

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"> 1. 掌握組織內服務項目、商品及價格的知識。 2. 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。 3. 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。 4. 與顧客和同事分享最新的婚宴活動產業資訊。 <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"> 1. 與來電預約或線上預約的顧客約定參訪時間。 2. 與顧客洽談，確認顧客婚宴需求。 3. 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）。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 婚宴需求諮詢表
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 產業現況與相關知識 • 產業/商品/服務基本知識 • 婚宴活動服務項目與流程 • 行銷概論 • 顧客心理學 • 顧客導向服務 • 銷售相關法令規定 • 組織工作倫理守則
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 認知與評估能力 • 規劃與組織能力 • 分析與解讀能力 • 資訊科技應用能力 • 顧客需求評估能力 • 溝通與協調能力 • 問題分析能力 • 顧客導向服務能力

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