

婚宴活動企劃執行人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V3	PIC3332-001v3	婚宴活動企劃執行人員	最新版本	略	2025/12/15
V2	PIC3332-001v2	婚宴活動企劃執行人員	歷史版本	已被《PIC3332-001v3》取代	2022/12/13
V1	PIC3332-001v1	婚宴活動企劃執行人員	歷史版本	已被《PIC3332-001v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼		PIC3332-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	婚宴活動企劃執行人員		
所屬 類別	職類別	個人及社會服務 / 個人照護服務		職類別代碼	PIC
	職業別	會議及活動規劃人員		職業別代碼	3332
	行業別	其他服務業 / 未分類其他服務業		行業別代碼	S9690
工作描述		依據婚宴顧客需求建議婚宴專案、活動內容、流程與企劃，提供各項婚宴禮俗的諮詢與執行。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1提供顧客婚宴商品諮詢與建議	T1.1培養商品知識		P1.1.1掌握組織內服務項目、商品及價格的知識。 P1.1.2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。 P1.1.3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。 P1.1.4與顧客和同事分享最新的婚宴活動產業資	4	K01產業現況與相關知識 K02產業/商品/服務基本知識 K03婚宴活動服務項目與流程 K04行銷概論	S01認知與評估能力 S02規劃與組織能力 S03分析與解讀能力 S04資訊科技應用能力 S05顧客需求評估能力 S06溝通與協調能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			訊。			
	T1.2提供顧客婚宴專案商品介紹及諮詢服務	O1.2.1婚宴需求諮詢表	<p>P1.2.1與來電預約或線上預約的顧客約定參訪時間。</p> <p>P1.2.2與顧客洽談，確認顧客婚宴需求。</p> <p>P1.2.3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)。</p>	4	<p>K01產業現況與相關知識</p> <p>K02產業/商品/服務基本知識</p> <p>K03婚宴活動服務項目與流程</p> <p>K04行銷概論</p> <p>K05顧客心理學</p> <p>K06顧客導向服務</p> <p>K07銷售相關法令規定</p> <p>K08組織工作倫理守則</p>	<p>S02規劃與組織能力</p> <p>S03分析與解讀能力</p> <p>S05顧客需求評估能力</p> <p>S06溝通與協調能力</p> <p>S07問題分析能力</p> <p>S08顧客導向服務能力</p> <p>S09銷售技巧</p> <p>S10正確傾聽能力</p> <p>S11約訪技巧</p>
T2規劃顧客婚宴需求	T2.1規劃與確認顧客婚宴專案服務、商品及經費預算	<p>O2.1.1婚宴專案規畫書</p> <p>O2.1.2婚宴流程表</p>	<p>P2.1.1根據顧客婚宴需求，進行婚宴活動場地、設備、裝飾佈置品、人力配置等軟硬體評估、規劃所需資源。</p> <p>P2.1.2解說並確認符合顧客需求的婚宴專案企劃、建議流程、可運用的婚宴活動資源與相關經費報價。</p> <p>P2.1.3與客戶共同檢核，確定最終執行細節。</p>	4	<p>K05顧客心理學</p> <p>K06顧客導向服務</p> <p>K07銷售相關法令規定</p> <p>K08組織工作倫理守則</p> <p>K09談判與協商策略</p> <p>K10企劃書撰寫</p> <p>K11專案管理</p> <p>K12創意思考</p>	<p>S05顧客需求評估能力</p> <p>S06溝通與協調能力</p> <p>S07問題分析能力</p> <p>S08顧客導向服務能力</p> <p>S12活動企劃與撰寫能力</p> <p>S13提案與簡報技巧</p>
T3執行婚宴活動	T3.1協調整合婚宴專案	<p>O3.1.1部門合作需求單</p> <p>O3.1.2婚宴專案管控表</p> <p>O3.1.3物</p>	<p>P3.1.1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。</p> <p>P3.1.2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。</p>	4	<p>K05顧客心理學</p> <p>K06顧客導向服務</p> <p>K08組織工作倫理守則</p> <p>K09談判與協商策略</p> <p>K11專案管理</p> <p>K13文件記錄與管理程序</p>	<p>S06溝通與協調能力</p> <p>S07問題分析能力</p> <p>S08顧客導向服務能力</p> <p>S14團隊合作能力</p> <p>S15時間管理能力</p> <p>S16問題解決能力</p> <p>S17衝突管理能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		品檢核表	P3.1.3 掌控婚宴專案工作進度與管控品質。 P3.1.4 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。 P3.1.5 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。			S18 資料彙整能力
