

展覽行銷企劃經理職能基準-更新

職能基準代碼				
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類		
		職業		
所屬 類別	職類別			職類別代碼
	職業別			職業別代碼
	行業別			行業別代碼
工作描述		依據搜集到的市場資訊規劃與執行市場研究調查；擬定展覽行銷策略；執行展覽行銷專案活動；管理行銷團隊人員；並確保顧客滿意度。		
基準級別		5		

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研擬展覽行銷策略	T1.1市場研究	01.1.1市場研究報告	P1.1.1監督行銷團隊人員，針對本次展覽產業進行市場調查，以得到目前產業市場的相關情報 P1.1.2監督行銷團隊人員，針對買主(B2B)或消費者(B2C)的行為模式進行分析 P1.1.3外部產業公協會與相關主管機關的經營	5	K04統計軟體應用 K30產業趨勢分析 K31行銷策略規劃 K32國際視野	S11資訊科技能力 S16外部意識 S17策略性思考 S18組織能力 S19邏輯思考能力
	T1.2判斷展覽行銷策略	01.2.1不同展覽的策略方案	P1.2.1根據市場調查結果，判斷市場對於展覽發展的接受程度 P1.2.2分析市面上相關展覽的行銷策略與現場活動執行績效 P1.2.3分析展覽舉辦地點的優劣勢			

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)
			P1.2.4擬定本次展覽的行銷策略，並找出展覽的亮點進行宣傳			
T2管理行銷團隊	T2.1分派行銷團隊工作任務	02.1.1工作任務分派表	P2.1.1確認此次展覽活動所需執行的行銷任務 P2.1.2選派適當人員執行不同的行銷任務	5	K28專案管理 K30產業趨勢分析 K33團隊激勵與領導技巧 K34人力資源管理	S06溝通 S18組織能力 S20衝突管理 S21領導能力 S24公關能力 S25整合能力
	T2.2訓練團隊成員具備相對能力	02.2.1訓練課程	P2.2.1確認團隊成員是否具備相關工作能力，如不具備者，需給予相關訓練課程 P2.2.2課程結束後，需對成員能力進行檢核			
	T2.3監督行銷團隊	02.3.1工作績效評估表	P2.3.1對行銷團隊成員進行監督管理，以確保產出水準 P2.3.2掌控團隊成員的工作進度 P2.3.3確保所有成員都能執行適當的工作，如有不適任情形要隨時進行調整 P2.3.4激勵員工達成工作任務要求			
T3執行行銷企劃	T3.1確定展覽行銷主軸與定位	03.1.1行銷機會比較分析報告	P3.1.1分析市場的需求狀況，確定可以執行的行銷模式 P3.1.2確認可應用的新科技與新方法，發展創新行銷機會 P3.1.3根據行銷企劃專員所提報的產業趨勢分析與市場調查結果，確定展覽的行銷主軸與市場定位 P3.1.4根據確定的行銷主軸，選定所使用的行銷媒體，以及可運用的文宣產品	5	K35品牌管理 K11整合行銷策略 K36簡報企劃與表達技巧 K09財務管理 K28專案管理 K46談判技巧與協商策略	S01問題分析 S16外部意識 S04合作協調 S18組織能力 S06溝通 S11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)
	T3.2提出展覽行銷企劃書	03.2.1展覽活動市場區隔與定位分析	P3.2.1將確認的展覽行銷主軸、定位、進行方式與應用資源 P3.2.2指導行銷團隊成員撰寫行銷企劃書，並檢視企劃書內容是否適當			
	T3.3向個別客戶提出企劃書	03.3.1提案企劃書	P3.3.1根據客戶的需求，設計與客戶相關的企劃書 P3.3.2將企劃書內容交由業務單位向客戶提案			
	T3.4與其他部門協商可運用的資源	03.4.1跨部門協調會議記錄	P3.4.1與相關部門協調，確定可在適當時間提供可運用的行銷資源 P3.4.2確定各項宣傳活動的進度有按照企劃時間執行，並確認行銷績效			
	T3.5掌控預算並執行進度	03.5.1預算報表 進度分析表	P3.5.1控制花費符合預算所需 P3.5.2在預算限制下，達到行銷企劃所需的績效			
T4監督行銷策略執行	T4.1確認行銷文宣品內容	04.1.1DM、專刊、EDM	P4.1.1確認所有行銷文宣品內容的市場區隔與定位設計 P4.1.2確認所有行銷文宣品的共同溝通理念 P4.1.3監督所有行銷文宣品在計畫時程內完成	5	K21會展相關法律知識 K23危機處理 K26情緒與衝突管理 K37媒體管理	S01問題分析 S04合作協調 S06溝通 S08品質導向 S13問題解決 S14緊急應變能力 S18組織能力 S22正確傾聽
	T4.2確定舉辦活動內容	04.2.1現場活動 04.2.2記者招待會 04.2.3新聞稿	P4.2.1確認展覽現場執行的活動內容是否可以達到行銷效果 P4.2.2確認記者招待會邀約成員，並監控邀約進度 P4.2.3確認記者招待會的新聞稿內容			

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)
	T4.3 追蹤行銷宣傳效果	04.3.1 各項行銷宣傳活動報表	P4.3.1 根據各項行銷宣傳成果，確認是否達成宣傳績效 P4.3.2 未達到績效目標的行銷宣傳活動，要加強人力物力到達到績效目標為止			
	T4.4 監督現場活動	04.4.1 開幕典禮 04.4.2 競賽活動 04.4.3 專業研討會	P4.4.1 監督會場相關活動順利進行 P4.4.2 處理活動現場發生的緊急應變事項			
T5 分析展覽效益	T5.1 評估市場趨勢	05.1.1 績效分析 05.1.2 結案報告	P5.1.1 根據展覽效益分析，評估未來產業市場的發展趨勢	5	K02 市場調查 K29 顧客關係管理 K30 產業趨勢分析 K38 財務規劃 K39 投資報酬率評估	S01 問題分析 S13 問題解決 S15 客戶服務與聯繫能力 S23 有效聯結
	T5.2 確定未來展覽行銷方向	05.2.1 檢討報告	P5.2.1 根據結案報告，確定未來展覽行銷的改進方向 P5.2.2 根據買主(B2B)或消費者(B2C)滿意度調查結果，評估未來展會活動的走向			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 壓力容忍
 A02 團隊意識
 A03 謹慎細心
 A04 好奇開放
 A05 主動積極
 A06 自我管理
 A07 喜愛創新求變
 A08 EQ 管理
 A09 對工作的熱忱

職能內涵 (A=attitude 態度)

A10 責任感
A11 創造力
A12 樂觀
A14 冒險挑戰
A15 耐心

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：大學以上，不限科系。

經歷：在展覽、活動行銷、廣告或公關公司等相關領域至少有3年以上執行之經驗。具創意之展覽行銷活動企劃與執行能力，且能掌握國際市場趨勢、產業動態，執行行銷策略規劃。

語文：B2B 展覽行銷企劃經理需精熟英文(多益800分以上)，具備英文書信、口語溝通、英文提案、英文簡報等能力，若具備第二外文(德、法、日)更佳；B2C 展覽行銷企劃經理需英文說寫流利，台語精熟。

