

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	P1.2.1與來電預約或線上預約的顧客約定參訪時間。 P1.2.2與顧客洽談，確認顧客婚宴需求。 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）。	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 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	S02規劃與組織能力 S03分析與解讀能力 S05顧客需求評估能力 S06溝通與協調能力 S07問題分析能力 S08顧客導向服務能力 S09銷售技巧 S10正確傾聽能力 S11約訪技巧
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	O2.1.1婚宴專案規畫書 O2.1.2婚宴流程表	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。 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。 P2.1.3與客戶共同檢核，確定最終執行細節。	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 K10企劃書撰寫 K11專案管理 K12創意思考	S05顧客需求評估能力 S06溝通與協調能力 S07問題分析能力 S08顧客導向服務能力 S12活動企劃與撰寫能力 S13提案與簡報技巧
T3執行婚宴活動	T3.1協調整合婚宴專案	O3.1.1部門合作需求單 O3.1.2婚宴專案管控表 O3.1.3物	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。 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。	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 K13文件記錄與管理程序	S06溝通與協調能力 S07問題分析能力 S08顧客導向服務能力 S14團隊合作能力 S15時間管理能力 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)
		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

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：

- 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：

- 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。