

職能單元代碼	PIC4R2829v2
職能單元名稱	提供顧客婚宴商品諮詢與建議
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、培養商品知識</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>掌握組織內服務項目、商品及價格的知識。</li> <li>蒐集婚宴活動服務與周邊商品的最新知識，以提升婚宴活動企劃的品質。</li> <li>視組織需求比較競爭對手婚宴活動服務項目與周邊商品及定價結構。</li> <li>與顧客和同事分享最新的婚宴活動產業資訊。</li> </ol> <p>二、提供顧客婚宴專案商品介紹及諮詢服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>與來電預約或線上預約的顧客約定參訪時間。</li> <li>與顧客洽談，確認顧客婚宴需求。</li> <li>依據顧客需求提供適合之婚宴專案（項目、廳房環境空間、禮俗服務、場佈、婚宴周邊服務廠商資訊諮詢服務等）。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>婚宴需求諮詢表</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>產業現況與相關知識</li> <li>產業/商品/服務基本知識</li> <li>婚宴活動服務項目與流程</li> <li>行銷概論</li> <li>顧客心理學</li> <li>顧客導向服務</li> <li>銷售相關法令規定</li> <li>組織工作倫理守則</li> </ul>
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知與評估能力</li> <li>規劃與組織能力</li> <li>分析與解讀能力</li> <li>資訊科技應用能力</li> <li>顧客需求評估能力</li> <li>溝通與協調能力</li> <li>問題分析能力</li> <li>顧客導向服務能力</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 銷售技巧</li><li>• 正確傾聽能力</li><li>• 約訪技巧</li></ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"><li>• 周邊服務：包含樂團、婚宴小物、文定儀式、喜餅及場佈等。</li></ul>