軟體能力：須精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力；B2C 展覽行銷企劃經理需具備 Google、Facebook 投放廣告能力。

證照要求：通過初階或進階會議展覽專業人員認證，面試時予以加分。

基準更新紀錄

因應2017/05/25公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「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】。

展覽業行銷企劃專員職能基準-更新

職能基準代碼

職能基準名稱 (擇一填寫)		職類		
		職業		
所屬 類別	職類別		職類別代碼	
	職業別		職業別代碼	
	行業別		行業別代碼	
工作描述		依據公司或客戶需求進行市場及產業調查；依據展覽定位，規劃展覽行銷與媒體活動；於展覽現場進行活動控管；於展後撰寫結案報告。		
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 蒐集市場 資訊	T1.1 蒐集市場 及產業相關資 訊	01.1.1 產業趨勢分 析報告 01.1.2 新展評估報 告	P1.1.1 收集相關市場資訊，估計產業目 前發展趨勢 P1.1.2 了解目前市場上展覽應用的新科 技與發展趨勢 P1.1.3 蒐集類似展覽的行銷活動執行方 式 P1.1.4 搜集廠商、公協會意見	4	K01 會展概論 K02 市場調查 K03 創意思考 K04 統計軟體應用 K29 產業基本知識	S01 問題分析 S02 創新導向 S03 資料彙整能力 S15 數據解讀能力 S16 文案寫作能力
	T1.2 由之前的 資料，得知參 展廠商與買主 (B2B 為「買 主」，B2C 為 「消費者」)的 態度	01.2.1 加強與改善 的分析報告	P1.2.1 整理買主對於展覽活動的意見， 以修正後續行銷活動方向 P1.2.2 蒐集產業資訊，提供給主管參考 新展發展的可能性			
	T1.3 發展展覽 宣	01.3.1 展覽定位 01.3.2 品牌宣傳	P1.3.1 根據相關市場資訊，與業務部同 仁開會討論本次展覽的主軸與定位			

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)
			P1.3.2根據本次展覽的主軸與定位，發想適合展覽的行銷宣傳活動與形象廣告，達到吸引買主的目的			
	T1.4蒐集產業相關廠商資料	01.4.1廠商參與展覽可行性分析報告	P1.4.1協助業務部蒐集廠商資訊，使業務部同仁能更加瞭解每家廠商之營運內容，以確定是否足以籌辦該展覽			
T2撰寫行銷企劃	T2.1協商確認行銷活動細節	02.1.1活動流程表	P2.1.1設計符合本次活動主軸與定位的相關行銷活動與流程 P2.1.2確定可運用的行銷資源 P2.1.3確定各項宣傳活動的進度與績效	4	K05溝通協調與人際關係 K06企劃書撰寫 K07行銷概論 K08商業套裝軟體 K09財務管理 K10會計學	S04合作協調 S05活動企劃能力 S06溝通 S07文書處理能力 S17效益評估能力 S18財務分析能力
	T2.2協助撰寫行銷企劃書	02.2.1行銷預算表 02.2.2行銷企劃書	P2.2.1根據可用的時間與資源，擬定本次展覽行銷預算 P2.2.2擬定行銷策略及計畫 P2.2.3協助主管撰寫行銷企劃書			
	T2.3撰寫個別客戶提案企劃書	02.3.1提案企劃書	P2.3.1向客戶建議本次展覽的主軸與定位，以提供客戶自行設計展前、展中宣傳活動 P2.3.2如有特殊需求的客戶，會依據主管的指示，協助主管製作客戶所需的提案企劃書 P2.3.3協助製作提案簡報			
T3展前進行行銷宣傳活動	T3.1協助業務部門進行徵展行銷作業	03.1.1徵展 DM、EDM 03.1.2廣告 03.1.3新聞稿	P3.1.1因應業務部需求，協助設計給參展廠商的徵展文宣品 P3.1.2協助業務部門規劃及改善行銷計畫 P3.1.3協助業務部門銷售作業	4	K05溝通協調與人際關係 K11整合行銷策略 K12電腦繪圖概念 K13數位行銷 K14網頁設計概念	S02創新導向 S05活動企劃能力 S06溝通 S08品質導向 S09時間管理

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>P3.1.4與業務部門共同擬定徵展行銷與形象廣告內容</p> <p>P3.1.5透過廣告、公關、媒體、品牌的資源整合與應用，提升展覽的形象與品牌競爭力</p>		<p>K15廣告文案概念</p> <p>K16視覺設計概念</p> <p>K17公關實務</p> <p>K18新聞稿撰寫</p> <p>K19活動企劃</p> <p>K20會展科技應用</p>	S10創意
	T3.2運用各種媒體邀約買主 (僅 B2B 有此工作任務，B2C 沒有)	<p>03.2.1展覽網頁</p> <p>03.2.2社群媒體</p> <p>03.2.3 APP</p>	<p>P3.2.1運用各種人脈關係，如，產業公會，或是海外辦事處等，邀請不同國家相關產業的買主前來觀展</p> <p>P3.2.2架設官方網頁、社群媒體、臉書粉絲專頁，或是 APP 的設計，與買主進行互動，使其產生與展覽的連結</p> <p>P3.2.3運用電子媒體與潛在買主進行溝通，提供第一手的優惠資訊</p> <p>P3.2.4每日監控網頁與粉絲團的瀏覽數量，達到每日逐步提高瀏覽量的目的</p> <p>P3.2.5邀請媒體訪談買主 (僅 B2B 有以上行為指標，B2C 沒有)</p>			
	T3.3召開記者會	03.3.1記者會新聞稿	<p>P3.3.1連絡相關媒體記者參與展前記者會</p> <p>P3.3.2撰寫新聞稿</p> <p>P3.3.3安排記者會貴賓與受訪對象</p> <p>P3.3.4監控新聞露出量</p> <p>P3.3.5邀請參展廠商參加記者會</p>			
	T3.4展前宣傳活動	<p>03.4.1展覽主視覺</p> <p>03.4.2廣告文案</p> <p>03.4.3文宣產品</p>	<p>P3.4.1進行各通路的宣傳活動，吸引潛在與會者參與活動</p> <p>P3.4.2與設計部門溝通協調，提出展覽</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)
		03.4.4形象廣告	主視覺設計方向，以及展覽的各式文宣產品 P3.4.3與業務部門協商，設計形象廣告 P3.4.4確定展前宣傳進度，並決定在不同的時程需要公布出哪些展覽訊息，以達到吸引買主的目的			
	T3.5設置展覽精神堡壘	0.3.5.1精神堡壘	P3.5.1與設計部門討論，設計出本次展覽的精神堡壘 P3.5.2於展覽現場架設精神堡壘，並於開展前完成			
T4展中執行現場相關活動	T4.1執行現場活動	04.1.1開幕典禮 04.1.2競賽活動 04.1.3造勢活動 04.1.4演講 04.1.5表演節目 04.1.6產品發表會 04.1.7趨勢論壇 04.1.8達人分享會 (僅B2C有)	P4.1.1進行開幕活動，包括引導開幕貴賓，並設計符合主題的開幕表演活動 P4.1.2於展覽期間，依據每日的重點，進行各式活動，如：專題演講、競賽、表演節目、產品發表、趨勢說明等	4	K02市場調查 K05溝通協調與人際關係 K08商業套裝軟體 K21會展相關法律知識 K22國際商務禮儀 K23危機處理 K24客服實務 K26情緒與衝突管理 K27展覽現場管理	S07文書處理能力 S11資訊科技能力 S13問題解決 S14緊急應變能力
	T4.2舉辦研討會(B2B)或業者交流會(B2C)	04.2.1研討會、趨勢論壇(B2B)或交流會(B2C)	P4.2.1配合本次徵展主軸，舉辦相關議題之研討會或交流會 P4.2.2確定研討會或交流會場次 P4.2.3邀請研討會或交流會主講貴賓			
	T4.3進行買主(B2B)或消費者(B2C)滿意度調查	04.3.1滿意度調查問卷	P4.3.1於展覽現場進行滿意度調查，以了解買主(B2B)或消費者(B2C)的滿意程度			