	T3.2 執行 婚宴現場 活動	O3.2.1 流程檢核表 O3.2.2 物品檢核表	P3.2.1 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。 P3.2.2 執行婚宴禮俗儀式。 P3.2.3 執行婚宴專案彩排工作。 P3.2.4 擔任婚宴活動司儀，並掌控婚宴活動依規劃時程進行。 P3.2.5 進行活動場復作業。	4	K05 顧客心理學 K06 顧客導向服務 K08 組織工作倫理守則 K09 談判與協商策略 K11 專案管理	S06 溝通與協調能力 S08 顧客導向服務能力 S10 正確傾聽能力 S15 時間管理能力 S16 問題解決能力 S17 衝突管理能力 S19 統籌、監督與執行能力
	T3.3 處理 現場異常 及突發狀況		P3.3.1 與顧客保持溝通，確保執行滿意度。 P3.3.2 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。 P3.3.3 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。	4	K06 顧客導向服務 K08 組織工作倫理守則 K09 談判與協商策略	S06 溝通與協調能力 S10 正確傾聽能力 S16 問題解決能力 S17 衝突管理能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T4婚宴活動結案	T4.1調查顧客滿意度	O4.1.1滿意度調查表	P4.1.1蒐集顧客滿意度意見，並提出回應及記錄整理與檢討。 P4.1.2依據組織政策與程序，進行顧客資料歸檔與保存。	3	K05顧客心理學 K06顧客導向服務 K08組織工作倫理守則 K09談判與協商策略 K13文件記錄與管理程序 K14個人資料保護法	S06溝通與協調能力 S07問題分析能力 S08顧客導向服務能力 S10正確傾聽能力 S18資料彙整能力
	T4.2處理客訴	O4.2.1客訴處理紀錄表	P4.2.1釐清顧客抱怨及問題，並依組織規定提出補償方案，促成顧客正向回應。 P4.2.2依據組織規定與作業程序，完成雙方滿意的客訴後續處理方案。 P4.2.3降低顧客對組織負面形象的感受。	4	K05顧客心理學 K06顧客導向服務 K07銷售相關法令規定 K08組織工作倫理守則 K09談判與協商策略	S06溝通與協調能力 S16問題解決能力 S17衝突管理能力
	T4.3經營顧客關係	O4.3.1婚宴過程簡易紀錄	P4.3.1提供婚宴執行過程相關紀錄(例如照片)，以提升顧客滿意度，促進口碑行銷。 P4.3.2提供組織規劃之相關推廣方案，如親友介紹專案、彌月宴客方案等，以提高日後來店舉辦宴會活動之意願。	3	K05顧客心理學 K06顧客導向服務 K07銷售相關法令規定	S08顧客導向服務能力 S10正確傾聽能力 S18資料彙整能力

職能內涵 (A=attitude 態度)
A01親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。
A02自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
A03自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。
A04團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

職能內涵 (A=attitude 態度)
A05壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。 A06應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。 A07謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

說明與補充事項
<ul style="list-style-type: none">● 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：<ul style="list-style-type: none">• 大專以上畢業，或具1年以上相關工作經驗。• 大專以上婚宴喜慶相關科系畢業；或大專以上畢業，且具1年以上婚宴相關工作經驗。● 其他補充說明：<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。• 周邊服務：包含樂團、婚宴小物、文定儀式、喜餅及場佈等。