

展覽裝潢業展場會場設計業務職能基準

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	BAS3332-003v3	展覽裝潢業展場會場設計業務	最新版本	略	2024/12/31
V2	BAS3332-003v2	展場會場設計業務	歷史版本	已被《BAS3332-003v3》取代	2022/01/25
V1	BAS3332-003v1	展場會場設計業務	歷史版本	已被《BAS3332-003v2》取代	2021/03/29

職能基準代碼		BAS3332-003v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	展覽裝潢業展場會場設計業務		
所屬類別	職類別	企業經營管理		職類別代碼	BAS
	職業別	會議及活動規劃人員		職業別代碼	3332
	行業別	會議及工商展覽服務業		行業別代碼	N8202
工作描述		負責開發新客戶與維護舊客戶，與客戶接洽展場會場設計業務，協助客戶與設計師、工務人員溝通，並於展場施工及客戶進場期間確認符合客戶需求。			
基準級別		3			

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客戶聯繫	T1.1開發新客戶	O1.1.1 新客戶拜訪紀錄表	P1.1.1 建立設計產品之品牌價值，確立公司永續與社會責任形象及市場地位。 P1.1.2 運用大數據管理，分辨並鎖定目標客群，加強行銷宣傳。 P1.1.3 透過各種可能管道與人脈關係，尋找及開	3	K05 複合媒材創作 K12視覺傳達設計 K29商業空間設計 K30顧客關係管理 K36 市場敏感度	S12資訊科技應用能力 S13外在環境感知力 S25人脈建立 S27 顧客導向 S29 業務拓展與客戶開發

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)
			發新客戶。		K37銷售技巧 K38業務邏輯性 K46品牌企劃概念 K40整合行銷策略 K57永續會展	S35 彈性思考 S42文案寫作能力 S44資訊蒐集能力 S53策略制定能力 S66永續會展執行能力
	T1.2 維繫舊客戶	O1.2.1 舊客戶拜訪紀錄表	P1.2.1 定期拜訪舊客戶、交流市場訊息。 P1.2.2 記錄客戶的特殊需求。			
	T1.3 設計提案或比稿	O1.3.1 提案建議書	P1.3.1 接獲業務時與客戶協商締約條款和預算限制，合約納入永續會展理念。 P1.3.2 與平面、3D 設計師溝通依客戶需求，運用數位科技呈現 3D 設計圖。 P1.3.3 依據客戶需求進行設計提案。			
T2場地勘察	T2.1 整體場地規劃與場勘	O2.1.1 現有場地圖照 O2.1.2 場地平面圖 O2.1.3 場地指引規範	P2.1.1 親自或偕同客戶到展場會場實地場勘。 P2.1.2 瞭解場地空間配置。 P2.1.3 提供指引規範，秉持永續會展理念，協助廠商場地規劃。	3	K18 溝通協調與人際關係 K29 商業空間設計 K30顧客關係管理 K39 數位攝影 K40 整合行銷策略 K44 簡報表達技巧 K47 消防安全法規 K48大會規範 K57永續會展	S08 詞彙編撰能力 S22 客戶服務與聯繫能力 S23 有效聯結 S27 顧客導向 S30 閱讀能力 S35 彈性思考 S36 整合能力 S41 數據解讀能力 S50 溝通與協商技能 S66 永續會展執行能力
	T2.2 場地設計溝通	O2.2.1 場地設計溝通表	P2.2.1 協助客戶與展場設計師溝通需求。			
	T2.3 場地	O2.3.1 場	P2.3.1 協調客戶、展場設計師與場地工務人員之			