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)
	查					
T5展後撰寫 結案報告	T5.1分析展覽 效益	05.1.1績效分析 結案報告	P5.1.1運用各種指標評估展覽效益 (如：人潮流量、購買量等)是否與預期 相符 P5.1.2評估媒體的曝光率是否足夠	4	K05溝通協調與人際關係 K08商業套裝軟體 K09財務管理 K28專案管理	S01問題分析 S06溝通 S12詞彙編撰能力
	T5.2召開展後 檢討會	05.2.1檢討報告	P5.2.1針對改善事項進行檢討			
	T5.3製作結案 報告	05.3.1結案報告	P5.3.1按主管指示，撰寫主辦單位需求 之結案報告 P5.3.2針對此次展覽執行檢討會議，以 備後續活動參考			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01壓力容忍
 A02團隊意識
 A03謹慎細心
 A04好奇開放
 A05主動積極
 A06自我管理
 A07喜愛創新求變
 A08 EQ 管理
 A09對工作的熱忱
 A10責任感
 A11創造力
 A12樂觀
 A13配合度高

職能內涵 (A=attitude 態度)

A14冒險挑戰
A15耐心
A16學習力強
A17獨立

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：大學以上，不限科系，修習過行銷相關課程。
 - 經歷：有1年以上相關行銷活動工作經驗、實習經驗或社團活動經驗，B2B 展覽業行銷企劃專員有國際觀、產業背景、撰寫新聞稿能力更佳。
 - 語文：B2B 展覽業行銷企劃專員需精熟英文(多益800分以上)，具備英文書信、口語溝通等能力；B2C 展覽業行銷企劃專員需英文說寫流利，台語精熟。
 - 軟體能力：須精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力，若能具備設計軟體執行能力，如：PhotoShop、Illustrator 者更好。
 - 證照要求：通過初階或進階會議展覽專業人員認證，面試時予以加分。
- 基準更新紀錄：
- 因應2017/05/25公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「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】。

展覽業業務經理職能基準-更新

職能基準代碼		
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類	
	職業	

所屬類別	職類別		職類別代碼	
	職業別		職業別代碼	
	行業別		行業別代碼	
工作描述	根據市場情勢，進行展覽策略規劃；接洽展覽業務，開發潛在客戶；主動拜訪客戶，維繫客戶關係；管理業務團隊，執行績效控管。			
基準級別	5			

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進行市場研究	T1.1針對產業進行市場調查	01.1.1市場調查報告 01.1.2新展企劃書	P1.1.1針對市場調查的報告內容，了解產業趨勢，以及廠商背景資料 P1.1.2由產業分析資料，規劃展區配置，評估是否要開發新展或續辦舊展 P1.1.3針對業務團隊提供的相關資訊，判斷今年度的展覽業績走向 P1.1.4根據相關資料，判定今年度展覽所使用的場館位置與面積大小	5	K30產業趨勢分析 K32國際視野 K49基本行銷概念	S01問題分析 S16外部意識 S17策略性思考 S29廠商型態分析能力
T2管理業務團隊	T2.1分派團隊工作任務	02.1.1工作任務分派表	P2.1.1確認此次展覽活動所需執行之工作任務 P2.1.2分派適當人員執行不同的任務	5	K28專案管理 K33團隊激勵與領導技巧 K34人力資源管理	S06溝通 S18組織能力
	T2.2監督團隊工作績效	02.2.1業績預估表 02.2.2工作績效評估表	P2.2.1擬定展覽業績，並對團隊成員進行監督管理，以確保績效達成率 P2.2.2掌控團隊成員的工作進度 P2.2.3確保所有成員都能執行適當分派之任務 P2.2.4適時激勵業務團隊成員，達成設定績效目標			

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)
T3擬定徵展策略並執行徵展行銷	T3.1制定徵展行銷策略	03.1.1徵展企劃書	P3.1.1與行銷企劃部門溝通徵展行銷策略，並要求業務專員執行 P3.1.2檢視徵展企劃書內容 P3.1.3擬定合作的外部單位	5	K11整合行銷策略 K21會展相關法律知識 K36簡報企劃與表達技巧 K45英文簡報技巧 K50展館管理規則 K51關稅議題	S06溝通 S15客戶服務與聯繫能力 S17策略性思考 S24表達說服 S25人脈建立 S27顧客導向 S28業務拓展與客戶開發
	T3.2與廠商簽定參展合約	03.2.1參展合約	P3.2.1與參展廠商簽訂參展合約			
	T3.3開發潛在參展廠商	03.3.1參展廠商開發名單	P3.3.1由業務專員所建置的資料庫中，判斷可以進行開發的新參展廠商 P3.3.2要求業務專員針對潛在參展廠商進行電話訪談，以進行招商工作 P3.3.3帶領業務專員拜訪有可能參加展覽的新廠商			
	T3.4執行徵展行銷	03.4.1徵展 DM、EDM 03.4.2形象廣告 03.4.3徵展渠道	P3.4.1與行銷部門進行跨部門溝通，決定本次展覽的徵展 DM 與形象廣告內容 P3.4.2運用相關行銷文宣品，推動展覽形象，執行徵展行銷 P3.4.3擬定行銷主軸			
T4簽訂合作合約	T4.1尋找贊助商	04.1.1贊助合約	P4.1.1設計可以執行贊助的品項 P4.1.2尋找可以贊助的廠商 P4.1.3與潛在贊助商討論贊助執行方式與金額 P4.1.4簽定贊助合約	5	K09財務管理 K21會展相關法律知識 K46談判技巧與協商策略 K48承包商管理	S06溝通 S18組織能力 S24表達說服
	T4.2尋找合作廠商	04.2.1合作意向書	P4.2.1尋找可以建立合作機會的廠商 P4.2.2與潛在合作廠商討論可以達到雙方互利的合作模式，如交換攤位或是交換廣告的模式			

