

### 行銷業務專員職能基準

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	THM2431-001v2	行銷業務專員	最新版本	略	2023/08/11
V1	THM2431-001v1	行銷業務專員	歷史版本	已被《THM2431-001v2》取代	2020/09/04

職能基準代碼		THM2431-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	行銷業務專員		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 旅館管理		職類別代碼	THM
	職業別	廣告及行銷專業人員		職業別代碼	2431
	行業別	住宿及餐飲業/住宿業		行業別代碼	I55
工作描述		依照不同客戶型態安排客戶服務活動及銷售服務，提供客戶所需之協助以滿足客戶需求，並維護及建立客戶關係。			
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 人際溝通與協調	T1.1 和顧客有效溝通	O1.1.1 溝通紀錄	P1.1.1 辨識使用合宜的溝通策略 <sup>【註1】</sup> 。 P1.1.2 根據既有程序 <sup>【註2】</sup> 進行訪談。 P1.1.3 能夠提出適合於實務的回饋與建議。 P1.1.4 與顧客及同事溝通時，能尊重不同文化及社會背景的差異，並顧及其需求與權利。 P1.1.5 溝通失敗，適切的反應並協調相關工作人員或部門處理。 P1.1.6 以促進雙方互利的溝通方式回應訴求。	3	K01 有效的溝通策略和技巧，能化解溝通阻礙，並維持關係 K02 辨識每個人不同的溝通風格 K03 基本團隊合作 K04 跨文化溝通能力 K05 非語言 <sup>【註8】</sup> 的溝通策略 K06 維持良性互動的溝通技巧 K07 觀光相關法規	S01 和顧客、同事溝通時，能因應對方需求與當下情境，並有助達成組織目標 S02 使用策略以因應特定溝通需求/問題 S03 保有個人的正直性，適時的處理個人的問題 S04 知道何時必須轉介以解決衝突

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 )
			<p>P1.1.7 能夠以重視及鼓勵他人參與的方式，尊重並考量多元觀點。</p> <p>P1.1.8 能夠站在組織的立場進行溝通協調。</p> <p>P1.1.9 以個人的能力、技巧和組織定位，在權責範圍內，依解決問題的規範流程進行溝通。</p>			<p>和進行調解</p> <p>S05 應用各種<u>溝通技巧</u>【註 15】</p> <p>S06 應用口語<u>溝通技能</u>【註 16】</p>
	T1.2 協助執行有效的溝通策略		<p>P1.2.1 運用策略檢視與顧客及同事溝通的成效。</p> <p>P1.2.2 針對需求進行必要的說明與翻譯服務。</p> <p>P1.2.3 定期檢核既有溝通管道，以確保顧客和同事能即時掌握相關資訊。</p> <p>P1.2.4 依據需求提供與同事及顧客有效溝通訓練。</p> <p>P1.2.5 維護工作所需的相關人際網絡與關係，以確保滿足顧客需求達成組織目標。</p>	3		
T2 在團隊環境工作	T2.1 在團隊內確認所擁有角色和責任		<p>P2.1.1 理解自己在團隊環境內之角色和責任。</p> <p>P2.1.2 清楚知道其他團隊成員的角色和責任。</p> <p>P2.1.3 確認在團隊中和團隊外的呈報關係。</p> <p>P2.1.4 確認自身技能發展責任以支援團隊功能。</p>	3	<p>K08 工作系統、設備和管理、場地的作業和組織作業程序</p> <p>K09 提供支援給其他團隊成員的方法</p>	<p>S07 閱讀、解釋並遵守工作規格、標準作業程序和工作指示，及其他參考資料</p> <p>S08 製作精確的紀錄</p>
	T2.2 協助團隊成員進行作業		<p>P2.2.1 使用有效和適當的溝通方式和團隊成員進行互動。</p> <p>P2.2.2 以自己的技能和能力做出有效和適當的協助，以完成團隊活動和目標。</p> <p>P2.2.3 遵循團隊的呈報方式。</p> <p>P2.2.4 為團隊工作改善意見做出協助。</p>	3	<p>K10 根據團隊要求和工作場所情境修改活動的方法</p> <p>K11 適當溝通並與工作場所文化一致</p> <p>K12 處理績效議題的方法</p> <p>K13 品質標準和實務</p>	<p>S09 將作業進行排序</p> <p>S10 符合規格</p> <p>S11 釐清並檢查任務相關資訊</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 )
					K14 工作場所實務規範 K15 紀錄和呈報之實務規範	
T3 實施銷售活動	T3.1 為銷售活動進行準備		P3.1.1 根據組織銷售重點/對象和諮詢同事，組織規劃銷售策略與各部門協調。 P3.1.2 蒐集資訊與支援素材【註3】。	4	K16 銷售、銷售溝通與關係建立的原則 K17 適合產業部門與組織的產業市場知識【註9】	S01 和顧客、同事溝通時，能因應對方需求與當下情境，並有助達成組織目標 S02 使用策略以因應特定溝通需求/問題 S03 保有個人的正直性，適時的處理個人的問題 S04 知道何時必須轉介以解決衝突和進行調解 S05 應用各種溝通技巧 S06 應用口語溝通技能
	T3.2 執行銷售拜訪	O3.2.1 客戶拜訪紀錄	P3.2.1 進行協商。 P3.2.2 藉由有效的人際互動風格，與客戶建立關係。 P3.2.3 藉由個人誠信和專業，發展客戶的信任與信心。 P3.2.4 積極協助客戶的問題。 P3.2.5 根據目標對象或市場，提供產品特性與優點資訊。 P3.2.6 鼓勵客戶提供回饋，尋求市場情報。	3	K18 影響銷售人員的法律議題，如消費者保護條款 K19 道德的考量，如產品與服務的真實性與誠信，領域內特定團體的目標	
	T3.3 呈報銷售活動	O3.3.1 銷售紀錄	P3.3.1 根據活動將結果納入未來行銷計畫之紀錄。 P3.3.2 根據組織政策所需準備銷售報告。	3		
T4 執行內部活動	T4.1 與客戶聯繫以符合服務期望	O4.1.1 活動需求清單	P4.1.1 協助客戶【註4】討論並釐清活動或目的的規模，活動【註5】。 P4.1.2 與客戶聯繫以判定明確的活動的籌辦需求【註6】，偏好和預算。 P4.1.3 依照客戶端需求進行檢查。 P4.1.4 持續討論活動計劃，滿足客戶需求和期望。	3	K20 在旅宿業場地所策劃的各類型活動的特性【註10】 K21 活動策劃的產品與服務的主要特性與功能【註11】 K22 場地及房間的各種風格與各自的目的	S01 和顧客、同事溝通時，能因應對方需求與當下情境，並有助達成組織目標 S02 使用策略以因應特定溝通需求/問題 S03 保有個人的正直性，適時的處

