

| | |
|-----------|--|
| 職能單元代碼 | PIC4R2830v2 |
| 職能單元名稱 | 執行婚宴活動 |
| 領域類別 | 個人及社會服務/個人照護服務 |
| 職能單元級別 | 4 |
| 工作任務與行為指標 | <p>一、協調整合婚宴專案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據顧客婚宴專案需求，安排前置作業流程，進行跨部門合作協調溝通，確認婚宴當日流程細節包括節目、設計、彩排預演、菜色、場佈與人力安排等事宜。 2. 依據顧客婚宴專案所需，確認外部廠商或商品服務支援事項。 3. 掌控婚宴專案工作進度與管控品質。 4. 婚宴兩週(或依組織規定的時間)前，與顧客確認婚宴當天流程安排，包括宴會桌菜需求、會館交通動線及桌次編排建議等。 5. 婚宴一週(或依組織規定的時間)前，與顧客確認婚宴當日的流程、所需準備物品、進場注意事項等當日細節。 <p>二、執行婚宴現場活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據婚宴專案規劃，確認婚宴當日專案流程細節，包括音控、場佈與道具、新人衣物保管、相關人員進場等事宜。 2. 執行婚宴禮俗儀式。 3. 執行婚宴專案彩排工作。 4. 擔任婚宴活動司儀，並掌控婚宴活動依規劃時程進行。 5. 進行活動場復作業。 <p>三、處理現場異常及突發狀況</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與顧客保持溝通，確保執行滿意度。 2. 處理顧客臨時的特殊需求，依組織規範如遇不可抗力因素，及時協助處理。 3. 確認婚宴現場異常、突發狀況之發生原因，並請相關人員協助處理。 |
| 工作產出 | <ul style="list-style-type: none"> • 部門合作需求單 |

| | |
|-------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 婚宴專案管控表 • 物品檢核表 • 流程檢核表 |
| 職能內涵 (K=knowledge知識) | <ul style="list-style-type: none"> • 顧客心理學 • 顧客導向服務 • 組織工作倫理守則 • 談判與協商策略 • 專案管理 • 文件記錄與管理程序 |
| 職能內涵 (S=skills技能) | <ul style="list-style-type: none"> • 溝通與協調能力 • 問題分析能力 • 顧客導向服務能力 • 正確傾聽能力 • 團隊合作能力 • 時間管理能力 • 問題解決能力 • 衝突管理能力 • 資料彙整能力 • 統籌、監督與執行能力 |
| 說明與補充事項 | <ul style="list-style-type: none"> • 婚宴禮俗：係指婚宴會館執行之禮俗服務，包含文定、迎娶等儀式。 |