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)
			P4. 2. 3簽定合作意向書			
	T4. 3尋找服務承包商	04. 3. 1服務承包合約	P4. 3. 1根據展覽內容，判定有哪些服務需要外包 P4. 3. 2與需要外包的廠商進行洽談，並完成簽約流程			
T5提供參展廠商現場服務	T5. 1提供展況報告	05. 1. 1展況報告書	P5. 1. 1於展覽期間隨時提供參展廠商展況報告 P5. 1. 2根據每日展況報告，分析市場趨勢是否改變 P5. 1. 3瞭解參展廠商展出成效、商機成果 P5. 1. 4瞭解參展廠商對展覽反饋、建議	5	K05溝通協調與人際關係 K21會展相關法律知識 K23危機處理 K26情緒與衝突管理 K27展覽現場管理 K46談判技巧與協商策略	S13問題解決 S18組織能力 S20衝突管理
	T5. 2處理展覽現場問題	05. 2. 1問題處理紀錄	P5. 2. 1於現場出現對參展廠商較大狀況時，需於現場協助參展廠商排除危機			
T6進行展後分析	T6. 1參展廠商滿意度調查	06. 1. 1參展廠商(B2B)或消費者(B2C)滿意度分析報告	P6. 1. 1根據問卷分析結果，了解參展廠商(B2B)或消費者(B2C)的滿意度 P6. 1. 2根據滿意度結果，研擬未來改善方向	5	K02市場調查 K28專案管理 K29顧客關係管理	S01問題分析 S15客戶服務與聯繫能力 S18組織能力 S27顧客導向
	T6. 2分析展覽效益	06. 2. 1展覽效益分析表	P6. 2. 1召開檢討會討論展覽效益 P6. 2. 2根據相關展覽指標，分析展覽效益，研擬未來改善策略			
	T6. 3 建立顧客關係	06. 3. 1 顧客聯繫表	P6. 3. 1 與重要客戶維持顧客關係，並帶業務人員進行定期拜訪			
	T6. 4製作結案報告	06. 4. 1結案報告	P6. 4. 1檢視業務團隊撰寫的結案報告，並對缺失之處進行修正			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 壓力容忍
A02 團隊意識
A03 謹慎細心
A05 主動積極
A06 自我管理
A09 對工作的熱忱
A10 責任感
A15 耐心
A16 學習力強
A17 獨立
A18 親合關係
A19 自信心
A20 外向活潑
A21 喜愛與人接觸
A22 自我提升
A23 吃苦耐勞

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：大學以上，不限科系。
- 經歷：業務相關工作經驗3年以上為佳，具相關產業背景、業務開發能力，面試時予以加分。

語文：B2B 展覽業業務經理需精熟英文(多益800分以上)，具備英文書信、口語溝通、英文提案、英文簡報等能力，若具備第二外文(德、法、日)更佳；B2C 展覽業業務經理需英文說寫流利，台語精熟。

軟體能力：須精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力。

說明與補充事項

- 證照要求：通過初階或進階會議展覽專業人員認證，面試時予以加分。
基準更新紀錄

因應2017/05/25公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「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】。

展覽業務專員職能基準-更新

職能基準代碼					
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業			
所屬 類別	職類別			職類別代碼	
	職業別			職業別代碼	
	行業別			行業別代碼	
工作描述		展前負責招攬廠商、開發潛在客戶，拓展市場；展中進行各種服務；展後主動拜訪客戶，維繫良好客戶關係。			
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進行市場調查	T1.1搜集市場相關資訊	01.1.1市場調查報告 01.1.2新展評估報告	P1.1.1針對產業進行市場調查，以了解市場發展趨勢 P1.1.2協助蒐集相關產業資訊，提供主管開拓新展參考 P1.1.3徵詢相關廠商，對未來可能舉辦	4	K01會展概論 K02市場調查 K08商業套裝軟體 K42財務管理	S01問題分析 S07文書處理能力 S28財務分析能力

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)
			的新展其參與意願與建議 P1.1.4國內外其他展競合分析 P1.1.5去年展覽檢討建議			
T2招攬參展廠商	T2.1撰寫徵展企劃書	02.1.1徵展企劃書 02.1.2財務收支與分析報告	P2.1.1與行銷企劃部門溝通協調徵展行銷做法 P2.1.2根據主管指示，協助撰寫徵展企劃書 P2.1.3根據主管所擬定業績目標，作財務收支分析，計算該次展覽所需的攤位數量或業績金額 P2.1.4徵展管道及方式規劃	4	K05溝通協調與人際關係 K06企劃書撰寫 K08商業套裝軟體 K11整合行銷策略 K40英文書信寫作 K41英文口語溝通	S02創新導向 S07文書處理能力 S10創意 S15客戶服務與聯繫能力 S24表達說服 S25人脈建立 S26成果導向 S29簡報能力 S30情緒管理 S31領導能力 S32業務開發能力
	T2.2針對廠商進行展覽招商業務	02.2.1徵展進度報告	P2.2.1根據公司提供名單，以電話或親自拜訪的程序，向客戶溝通展覽相關訊息，並進行招商 P2.2.2對過去曾經參展的重要廠商聯繫，說服廠商參加本次展覽活動 P2.2.3對廠商寄發 EDM 或其他相關資訊 P2.2.4協助廠商與公司簽訂參展合約			
	T2.3開發潛在參展廠商	02.3.1參展廠商開發名單	P2.3.1建立並維護客戶資料庫 P2.3.2根據資料庫的廠商資訊，主動針對潛在廠商進行電話訪談及招商工作 P2.3.3至國際相關展覽中參展，並針對本次展覽，邀約廠商參展，或是買主(B2B)前來觀展 P2.3.4分析近幾屆參展廠商不來參展原因			