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)
	施工溝通	地施工溝通表	間溝通。			
T3場地設計報價與簽約	T3.1 報價	O3.1.1 報價單	P3.1.1 提供客戶場地設計報價單。 P3.1.2 修訂或調整符合客戶需求之預算。	3	K18 溝通協調與人際關係 K30 顧客關係管理 K31 成本與利潤概念 K41專案管理 K42談判技巧與協商策略 K43商業套裝軟體 K44 簡報表達技巧 K49會展相關法律知識	S04 合作協調能力 S06 溝通 S08詞彙編撰能力 S11 時間管理 S12 資訊科技應用能力 S22 客戶服務與聯繫能力 S27 顧客導向 S31專案執行能力 S50溝通與協商技能 S51預算規劃 S52成本控管 S67代收款處理
	T3.2 簽訂合約	O3.2.1 合約書	P3.2.與客戶確認需求與價格(審圖)。 P3.2.2 進行簽約。			
	T3.3 預收訂金	O3.3.1 合法憑證	P3.3.1 完成簽約手續後，預收訂金。			
T4現場施工協助	T4.1 確認與落實客戶需求	O4.1.1 客戶需求紀錄表 O4.1.2 缺失檢討表	P4.1.1 協助客戶確認工務人員施工是否符合需求。	3	K18溝通協調與人際關係 K30顧客關係管理 K45安全意識	S01問題分析 S04 合作協調能力 S06 溝通 S15 組織能力 S19問題解決 S20緊急應變能力 S27 顧客導向
	T4.2 提供現場支援	O4.2.1 變更需求紀	P4.2.1 協助工務人員滿足客戶臨時需求。			

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)
		錄表				
	T4.3 進度回報	O4.3.1 進度回報表	P4.3.1 填寫現場施工進度。			
	T4.4 驗收	O4.4.1 驗收單	P4.4.1 告知客戶施工完成，並配合客戶進行驗收。			
T5結案	T5.1 滿意度調查	O5.1.1 滿意度調查記錄 O5.1.2 未來合作計畫	P5.1.1 活動結束後、服務完畢，詢問客戶對設計、施工的滿意度。 P5.1.2 詢問客戶未來合作規劃。	3	K22 承包商管理 K30 顧客關係管理 K43 商業套裝軟體 K61 資料管理 K62 履約管理	S07 文書處理能力 S08 詞彙編撰能力 S12 資訊科技應用能力 S49 請款作業能力 S55 評估與檢討 S58 資訊管理能力
	T5.2 文件紀錄	O5.2.1 結案報告 O5.2.2 缺失調查表	P5.2.1 作成結案報告，將客戶往來之文件進行歸檔，存查於公司內部。 P5.2.2 針對設計、施工缺失之調查。			
	T5.3 履行合約付款	O5.3.1 合法憑證	P5.3.1 協助客戶完成合約款項付清。			
	T5.4 顧客服務管理	O5.4.1 客服管理紀錄	P5.4.1 補救與檢討客戶對設計或施工不滿意之處。			

職能內涵 (A=attitude 態度)		
A01 壓力容忍	A09 對工作的熱忱	A24 自我提升
A02 團隊意識	A10 責任感	A29 正直誠實
A03 謹慎細心	A13 配合度高	A30 正向思考
A04 好奇開放	A18 應對不明狀況	A34 反應敏捷
A06 自我管理	A19 追求卓越	A39 理解顧客需求
A08 情緒(EQ)管理	A23 喜愛與人接觸	A41績效導向

說明與補充事項
<p>● 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：</p> <p>一、學歷要求：大學畢業，不限科系，具備商業管理相關背景者尤佳。</p> <p>二、工作經歷：2年以上工作經驗</p> <p>三、語言能力：</p> <p>1.辦理涉外業務者，具備熟練的英語溝通能力(建議多益 600 分以上，或其他同等英語能力檢定)。</p> <p>2.具第二外語能力者面試應予鼓勵</p> <p>四、文書軟體：須精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力，若能具備影音剪輯、設計軟體執行能力者更佳。</p> <p>五、專業認證或能力要求：</p> <p>1.通過初階會議展覽專業人員認證，若曾修習過若干 CEM、CMP、CIS 等相關課程，建議予以獎勵。</p> <p>2.認識並能初步應用 AI 科技。</p> <p>3.如具備「企業永續管理師」證照者尤佳。</p> <p>4.持有「臺灣職安卡」證照，或需由公司進行安排接受訓練取得證照。</p> <p>5.至少應持有勞動部乙種以上職業安全衛生管理主管證照，或需由公司進行安排接受訓練取得證照。</p>