

展場會場設計業務職能基準

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	BAS3332-003v2	展場會場設計業務	最新版本	略	2022/01/25
V1	BAS3332-003v1	展場會場設計業務	歷史版本	已被《BAS3332-003v2》取代	2021/03/29

職能基準代碼		BAS3332-003v2			
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	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開發，並詢問是 否有展場會場設計需求。 P1.1.2 開發新客戶。	4	K14 具搭建材質的概念 K15 色彩敏感度 K18 溝通協調與人際關係 K28 表達技巧 K29 空間概念 K30 顧客關係管理	S07 有效連結能力 S08 顧客導向 S09 彈性思考能力 S11 正確傾聽能力 S12 客戶服務與聯繫能力 S13 表達說服能力
	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。			

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)
	T1.3 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。 P1.3.3 依據客戶需求進行設計提案。		K34 CAD (Computer Aided Design · 電腦輔助設計) K35 業務開發技巧 K36 市場敏感度 K37 銷售技巧 K38 業務邏輯性 K46 品牌企劃概念	S14 溝通 S15 業務拓展與客戶開發 S16 人脈建立
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	K18 溝通協調與人際關係 K28 表達技巧 K29 空間概念 K30 顧客關係管理 K39 攝影技巧 K40 整合技巧 K47 消防安全法規 K48 大會規範	S14 溝通 S07 有效連結能力 S12 客戶服務與聯繫能力 S08 顧客導向 S23 整合能力 S24 詞彙編撰能力 S30 創新導向 S09 彈性思考能力 S31 理解能力
	T2.2 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。			
	T2.3 場地使用規範確認	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	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。	4	K18 溝通協調與人際關係 K30 顧客關係管理	S08 顧客導向 S10 資訊科技能力

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)
簽約	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。		K31 成本與利潤概念 K41 專案管理 K42 談判技巧與協商策略 K43 商業套裝軟體技巧 K44 簡報表達技巧 K49 法律常識	S12 客戶服務與聯繫能力 S14 溝通 S17 合作協調 S18 時間管理 S24 詞彙編撰能力
	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。			
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	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	K18 溝通協調與人際關係 K30 顧客關係管理 K45 安全意識	S08 顧客導向 S14 溝通 S17 合作協調 S19 問題分析 S20 問題解決 S21 組織規劃能力 S22 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	P5.1.1 客戶使用後，須詢問對設計、施工的滿意度。	4	K43 商業套裝軟體技巧	S10 資訊科技能力 S24 詞彙編撰能力

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)
		記錄。 O5.1.2 未來合作計畫	P5.1.2 詢問客戶未來合作規劃。			
	T5.2 文件紀錄	O5.2.1 結案報告。 O5.2.2 缺失調查表	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。			
	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 工作熱忱
- A02 理解顧客需求
- A03 自我管理
- A04 謹慎細心
- A05 追求卓越
- A06 危機處理
- A07 好奇開放

職能內涵 (A=attitude 態度)

A08 壓力容忍

A09 團隊協同合作

A10 正向積極誠信負責

A11 風險管理意識

A12 對會展產業具有熱忱

A13 正直誠實

A14 高 EQ

A15 自我提升

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：**
 - 學歷要求：大學以上。
 - 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。
 - 工作經歷：2 年以上。
 - 語文能力：具備熟練的英語溝通能力，南部地區能以閩南語溝通會更好。
 - 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。
 - 其他要求：無。
- **其他補充說明：無。**