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)
	T2.4 執行徵展行銷	02.4.1 徵展 DM、EDM 02.4.2 形象廣告	P2.4.1 從事各種有助於形象推廣、展覽業務推廣的行銷活動 P2.4.2 與行銷部門共同討論徵展行銷作法，如徵展 DM 與形象廣告內容 P2.4.3 洽談徵展代理 P2.4.4 洽談攤位交換 P2.4.5 刊登徵展廣告 P2.4.6 辦理徵展說明會 P2.4.7 辦理國外推廣及徵展			
T3 提供展前服務	T3.1 辦理協調會	03.1.1 分配攤位表 03.1.2 問題解決協調會議紀錄	P3.1.1 舉辦選位協調會，分配攤位 P3.1.2 解決參展廠商問題	4	K05 溝通協調與人際關係 K21 會展相關法律知識 K23 危機處理 K24 客服實務 K26 情緒與衝突管理 K44 活動現場管理	S06 溝通 S13 問題解決 S14 緊急應變 S15 客戶服務與聯繫能力 S18 組織能力 S20 衝突管理 S27 顧客導向 S30 情緒管理 S31 領導能力
T4 提供展場服務	T4.1 提供展覽現場服務	04.1.1 問題處理紀錄	P4.1.1 對廠商提供展覽現場服務 P4.1.2 若參展廠商發生問題，須立即向負責同仁反應，並立即協助處理排除問題	4	K05 溝通協調與人際關係 K21 會展相關法律知識 K23 危機處理 K24 客服實務 K26 情緒與衝突管理 K44 活動現場管理	S06 溝通 S13 問題解決 S14 緊急應變 S15 客戶服務與聯繫能力 S18 組織能力 S20 衝突管理 S27 顧客導向 S30 情緒管理
	T4.2 支援現場活動		P4.2.1 支援行銷企劃專員，進行展覽現場活動			
	T4.3 廠商參展訪談與與客戶	04.3.1 訪談紀錄	P4.3.1 瞭解廠商參展效果與商機調查 P4.3.2 瞭解廠商明年參展意願			

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)
	關係經營		P4. 3. 3客戶關係追蹤與經營			S31領導能力
T5撰寫結案報告	T5.1參展廠商滿意度調查	05. 1. 1廠商滿意度問卷 05. 1. 2廠商滿意度分析	P5. 1. 1設計參展廠商問卷，以調查參展滿意度與改善意見 P5. 1. 2於展後詢問參展商對展覽之滿意度 P5. 1. 3蒐集問卷後加以統整歸納，以得到本次的展覽滿意度分析資料	4	K02市場調查 K04統計軟體應用 K08商業套裝軟體 K29顧客關係管理 K45財務管理	S06溝通 S07文書處理能力 S15客戶服務與聯繫能力 S24表達說服 S27顧客導向 S28財務分析能力 S32業務能力
	T5.2分析展覽效益	05. 2. 1展覽效益分析表	P5. 2. 1計算各項展覽效益指標，如：參展攤位數量、參展廠商滿意度、參展廠商銷售金額、人潮流量等 P5. 2. 2比對和預期效益間的落差，提出解決方案，提供主管參考 P5. 2. 3進行財務分析			
	T5.3製作結案報告	05. 3. 1結案報告	P5. 3. 1根據展覽狀況與分析資料，撰寫結案報告 P5. 3. 2將參展廠商資料建立廠商名冊，以利後續聯繫			
T6維護顧客關係	T6.1與廠商維繫良好關係	06. 1. 1廠商聯繫名單 06. 1. 2廠商意見調查	P6. 1. 1定期與參展廠商保持聯繫，以建立良好關係 P6. 1. 2提供參展廠商相關市場趨勢資訊與相關諮詢服務	4	K29顧客關係管理 K46產業趨勢分析 K47產業基本知識 K48展覽型態	S06溝通 S15客戶服務與聯繫能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01壓力容忍
A18親合關係
A05主動積極

職能內涵 (A=attitude 態度)

A06自我管理
A19自信心
A02團隊意識
A20外向活潑
A10責任感
A03謹慎細心
A09對工作的熱忱
A17獨立
A21喜愛與人接觸
A22自我提升
A14冒險挑戰
A23吃苦耐勞
A15耐心

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：大學以上，不限科系，B2B 展覽業務專員則需相關科系背景、產業知識。
 - 經歷：有1年以上相關工作經驗、有相關實習經驗為佳，B2C 展覽業務專員具業務開發能力更好。
 - 語文：B2B 展覽業務專員需精熟英文(多益800分以上)，具備英文書信、口語溝通等能力，有第二外語加分；B2C 展覽業務專員需英文說寫流利，台語精熟。
 - 軟體能力：須精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力。
 - 證照要求：通過初階或進階會議展覽專業人員認證，面試時予以加分。
- 基準更新紀錄

說明與補充事項

因應2017/05/25公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「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】。

會議專案經理職能基準-更新

職能基準代碼					
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業			
所屬類別	職類別			職類別代碼	
	職業別			職業別代碼	
	行業別			行業別代碼	
工作描述		帶領專案團隊完成專案任務。工作的過程中擔任領導者的角色，指導並監督專案團隊按照正確預定時間與預算，進行會議專案工作，擔任客戶主要聯繫窗口，提供適切專案滿足需求。			
基準級別		5			

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進行專案投標	T1.1進行場地分析	01.1.1場地適用性評估報告	P1.1.1評估本次會議的各項需求及相關場地，找出可以籌辦會議的所有場地 P1.1.2對可以舉辦會議的場地進行詳細的場勘 P1.1.3根據主辦方及與會者的需求，選擇最適合舉辦此次會議的場地	5	K09財務管理 K21會展相關法律知識 K30產業趨勢分析 K32國際視野 K36簡報企劃與表達技巧 K45英文簡報技巧 K46談判技巧與協商策略 K49國際會展趨勢	S01問題分析 S04合作協調 S06溝通 S08品質導向 S13問題解決 S18組織能力 S19邏輯思考能力 S24表達說服
	T1.2擬定標案預算並進行報價	01.2.1預算表 01.2.2報價單	P1.2.1根據會議內容，檢視公司可承擔之預算範圍			

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)
	價	01.2.3客戶收入預估表	P1.2.2根據相關經驗，審定標案預算 P1.2.3根據客戶的需求進行專案報價 P1.2.4協助增加客戶收入		K62競標實務 K63政府採購法 K64城市行銷 K65採購管理 K66商業套裝軟體	S33提案與簡報技巧 S34數字的概念 S36資訊科技能力
	T1.3規劃客戶需求	01.3.1調研客戶背景、歷史資料	P1.3.1預測分析客戶需求趨勢			
	T1.4與客戶議價簽約	01.4.1合約	P1.4.1與客戶進行議價 P1.4.2協議合約內容 P1.4.3簽訂合約			
	T1.5協助客戶與其他國家競標	01.5.1競標企劃書	P1.5.1協助客戶撰寫競標文件 P1.5.2協助客戶出國，與其他國家進行比稿，爭取國際賽事或活動來台灣舉辦			
T2管理專案團隊	T2.1擬定各工作小組專案分工	02.1.1成員工作分工表 02.1.2工作分配表	P2.1.1分派專案執行人員各項分工事宜 P2.1.2協調各小組工作成員人數與預算 P2.1.3交辦各工作小組應執行的工作細項	5	K28專案管理 K34人力資源管理	S01問題分析 S06溝通 S08品質導向 S09時間管理 S13問題解決 S18組織能力 S19邏輯思考能力 S31規劃能力 S34數字的概念
	T2.2教育新進團隊員工	02.2.1教育訓練課程	P2.2.1發展教育訓練課程教導員工，讓新進員工盡速融入專案團隊			
	T2.3管理團隊進度與績效	02.3.1工作進度達成表 02.3.2績效評估表	P2.3.1定時開會讓團隊適時回報狀況，讓團隊成員的工作進度均符合專案所需 P2.3.2評估團隊成員的績效指標 P2.3.3針對績效欠佳的成員進行激勵與教育，或調整工作任務 P2.3.4協助團隊成員與客戶團隊溝通接洽			
T3控制專案進度	T3.1規劃預算及時程	03.1.1預算表 03.1.2時程規劃表	P3.1.1分配專案預算 P3.1.2定期追蹤管理	5	K05溝通協調與人際關係 K23危機處理	S01問題分析 S04合作協調

