，且具 1 年以上婚宴相關工作經驗。
- **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。