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 研擬活動企劃書	O4.2.1 活動企劃書	P4.2.1 詳細檢閱客戶說明，以分析和記錄活動需求。 P4.2.2 達到客戶預算要求。 P4.2.3 以活動的概念在活動提案書中發展多項方案， <u>方案</u> <sup>【註7】</sup> 可能包含各種異業結合模式。	3	K23 <u>文件</u> <sup>【註12】</sup> 的各種格式、內容和使用 K24 活動籌辦的主要環境和社會影響 <sup>【註13】</sup> ，以及降低影響的程序 K25 針對 <u>特定組織及特定族群客戶</u> <sup>【註14】</sup>	理個人的問題 S04 知道何時必須轉介以解決衝突和進行調解 S05 應用各種溝通技巧 S06 應用口語溝通技能 S12 針對活動需求諮詢及聯繫客戶、內部員工和外部合作廠商的溝通技能
T5 維繫客戶關係	T5.1 確保客戶資料庫的維護	O5.1.1 客戶資料建檔	P5.1.1 自負責的內勤職員處定期取得客戶文件的維護資料，以確保現有及潛在客戶重要資料的保存。 P5.1.2 維護客戶資料以確保資料庫的關聯性及最新性。 P5.1.3 蒐集客戶的銷售及服務歷史資訊以供分析。	4	K26 與下列項目相關的公司政策與流程 ■客戶服務 ■客戶資料庫的維護 ■難纏客戶的處理 ■分配職責	S13 蒐集、整理並理解所蒐集與分析的客戶相關資訊，以確認需求 S14 規劃和安排與資訊蒐集相關的活動，以提供予資料庫 S15 與涉及改善客戶服務的職員組成團隊一同工作
	T5.2 建立客戶的需求	O5.2.1 客戶資料統計	P5.2.1 透過正式或非正式聯繫管道，定期關懷客戶需求。 P5.2.2 針對客戶需求評估目前之產品及服務，以確定企業滿足客戶需求的能力。 P5.2.3 定期向適當人員回報所記錄的客服趨勢，作為規劃的參考。	4	K27 公司的商品及服務、部門所在地以及部門的電話分機號碼 K28 法律及法定要求，包括職業安全衛生、消保法、貿易慣例及公平交易法 K29 客服相關的行業/工作場域作業	S16 運用數學理論及技巧規劃資料庫欄位及大小 S17 建立分析診斷流程，以辨別並建議改善客戶服務 S18 運用與客戶資料庫使用相關的技術
	T5.3 確保適當的客戶處	O5.3.1 客戶問題處理紀	P5.3.1 依結果定期檢討服務標準，以確保滿足要求的標準。	3	規範	