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)
		03.1.3收入表	P3.1.3收入回報		K28專案管理 K38財務規劃 K52會議活動規劃	S06溝通 S09時間管理 S13問題解決 S14緊急應變能力 S18組織能力 S19邏輯思考能力 S31規劃能力 S35彈性思考
	T3.2與內外部協調專案相關事宜	03.2.1協調會議紀錄	P3.2.1跟公司內部相關單位溝通協調專案執行之相關事宜			
	T3.3追蹤專案進度	03.3.1預算進度 03.3.2時程進度	P3.3.1掌控各小組工作進度 P.3.3.2確定專案預算與時程符合進度			
	T3.4解決專案問題並擬定緊急應變對策	03.4.1問題解決方案 03.4.2風險應變計畫書	P3.4.1確定與客戶的各項合作細節 P3.4.2如發生問題，需提出解決方案，並進行流程改善 P3.4.3面對問題能適時提出解決方案並排除狀況			
T4管理會議現場	T4.1排除臨時狀況	04.1.1緊急事件處理紀錄	P4.1.1於會議現場監控會議流程 P4.1.2如遇緊急事故，須立即向高層回報，並做出決策，排除風險	5	K23危機處理 K26情緒與衝突管理 K60會議現場管理	S01問題分析 S13問題解決 S14緊急應變能力 S18組織能力
T5維繫客戶發展	T5.1與相關產業之公、協會建立良好的合作關係		P5.1.1組織加入會展相關的產業公、協會 P5.1.2定期參與相關展會活動，維持業界良好關係，並取得相關資訊	5	K05溝通協調與人際關係 K29顧客關係管理	S06溝通 S07問題分析 S15客戶服務與聯繫能力 S27顧客導向
	T5.3與相關媒體建立良好的合作關係		P5.3.1與媒體保持聯繫			
	T5.4與客戶維持良好關係	05.4.1會議資訊報告	P5.4.1與客戶保持聯繫 P5.4.2主動提供相關產業資訊給客戶參考 P5.4.3提供會議發展資訊			

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)
T6進行結案分析	T6.1結算相關費用	06.1.1費用明細表	P6.1.1依據大會結算表，向客戶收取相關費用 P6.1.2確認服務承包商績效，並支付費用	5	K09財務管理 K28專案管理 K48承包商管理	S18組織能力 S19邏輯思考能力 S31規劃能力 S34數字的概念
	T6.2統籌結案報告並回饋給客戶	06.2.1結案報告	P6.2.1將專案團隊核算的績效指標進行分析 P6.2.2將結案報告回饋給客戶			
	T6.3召開內部檢討會議	06.3.1檢討報告	P6.3.1召集專案成員，進行內部檢討會議，確定未來應改善的方向 P6.3.2與客戶進行檢討會議			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01壓力容忍
 A02團隊意識
 A03謹慎細心
 A05主動積極
 A06自我管理
 A09對工作的熱忱
 A10責任感
 A14冒險挑戰
 A15耐心
 A18親合關係
 A19自信心
 A24彈性
 A25應對不明狀況
 A26穩定性

職能內涵 (A=attitude 態度)

A27正直誠實
A28追求卓越
A29熱心服務
A30正向思考

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：大學以上，不限科系，但會展相關科系更好。
- 經歷：有5年以上相關工作經驗，具備規劃、開發會議/研討會/活動相關經驗/國際組織/公協會/社團幹部/政府標案經驗更佳。
- 語文：需精熟英文(多益800分以上)，具備英文書信、口語溝通等能力。
- 軟體能力：須精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力，會使用繪圖軟體更佳。
- 證照要求：通過初階或進階會議展覽專業人員認證，面試時予以加分。
基準更新紀錄

因應2017/05/25公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「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】。

會議專案執行人員職能基準-更新

職能基準代碼			
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類		
	職業		
職類別		職類別代碼	

所屬 類別	職業別		職業別代碼	
	行業別		行業別代碼	
工作描述		在專案執行過程中，負責蒐集資料、進行協力廠商聯繫作業，完成專案經理指派之分工項目，執行會議及活動的現場管理，製作結案報告及完成其他主管交辦事項、客戶溝通。		
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協助提案 企劃	T1.1調閱公司 以往相關活動 檔案	01.1.1專案大綱	P1.1.1翻閱公司過往活動檔案加以參考，並藉由過去資料之經驗，擬定在本次專案時負責的工作任務應如何執行之建議(如：報名表) P1.1.2參閱主辦單位過去在其他國家曾執行過的相關專案(至少三年)，以得知有哪些應注意事項可供參考 P1.1.3蒐集產業相關資訊，了解目前產業趨勢與客戶需求的變化 P1.1.4跟客戶溝通，瞭解會議執行需求	4	K01會展概論 K08商業套裝軟體 K23危機處理 K28專案管理 K49國際會展趨勢 K50產業基本知識 K51會議場地分析	S06溝通 S07文書處理能力 S12詞彙編撰能力 S29閱讀能力 S30專案執行能力 S31規劃能力 S32簡報能力
	T1.2協助撰寫 企劃書	01.2.1企劃書	P1.2.1根據相關參考資料，並依據客戶需求，協助專案經理撰寫專案企劃書			
	T1.3進行場地 分析	01.3.1場地分析表	P1.3.1與專案經理一同至新開發的會議場地進行場勘，以得到場地詳細資訊 P1.3.2將所有的場地做成紀錄，以便後續場地選擇使用 P1.3.3針對本次專案可使用的會議場地進行分析，並須配合會議特色挑選場地 P1.3.4根據初步選擇的場地，進行動線			

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)
			規劃，以確定場地可以使用 P1.3.5量測會議佈置尺寸，調整實際規劃			
	T1.4協助製作提案簡報	01.4.1提案簡報	P1.4.1協助專案經理製作提案簡報			
T2專案經理分配或指派會議分組工作	T2.1執行議事組工作	02.1.1規劃議程	P2.1.1根據過去經驗與主辦方的要求，設計符合本次大會的演講及研討會議程 P2.1.2與主辦單位討論講員與座長名單 P2.1.3對演講貴賓進行邀請，並發出邀請函	4	K05溝通協調與人際關係 K08商業套裝軟體 K11整合行銷策略 K14網頁設計概念 K18新聞稿撰寫 K20會展科技應用 K21會展相關法律知識 K22國際商務禮儀 K41英文口語溝通 K48承包商管理 K52會議活動規劃 K53飯店住宿管理 K54註冊與報到管理 K55會議場地規劃 K56各國文化特色 K57遊程設計 K58後勤物流管理 K59市場趨勢分析	S04合作協調 S06溝通 S09時間管理 S13問題解決 S27顧客導向 S30專案執行能力
		02.1.2投稿、配稿、審稿名冊	P2.1.4於大會網站發出徵稿訊息，並以e-mail通知相關潛在與會者 P2.1.5收到稿件後，須將稿件分類處理，寄送給相關評審委員 P2.1.6通知投稿者投稿結果 P2.1.7聯繫稿件接受者，提供簡報資料或海報資料 P2.1.8根據會議需求會建置投稿系統與審稿系統			
		02.1.3評審委員名冊	P2.1.9發放評審費用			
		02.1.4講師聯繫備忘錄	P2.1.10搜尋適合本次主題的講師，提供給主管進行邀請 P2.1.11與確認出席的講師確認演講主題與演講所需的儀器設備 P2.1.12提供講師備忘錄，提醒講師場			

