

婚紗攝影門市服務人員職能基準

職能基準代碼		KPS5292-003v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	婚紗攝影門市服務人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 專業銷售		職類別代碼	KPS
	職業別	展售說明人員		職業別代碼	5292
	行業別	支援服務業 / 租賃業		行業別代碼	N7730
工作描述		從事與婚紗攝影需求者接洽諮詢、簽約收款及維護門市環境等工作。			
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 接待、 諮詢與聯 繫客戶	T1.1 門市 接待	O1.1.1 顧 客資料表	P1.1.1 迎接並接待顧客，初步了解顧客需求。	2	K01 顧客應對相關知識	S01 觀察能力 S02 顧客接待能力 S03 文書處理能力
	T1.2 提供 諮詢服務		P1.2.1 觀察顧客身材、體型，徵詢預算、喜好款式、顏色、數量，並提供建議。 P1.2.2 依據顧客喜好與需求，提供適合之婚紗、禮服與搭配之配飾 <sup>【註1】</sup> 供顧客選擇。	3	K01 顧客應對相關知識 K02 婚紗禮服相關知識 K03 流行趨勢 K04 色彩學 K05 穿搭基本概論	S01 觀察能力 S02 顧客接待能力 S04 說明溝通能力 S05 服飾搭配能力
	T1.3 協助 顧客試穿 婚紗禮服	O1.3.1 尺 寸紀錄表	P1.3.1 協助顧客挑選之款式進行試穿，提供適合之配飾，並搭配試裝。 P1.3.2 協助顧客就試穿的婚紗或禮服量身，預備修改。	3	K01 顧客應對相關知識 K02 婚紗禮服相關知識 K03 流行趨勢 K04 色彩學	S01 觀察能力 S02 顧客接待能力 S05 服飾搭配能力

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 )
			P1.3.3 將顧客試穿之婚紗、禮服及配飾整理歸位。		K05 穿搭基本概論	
T2 提供婚紗攝影禮服相關服務	T2.1 介紹婚紗攝影相關服務		<p>P2.1.1 依照顧客需求 ( 購買 / 承租 )，款式、套數、配飾、婚期、拍照時間、婚紗照組數及毛片挑選，介紹顧客婚紗攝影禮服服務方案，並對顧客詳細說明。</p> <p>P2.1.2 面對顧客諮詢，解說婚紗方面相關業務：婚紗拍攝流程，婚禮嫁娶流程，禮服及攝影專業等。</p>	3	<p>K01 顧客應對相關知識</p> <p>K02 婚紗禮服相關知識</p>	<p>S02 顧客接待能力</p> <p>S03 文書處理能力</p> <p>S04 說明溝通能力</p>
T3 簽訂合約	T3.1 報價、議價、簽約及收款	<p>O3.1.1 合約書</p> <p>O3.1.2 收據</p>	P3.1.1 就婚紗攝影方案進行報價及議價，談定費用與訂立合約，並收取訂金，開立收據。	3	K06 合約基本概念	<p>S02 顧客接待能力</p> <p>S03 文書處理能力</p> <p>S04 說明溝通能力</p>
T4 協助婚紗拍攝 / 婚宴行政事務	T4.1 協助婚紗拍攝行政事務		<p>P4.1.1 於婚紗拍攝前，確認婚紗與配飾完好無缺並準備妥當。</p> <p>P4.1.2 與顧客、攝影師、禮服秘書、化妝師等協調攝影日期、拍攝地點，確定相關人員皆能配合，有突發狀況或行程變更，立即協調處理，使拍攝事宜能順利完成。</p> <p>P4.1.3 依照顧客的婚宴日期與攝影師、禮服秘書、化妝師等協調，確定相關人員皆能配合無誤。</p> <p>P4.1.4 聯繫顧客約定挑選毛片及確認婚紗照事</p>	3	<p>K01 顧客應對相關知識</p> <p>K02 婚紗禮服相關知識</p> <p>K06 合約基本概念</p>	<p>S02 顧客接待能力</p> <p>S03 文書處理能力</p> <p>S04 說明溝通能力</p> <p>S05 服飾搭配能力</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 )
			宜，並將毛片準備妥當。			
T5 配合店內行銷活動進行宣傳推廣	T5.1 配合行銷活動		P5.1.1 依公司規劃之行銷活動，準備活動需要之用品、宣傳品、傳單或看版。 P5.1.2 協助門市主管完成銷售，並執行業務相關之行政、後勤等工作。	3	K07 行政庶務相關知識	S06 活動執行能力 S07 宣傳行銷能力
	T5.2 宣傳與推廣行銷活動		P5.2.1 利用網路或資訊平台進行推廣，聯繫老顧客，宣傳行銷活動相關資訊，吸引更多關注，引發潛在顧客參與行銷活動，達成銷售目標。	3	K08 電腦資訊應用相關知識 K09 宣傳行銷相關知識	S06 活動執行能力 S07 宣傳行銷能力
T6 維持門市環境整潔	T6.1 打掃與消毒工作環境	O6.1.1 輪值表	P6.1.1 每日營業前與結束營業後進行門市及工作區域之清潔與消毒工作。 P6.1.2 每月進行門市大掃除及消毒工作。	2	K10 環境清潔基本概念	S03 文書處理能力 S08 環境清潔能力

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A02 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。
- A03 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。
- A04 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。
- A05 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。
- A06 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。

#### 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：
  - 高中職以上畢業，對婚紗攝影服務工作有熱忱者，有耐心、耐力、體力 ( 婚紗很重 )。
- 其他補充說明：
  - 【註 1】配飾：包括頭紗、帽子、首飾、鞋子等。