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 )
	理	錄追蹤	<p>P5.3.2 接受訓練以提供適當的客戶服務標準，確保客戶處理的一致性。</p> <p>P5.3.3 定期檢討工作活動，以確保滿足客戶的需求。</p> <p>P5.3.4 積極參與資訊提供，以改善服務工作及活動。</p>			
	T5.4 協同處理抱怨	O5.4.1 客戶問題處理紀錄追蹤	<p>P5.4.1 確定需要轉介給其他人員或外部機構的投訴。</p> <p>P5.4.2 根據個人責任等級，轉介適當的人員並追蹤。</p> <p>P5.4.3 轉發相關文件和調查報告。</p> <p>P5.4.4 後續相應的人員及時掌握決策。</p>	3		

#### 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 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，完成任務。
- 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 冒險挑戰:在成敗後果不能確定的情境下，對成功機會少但成功後報酬高的事情勇於嘗試的傾向。

職能內涵(A=attitude 態度)

	T1.1	T1.2	T2.1	T2.2	T3.1	T3.2	T3.3	T4.1	T4.2	T5.1	T5.2	T5.3	T5.4
A01 主動積極	√		√	√	√		√	√	√	√	√		
A02 親和力	√	√			√	√		√			√	√	
A03 自信心		√	√		√	√	√	√					√
A04 應對不確定性	√		√	√			√	√	√			√	√
A05 壓力容忍			√	√			√	√	√			√	√
A06 冒險挑戰			√	√		√			√				√

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：

- 學歷背景：觀光休閒餐旅/商管/傳播系所大專以上畢業，具備旅宿業相關（含實習）工作經歷 2 年以上，且須具外語溝通能力尤佳。

●其他補充說明：

- 【註 1】策略:建立密切關係、交換資訊、提出問題解決方案、化解困難情境、外語能力。
- 【註 2】程序：政府法令、組織政策或程序、相關專案表準、職掌及倫理實務、訪談、討論人事議題、例行資料搜集、保守機密、證據導向、不公開揭露、公開事項。
- 【註 3】資訊與支援素材：文宣手冊、擺設素材、電子資訊(照片、影片)、贈品、獎勵素材、預算表。
- 【註 4】客戶：旅行社、委會員、公司、活動管理公司、政府、媒體、零售商、個人、社團。
- 【註 5】活動：各式派對、晚會、婚宴、社交活動、企業商務會議、政府或民間活動、社團聯誼、各式頒獎典禮、娛樂休閒活動等
- 【註 6】需求:日期、時間、預算、住宿、餐食、活動方式、人力需求、特殊或其他需求等。
- 【註 7】方案：額外的技術及服務、整合性主題、場地佈置等。
- 【註 8】非語言：手勢、姿勢、臉部表情。
- 【註 9】市場知識：優點產品與服務、客戶與市場趨勢。
- 【註 10】特性：目的和形式、不同族群客戶、企業客戶、家庭成員和官員的角色與職責。

### 說明與補充事項

- 【註 11】功能：可提供餐飲形式，中/西式菜單、可配合活動模式及可協助調度人才，如藝人、主持人、表演者等、技術設備種類及服務項目相關知識、場地或位置安排知識，格局安排，動線安排、時間流程的安排。
- 【註 12】文件：活動提案書、發給客戶的活動文件包括預訂條件、確認信、合約和發票、活動作業文件，包括活動訂購、平面配置圖、菜單選項。
- 【註 13】影響：當地居民的生活型態、廢棄物的回收和丟棄，尤其是危險物質、大量參加人數的移動安全性、活動準備、籌辦和結束時的能源、水和其它資源使用。
- 【註 14】特定組織及特定族群客戶：完善的場地特色、籌劃不同類型活動的場地能力的產品知識、準備提案計劃書及預訂內部和外部活動服務的程序和時限、不同場地人員在活動管理流程中的角色。
- 【註 15】溝通技巧：反映並積極聆聽、尊重的回應、具有同理心、回饋和支持、藉由應用策略來化解溝通障礙、辨別非語言的驅動力、釐清職責角色的界限。
- 【註 16】溝通技能：提問、表達、傾聽，正確提出問題並確實提供清楚資訊，了解職場工作指示或進一步釐清職場工作指示，視不同顧客群可能需要外語能力。