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)
			地儀器設備、演講時間以及演講內容等 注意事項 P2.1.13協助講師報名社交活動 P2.1.14確認不同學術領域的論文評審 委員 P2.1.15與評審委員聯繫，於截止日期 前完成論文評審作業 P2.1.16對演講貴賓進行邀請，並發 出邀請函 P2.1.17有關講師與貴賓權益確認			
		02.1.5大會手冊	P2.1.18與客戶、廠商、設計師接洽， 聯繫大會手冊的紙本印刷事宜 P2.1.19製作電子化版本，放置於網頁 上，提供與會者自行下載			
	T2.2執行註冊 與報到組工作	02.2.1報名資料表	P2.2.1確認大會網頁建置完成，並設計 線上報名流程 P2.2.2協助與會者能順利進行線上報名 程序 P2.2.3核對報名資料 P2.2.4收取報名費用 P2.2.5協助與會者申請簽證與訂房作業 P2.2.6提供對講者及貴賓接送機服務 P2.2.7紀錄與會者資料，並建檔處理 P2.2.8現場報名、開立收據及金額，並 與學會秘書確認流程 P2.2.9報名身份、權益與規則說明			

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)
			P2.2.10處理報名資料變更或退款			
	T2.3執行交通與住宿組工作	02.3.1 住宿登記表 02.3.2 交通車登記表	P2.3.1針對會議附近的飯店進行會勘，決定使用的官方飯店 P2.3.2與飯店先行簽約，保留一定數量的房間供與會者住宿使用 P2.3.3 確認訂房人數，並在截止日期前確定是否取消或者增訂房間 P2.3.4安排交通接駁車，方便與會者往來飯店與會場，以及後續的旅遊活動 P2.3.5協助貴賓購買機票 P2.3.6活動期間，如需交通指引工作，須先與會議當地警察局溝通，以尋求支援			
	T2.4執行贊助聯繫工作	02.4.1贊助名冊	P2.4.1協助確認贊助對象 P2.4.2對簽訂贊助合約之贊助商收款 P2.4.3設定贊助等級與權益項目 P2.4.4執行贊助商權益回饋項目			
	T2.5執行外包廠商聯繫工作	02.5.1外包廠商名冊	P2.5.1對無法自行處理的工作項目進行外包，如：海報製作、旅遊活動、花藝設計、口譯…等			
	T2.6執行文宣組工作	02.6.1文宣品設計 02.6.2場地布置設計 02.6.3邀請卡 02.6.4記者會 02.6.5新聞稿	P2.6.1規劃及佈置會議場地 P2.6.2設計會議文宣產品，包括：海報、廣告等 P2.6.3設計邀請卡 P2.6.4於會前召開記者會，並撰寫新聞稿			

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)
	T2.7執行秘書事務處工作	02.7.1會場布置圖 02.7.2餐點配置表	P2.7.1按照會議所需，設計每間會議室所需的擺設狀況 P2.7.2規劃本次會議之餐點需求 P2.7.3管理會議餐點服務 P2.7.4使用外包商提供餐點服務時，須按照合約要求檢視餐點服務是否合乎標準 P2.7.5按照大會要求，佈置會場餐點提供動線 P2.7.6確認會議室所需設備與電力			
	T2.8執行展覽組工作	02.8.1招商手冊 02.8.2展覽攤位圖	P2.8.1在該會議有附帶展覽的情況下，負責執行相關策展工作 P2.8.2邀集會議議題相關廠商前來參與展覽 P2.8.3繪製展覽攤位圖，並進行攤位選擇等工作 P2.8.4現場廠商需求協助處理 P2.8.5活動結束注意有無破壞場地相關公設物 P2.8.6廠商進場收取施工保證金 P2.8.7撰寫招商手冊 P2.8.8撰寫展覽手冊			
	T2.9執行旅遊與晚宴組工作	02.9.1晚宴流程 02.9.2旅遊行程	P2.9.1設計晚宴活動內容，邀請晚宴表演團體 P2.9.2根據參與晚宴人數，以及活動內容，確認適當的晚宴場地			

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)
			P2.9.3根據眷屬可以參與的當地活動，設計會前、會中或會後的旅遊活動 P2.9.4安排會議中可以參訪的當地旅遊景點，或是技術參訪行程 P2.9.5將旅遊行程外包給旅行社承辦 P2.9.6確認晚宴餐飲 P2.9.7確認貴賓座位安排			
	T2.10 會議行銷	02.10.1EDM 02.10.2會議官網 02.10.3行銷影片 02.10.4大會 APP	P2.10.1在社群媒體投放 EDM、行銷影片 P2.10.2在會議官網建置行銷 DM、宣導文宣，與國際組織作交換 Banner P2.10.3大會 APP 內容的建置與推播			
T3完成會議進行中的分組工作	T3.1 執行議事組工作		P3.1.1按照議程安排，進行相關活動 P3.1.2於現場解決相關問題 P3.1.3確認講師簡報、影片播放正常 P3.1.4確認設備運作正常	4	K05溝通協調與人際關係 K20會展科技應用 K22國際商務禮儀 K23危機處理 K26情緒與衝突管理 K47風險管理 K48承包商管理 K53飯店住宿管理 K54註冊與報到管理 K58後勤物流管理 K60會議現場管理	S04合作協調 S06溝通 S09時間管理 S13問題解決 S14緊急應變能力 S27顧客導向
	T3.2 執行註冊與報到組工作	03.2.1 註冊登記表 03.2.2 大會資料袋 03.2.3 註冊費登錄表	P3.2.1協助與會者辦理報到事項，並須注意是在網路註冊，還是要現場註冊 P3.2.2於與會者報到時提供大會資料袋 P3.2.3尚未繳費的與會者，需在現場收取相關註冊費用 P3.2.4協助報到系統建置和前置作業 P3.2.5學分登記 P3.2.6旅遊報名 P3.2.7展覽商服務			
	T3.3 執行交通	03.3.1 住宿登記	P3.3.1在飯店協助與會者入住工作			

