

展場會場設計業務職能基準

職能基準代碼		BAS3332-003v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	展場會場設計業務		
所屬類別	職類別	企業經營管理 / 行政支援		職類別代碼	BAS
	職業別	會議及活動規劃人員		職業別代碼	3332
	行業別	支援服務業 / 行政支援服務業		行業別代碼	N8202
工作描述		負責開發新客戶與維護舊客戶，與客戶接洽展場會場設計業務，協助客戶與設計師、工務人員溝通協調，以滿足客戶展場會場設計需求，並於展場施工及客戶進場期間確認符合客戶需求。			
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客戶 聯繫	T1.1開發 新客戶	O1.1.1新 客戶拜訪 紀錄表	P1.1.1主動打電話進行陌生客戶拜訪，並詢問是否有展場會場設計需求。 P1.1.2拜訪開發新客戶。	4	K01溝通協調與人際關係 K02 CAD(Computer Aided Design，電腦輔助設計)概念 K03表達技巧 K04業務開發技巧 K05市場敏感度 K06色彩敏感度 K07空間概念 K08顧客關係管理	S01溝通 S02正確傾聽 S03有效連結 S04客戶服務與聯繫能力 S05表達說服 S06顧客導向 S07業務拓展與客戶開發 S08彈性思考 S09人脈建立
	T1.2維繫 舊客戶關 係	O1.2.1舊 客戶拜訪 紀錄表	P1.2.1定期拜訪舊客戶。 P1.2.2記錄客戶的特殊需求。			
	T1.3設計 提案或比 稿	O1.3.1提 案建議書	P1.3.1與客戶協商條款和預算限制。 P1.3.2與平面、3D 設計師溝通依客戶需求，將2D 設計圖合成為3D 設計圖。			

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)
			P1.3.3依據客戶需求進行設計提案。		K09銷售技巧 K10業務邏輯性 K18品牌企劃概念 K19具搭建材質的概念	
T2場地 場勘	T2.1場地 測量	O2.1.1場 地照片	P2.1.1到展場會場進行拍照。	4	K01溝通協調與人際關係 K03表達技巧 K07空間概念 K08顧客關係管理 K11攝影技巧 K12整合技巧 K20消防安全法規 K21大會規範	S01溝通 S03有效連結 S04客戶服務與聯繫能力 S06顧客導向 S18整合能力 S19詞彙編撰能力 S20創新導向 S21彈性思考 S22理解能力
	T2.2個別 廠商場勘					
	T2.3整體 場地規劃 與場勘	O2.3.1場 地平面圖	P2.3.1 瞭解場地空間配置。			
	T2.4進出 場確認	O2.4.1場 地指引規 範	P2.4.1提供指引規範，協助廠商場地規劃。			
T3場地 設計報價 與簽約	T3.1報價	O3.1.1報 價單	P3.1.1提供客戶場地設計報價單。 P3.1.2符合客戶預算需求。	3	K01溝通協調與人際關係 K08顧客關係管理 K13專案管理 K14談判技巧與協商策略 K15商業套裝軟體技巧 K16簡報表達技巧 K22成本與利潤概念 K23法律常識	S01溝通 S04客戶服務與聯繫能力 S06顧客導向 S19詞彙編撰能力 S10資訊科技能力 S11合作協調 S12時間管理 S13閱讀能力
	T3.2簽訂 合約	O3.2.1合 約書	P3.2.1與客戶確認需求與價格(審圖)。 P3.2.2進行簽約。			
	T3.3預收 訂金	O3.3.1合 法憑證	P3.3.1完成簽約手續後，預收訂金。			

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現場 施工協助	T4.1確認 客戶需求 內容是否 落實	O4.1.1客 戶需求紀 錄表 O4.1.2缺 失檢討 表、 O4.1.3未 來合作計 畫	P4.1.1於現場協助客戶確認於洽談時所提出的需求，工務人員是否正確施工。	4	K01溝通協調與人際關係 K08顧客關係管理 K17安全意識	S01溝通 S03顧客導向 S11合作協調 S14問題分析 S15問題解決 S16組織規劃能力 S17緊急應變能力
	T4.2提供 現場支援	O4.2.1追 加變更需 求紀錄表	P4.2.1協助工務人員滿足客戶臨時需求。			
	T4.3進度 回報	O4.3.1進 度回報表	P4.3.1填寫現場施工進度。			
	T4.4驗收	O4.4.1驗 收單	P4.4.1告知客戶施工完成，並配合客戶進行驗收。			
T5結案	T5.1滿意 度調查	O5.1.1滿 意度調查 記錄	P5.1.1客戶使用後，須詢問對設計、施工的滿意度。	3	K15商業套裝軟體技巧	S10資訊科技能力 S19詞彙編撰能力
	T5.2文件 紀錄	O5.2.1結 案報告 O5.2.2缺	P5.2.1將客戶往來之文件進行歸檔保存。 P5.2.2針對設計、施工缺失之調查。			

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)
		失調查表				
	T5.3履行 合約付款	O5.3.1合 法憑證	P5.3.1協助客戶完成合約款項付清。			
	T5.4客戶 安撫	O5.4.1客 戶安撫紀 錄	P5.4.1客戶對於設計或施工不滿意部份予以安撫。			

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01對會展產業具有熱忱
- A02正直誠實
- A03自我管理
- A04團隊意識
- A05高 EQ
- A06壓力容忍
- A07自我提升
- A08活潑外向
- A09主動積極
- A10能應對不明狀況
- A11喜歡溝通
- A12風險安全意識
- A13企圖心

職能內涵 (A=attitude 態度)

A14績效導向

A15專案管理

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：**
 1. 學歷要求：大學以上
 2. 畢業科系：室內設計等相關設計科系、藝術相關、經營管理、企業管理、國際商務、外交系
 3. 工作經歷：2年以上
 4. 語文能力：具備熟練的英語溝通能力(多益650~800分)，南部地區能以閩南語溝通會更好
 5. 證照或能力要求：能夠熟練 Microsoft Office Word、Excel、PowerPoint、CAD 繪圖技巧、Adobe photoshop、Illustrator、乙級職業安全衛生管理員或甲級職業安全/衛生管理師法定資格之證照在錄取後公司排考
 6. 其他要求：無
- **其他補充說明：無。**