

職能單元代碼	KMC4R0184v3
職能單元名稱	管理活動
領域類別	行銷與銷售/行銷傳播
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、統籌及協調活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依活動計畫書統籌活動資源 (含人員、保險、經費、設備與文件等)，並執行活動。 2. 依活動計畫書，安排活動次序並進行彩排。 3. 依活動計畫書，進行活動前置確認，並說明活動參與者報到、接待流程、活動進行流程與安全須知。 4. 指導活動流程執行。 5. 處理活動異常與突發狀況。 <p>二、處理協調問題反應</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織意見回饋機制，蒐集活動執行意見。 2. 依組織客訴流程，處理客訴狀況及後續衍生事件處理，完成投訴紀錄並陳報相關單位或主管。 <p>三、彙整活動結案報告</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依活動執行情形及回饋意見，彙整活動結案報告。 2. 依結案報告內容視需要提出改善建議。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 活動執行檢查表 • 異常處理紀錄 • 意見回饋單 • 活動結案報告
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 法令規範 • 組織政策規範與流程 • 活動類型、場地及設備 • 成本概念 • 異常處理流程 • 資訊回饋方法 • 活動成效分析方法
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 活動資源盤點 • 活動資源分配 • 問題解決能力

	<ul style="list-style-type: none"> • 活動執行能力 • 文書處理能力 • 文案撰寫能力 • 資料蒐集能力 • 資料分析能力 • 客訴應對能力 • 報告撰寫能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 法令規範：如公平交易、廣告物管理辦法、個人資料保護法、智慧財產權及勞動相關法規等。