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)
	與住宿組工作	表 03.3.2 交通車輛 調度表	P3.3.2於飯店協助處理住宿人員變動狀況 P3.3.3於會議進行過程中，須監督交通車發車時刻，若遇交通車輛有問題，須隨時進行調度			
	T3.4執行贊助與外包廠商聯繫工作	03.4.1 贊助登記表 03.4.2 攤位位置	P3.4.1監督外包廠商於會議進行期間可以順利運作 P3.4.2接待贊助商 P3.4.3協調各贊助商相關贊助事宜，確認贊助商商品無誤 P3.4.4如贊助商有設攤位，協調攤位位置 P3.4.5協助贊助商辦理相關行銷活動			
	T3.5執行文宣組工作	03.5.1 DM、EDM 03.5.2大會提袋 03.5.3場地佈置	P3.5.1於會議前發送EDM、大會APP P3.5.2於會議現場發放會議DM P3.5.3主要客戶在會議現場發放大會提袋 P3.5.4佈置確認			
	T3.6執行秘書事務處工作		P3.6.1落實各個會議場次佈置狀況 P3.6.2依照預算配置各時段的餐點提供 P3.6.3檢查現場動線狀況，並隨時調整			
	T3.7執行展覽組工作		P3.7.1協助各參展商完成進撤場 P3.7.2於現場協助解決參展相關問題			
	T3.8執行旅遊與晚宴組工作		P3.8.1陪同各個旅遊活動進行，並於活動過程中解決相關問題與拍照 P3.8.2於晚宴現場監督晚宴流程			

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)
			P3.8.3協助客戶辦理會後旅遊，並協助處理相關問題			
T4執行會議現場人員管理	T4.1人力招募與遴選	04.1.1人力配置表	P4.1.1計算每個場所應配置的人力，並規範工作內容 P4.1.2若有人力不足時，須執行臨時工作人員招募工作 P4.1.3執行履歷與面試遴選工作 P4.1.4報稅工作	4	K34人力資源管理 K41英文口語溝通 K50產業基本知識 K60會議現場管理 K61公共安全	S06溝通 S09時間管理 S31規劃能力 S33外語能力
	T4.2執行會前工作訓練	04.2.1工作說明書	P4.2.1在會議前召集所有工作人員，進行工作訓練			
	T4.3執行會議彩排	04.3.1彩排問題紀錄表	P4.3.1彩排 P4.3.2討論所有可能發生的問題並找出解決方案			
	T4.4監督現場活動	04.4.1現場活動紀錄表	P4.4.1於會議現場監控各組工作，如有狀況，立即回覆現場指揮官			
T5完成會議結束後的分組工作	T5.1執行議事組工作	05.1.1機票住宿核銷表 05.1.2感謝函 05.1.3與會證明	P5.1.1對講者補助機票住宿事宜進行核銷 P5.1.2寄發感謝函 P5.1.3若需要與會證明者，需寄發與會證明或是證書 P5.1.4進行結案報告整理	4	K41英文口語溝通 K50產業基本知識 K53飯店住宿管理 K59帳務核銷知識	S06溝通 S07文書處理能力 S09時間管理 S19邏輯思考能力 S29閱讀能力 S34行銷企劃能力 S35網站維護更新能力
	T5.2執行註冊與報到組工作	05.2.1報到登錄表	P5.2.1結算整理收入 P5.2.2進行結案報告整理			
	T5.3執行交通與住宿組工作	05.3.1飯店住宿帳單 05.3.2運輸公司交	P5.3.1與飯店結帳 P5.3.2與運輸公司結帳 P5.3.3進行結案報告整理			

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)
		通接駁車帳單				
	T5.4執行贊助與外包廠商聯繫工作	05.4.1外包商帳單 04.4.2贊助廠商帳單	P5.4.1與外包商結帳 P5.4.2向贊助廠商請款 P5.4.3進行結案報告整理			
	T5.5執行文宣組工作	05.5.1 文宣品 05.5.2 感謝函 05.5.3 新聞剪輯 05.5.4網站更新	P5.5.1清點文宣品數量 P5.5.2發出感謝函 P5.5.3剪輯新聞資料，發送給相關單位 做後續行銷工作 P5.5.4網站大會紀錄			
	T5.6執行秘書事務處工作	05.6.1餐飲廠商帳單	P5.6.1與相關餐飲廠商結帳 P5.6.2完成結案報告整理			
	T5.7執行展覽組工作	05.7.1參展廠商帳單	P5.7.1與參展廠商結帳 P5.7.2完成結案報告整理 P5.7.3會議結束與場地方確認有無破壞			
	T5.8執行旅遊與晚宴組工作	05.8.1 旅行社帳單 05.8.2 飯店晚宴帳單	P5.8.1與旅行社結帳 P5.8.2與飯店結帳			
T6完成結案作業	T6.1針對整體績效檢討	06.1.1績效表	P6.1.1將各部門績效狀況建立檔案，以供後續參考	4	K28專案管理	S01問題分析 S19邏輯思考能力 S32趨勢分析能力
	T6.2召開檢討會議	06.2.1活動檢討單	P6.2.1針對本次活動狀況進行檢討會議，並提出改善方案			
	T6.3製作結案報告	06.3.1結案報告	P6.3.1協助專案經理製作結案報告書，留公司存檔備查 P6.3.2建立贊助商資料，以利後續活動贊助需求使用			

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)
T7維護客戶關係	T7.1對與會者聯繫	07.1.1與會者聯繫表	P7.1.1建立與會者資料並建檔儲存 P7.1.2詢問與會者對會議的滿意度 P7.1.3由於會議不定期舉辦，會將與會者資料轉給客戶處理	4	K05溝通協調與人際關係 K23危機處理 K60歐盟 GDPR(一般資料保護規則)相關規定	S06溝通 S09時間管理 S31簡報能力 S36趨勢思考 S37市場調查能力 S38統計分析能力
	T7.2與客戶聯繫	07.2.1客戶聯繫表	P7.2.1建立客戶的資料並建檔儲存 P7.2.2詢問客戶對此次會議的滿意度，並針對不滿意事項進行改善 P7.2.3與客戶保持聯繫，並提供產業資訊的相關諮詢服務 P7.2.4會議結束與客戶確認改良方案，並提供建議			

職能內涵 (A=attitude 態度)
A01壓力容忍 A02團隊意識 A03謹慎細心 A05主動積極 A09對工作的熱忱 A10責任感 A12樂觀 A15耐心 A18親合關係 A23吃苦耐勞 A24彈性 A25應對不明狀況 A26穩定性

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：大學以上，不限科系。
 - 經歷：有1-2年以上相關工作經驗、實習經驗或社團活動經驗。
 - 語文：需精熟英文(多益800分以上)，具備英文書信、口語溝通等能力。
 - 軟體能力：須精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力，具備照片編輯、網站維護、社群運用媒體更佳。
 - 證照要求：通過初階或進階會議展覽專業人員認證，面試時予以加分。
- 基準更新紀錄

因應2017/05/25公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「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】。