

職能單元代碼	KMC4R0191v2
職能單元名稱	處理與監督活動註冊
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、處理註冊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據組織程序與時程處理活動註冊【註1】</li> <li>2. 在合適的時間內判定、蒐集與處理遺漏的客戶訊息</li> <li>3. 提供無法成功註冊者替代選擇，如候補名單</li> <li>4. 回覆有關價格及其它活動細節的詢問</li> <li>5. 利用適當系統與科技紀錄客戶資料</li> <li>6. 根據系統或程序規定來為活動【註2】註冊建檔</li> </ol> <p>二、更新註冊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 更新註冊的財務狀況【註3】</li> <li>2. 接受、處理或記錄客戶要求的修改或取消</li> <li>3. 提供修改細節或取消狀況與收費，並確認客戶的理解程度</li> </ol> <p>三、監控與回報註冊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 監控註冊並為相關人員製作註冊報告【註4】</li> <li>2. 積極地判定與呈報與會人員資料衍生的問題</li> <li>3. 根據個人責任以及組織程序採取行動【註5】表達聚會議題</li> </ol> <p>四、製作最終註冊文件</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在指定的時間點內檢查與敲定活動註冊細節</li> <li>2. 在指定的時間點內準備與製作客戶文件【註6】</li> <li>3. 在發送前，檢查全部文件的正確性</li> <li>4. 用同意的格式與風格製作最終註冊報告【註7】，並遵照程序與時間點</li> <li>5. 多使用電子傳輸文件以減少印刷品浪費</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、利用一系列的作業系統與軟體程式來處理與監控活動註冊</p> <p>二、不同類型的活動的客戶種類，與執行不同註冊方式的方法</p> <p>三、執行註冊所需的客戶訊息</p> <p>四、組織相關文件資訊</p> <p>五、組織活動計畫的特性、時間表、所包括的內容與特定成本</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通技能</p> <p>二、讀寫技能</p>

	<p>三、管理活動註冊的會計流程並理解不同報告中的統計數據的計算技能</p> <p>四、遵循註冊完成、收取款項與文件和報告發送的截止時間的企劃與組織技能</p> <p>五、問題解決技能</p> <p>六、協調針對處理與監控截止日前的註冊的自身工作流程的自我管理技能</p> <p>七、使用計算機、電腦、軟體程式及印表機來處理活動註冊的科技技能。</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為多項活動準確的處理與執行到完成註冊</li> <li>2. 為多位且多元的客戶出具財務行政與活動出席文件</li> <li>3. 製作準確的註冊報告，並積極地判定與呈報出席問題</li> <li>4. 整合以下知識： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 活動手冊與成本</li> <li>(2) 報告與文件的格式</li> <li>(3) 活動企劃經理所需的資料，以監控出席數字並執行活動</li> </ol> </li> <li>5. 在活動截止日內，快速和有效率地處理與監控活動註冊</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 真正存在的活動，並有處理與監控的活動註冊。可以針對特殊技能評量而創造，但必須有商業、社區或商務關聯性。小型的個人活動不適合做為評量個人的技能與知識的方式。</li> <li>2. 活動執行場地與場所的完整營運與容量資訊，這些可以是： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 真實的地點與場地</li> <li>(2) 在訓練組織內營運的場地與地點，例如有舉辦真實活動的禮堂、展覽區、會議室、餐廳與運動設施。</li> </ol> </li> <li>3. 產業目前使用來處理活動註冊的電腦系統與軟體程式</li> <li>4. 完整的活動手冊、節目表、所包括的項目與成本</li> <li>5. 目前產業的以下文件格式： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 活動付款的財務行政</li> <li>(2) 客戶活動出席</li> </ol> </li> </ol>

	<p>(3) 註冊報告</p> <p>6. 處理與執行註冊的程序</p> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接觀察受評者使用電腦化的活動註冊系統的不同功能來執行一系列的客戶註冊</li> <li>2. 允許評量受評者的處理與監控不同活動註冊以及針對不同客戶要求的活動</li> <li>3. 審查受評者準備的文件： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 確認信</li> <li>(2) 信用票據</li> <li>(3) 資訊或銷售簡介</li> <li>(4) 發票</li> <li>(5) 參與者名牌或身分證明文件</li> <li>(6) 收據</li> <li>(7) 註冊報告</li> <li>(8) 服務券</li> <li>(9) 票券</li> </ol> </li> <li>4. 解決問題練習以利受評者針對活動出席問題回覆與呈報</li> <li>5. 書面或口頭詢問，以評量以下知識： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 活動內容與成本</li> <li>(2) 報告與文件格式</li> <li>(3) 活動企劃經理要求的資訊，以監控出席數字與執行活動</li> </ol> </li> <li>6. 檢閱證據作品集以及受評者工作績效的第三方報告</li> </ol>
說明與補充事項	【註1】註冊可能包括：

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 住宿細節</li><li>● 聯絡方式</li><li>● 客戶地址</li><li>● 預訂活動的細節</li><li>● 全名與稱謂</li><li>● 在場地或場所要求的進一步措施</li><li>● 醫療資訊</li><li>● 付款方式</li><li>● 付款情況</li><li>● 聯絡方式</li><li>● 特別需求</li><li>● 座位需求</li><li>● 旅行與旅遊安排</li></ul> <p>【註2】活動可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 商業與企業</li><li>● 娛樂與休閒</li><li>● 展覽、博覽會與園遊會</li><li>● 節慶</li><li>● 募款</li><li>● 政府與公民</li><li>● 行銷</li><li>● 會議與展覽</li><li>● 社交</li><li>● 體育</li></ul> <p>【註3】為更新財務狀況可能會包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 檢查與紀錄註冊已經全額付清</li><li>● 為更改的註冊製作與發送發票與信用票據</li><li>● 接受、處理與紀錄款項</li></ul> <p>【註4】註冊報告可能包括以下資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 出席人數的分布，根據各：<ul style="list-style-type: none"><li>■ 會議</li></ul></li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 地點</li><li>■ 桌</li><li>■ 場地</li><li>● 出席人士的特徵</li><li>● 人數</li><li>● 預期出席的進度</li><li>● 註冊來源</li></ul> <p>【註5】作法可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 增加的促銷活動</li><li>● 告知更換場地</li><li>● 追討款項</li><li>● 為特定人士或團體保留場地空間</li><li>● 針對特定族群銷售</li></ul> <p>【註6】客戶文件可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 確認信</li><li>● 信用票據</li><li>● 資訊或銷售簡介</li><li>● 發票</li><li>● 紙本或電子傳輸的資料</li><li>● 參與者名牌或身分證明文件</li><li>● 收據</li><li>● 地點地圖</li><li>● 贊助商廣告</li><li>● 票券</li></ul> <p>【註7】最終註冊報告可能包括以下資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 出席人數的分布，根據各：<ul style="list-style-type: none"><li>■ 會議</li><li>■ 地點</li><li>■ 桌次</li><li>■ 場地</li></ul></li><li>● 名單</li><li>● 付款狀況</li></ul>
--	---

	● 特殊需求
--	--------