

## 活動 ( 專案 ) 行銷企劃人員職能基準

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	KMC3332-001v3	活動 ( 專案 ) 行銷企劃人員	最新版本	略	2023/12/15
V2	KMC3332-001v2	活動 ( 專案 ) 行銷企劃	歷史版本	已被《KMC3332-001v3》取代	2020/12/18
V1	KMC3332-001v1	活動 ( 專案 ) 企劃執行	歷史版本	已被《KMC3332-001v2》取代	2018/06/13

職能基準代碼		KMC3332-001v3				
職能基準名稱 ( 擇一填寫 )		職類				
		職業	活動 ( 專案 ) 行銷企劃人員 <small>【註 1】</small>			
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 行銷傳播		職類別代碼	KMC	
	職業別	會議及活動規劃人員		職業別代碼	3332	
	行業別	支援服務業 / 旅行及相關服務業		行業別代碼	N7900	
工作描述		依行銷目標擬定活動行銷企劃，統整並管理活動經費與資源，確保行銷活動執行。				
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 蒐集與分析活動行銷目標資訊	T1.1 蒐集與分析活動行銷目標資訊	O1.1.1 活動行銷目標資訊分析報告	P1.1.1 確認活動行銷目標，蒐集宣傳目標之相關背景資訊及輿情。 P1.1.2 瞭解與確認行銷目標產品資訊當中的專業術語及相關法規。 P1.1.3 依組織政策與程序要求，將資訊進行紀錄與分類，並製作市場分析報告。	4	K01 市場趨勢及輿情 K02 活動目標產業 / 產品 / 服務基本知識 K03 行銷學 K04 活動目標相關法規 K05 外語能力	S01 資料蒐集與整合分析 S02 製作工作表件與記錄 S03 問題分析與尋求資源解決問題能力 S04 工作溝通與協商技巧 S05 客戶要求語言能力

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 )
T2 擬定活動行銷企劃	T2.1 確認客戶需求與預算	O2.1.1 客戶需求與活動行銷預算報表	P2.1.1 釐清客戶活動行銷目標、活動範疇、項目內容及經費預算。	4	K06 顧客關係與客戶服務 K07 財務管理	S01 資料蒐集與整合分析 S02 製作工作表件與記錄 S03 問題分析與尋求資源解決問題能力 S04 工作溝通與協商技巧 S06 預算規劃與資源分配
			P2.1.2 蒐集活動需求採購項目資訊及報價，評估專案所需資源及預算，製作客戶需求與活動行銷預算報表。			
			P2.1.3 依估算之活動行銷預算，初擬活動報價。			
	T2.2 擬定行銷活動計畫書	O2.2.1 行銷活動計畫書	P2.2.1 根據客戶需求與預算，評估與規劃活動型式、場地地點、需求設備、人力配置等，撰寫行銷活動計畫書。	4	K03 行銷學 K04 活動目標相關法規 K06 顧客關係與客戶服務 K07 財務管理 K08 問題分析 K09 行銷活動流程	S03 問題分析與尋求資源解決問題能力 S04 工作溝通與協商技巧 S06 預算規劃與資源分配 S07 活動設計規劃 S08 計畫書撰寫 S09 活動專案執行與管理 S10 簡報能力
			P2.2.2 依潛在競爭者資訊及客戶反饋，調整行銷活動計畫內容。			
			P2.2.3 向客戶說明行銷活動計畫內容，包括活動預算、行銷管道、顧客服務、活動資源等，確認是否符合客戶需求。			
	T2.3 制訂行銷活動管理計畫	O2.3.1 行銷活動需求資源列表 <sup>【註2】</sup> O2.3.2 行銷活動管理計畫 O2.3.3 風	P2.3.1 確認活動管理、個人責任、通報層級之行政結構，並與所有參與者溝通計畫內容與工作權責，促進公司內、外部相關工作人員與部門共識形成。。	4	K03 行銷學 K04 活動目標相關法規 K06 顧客關係與客戶服務 K07 財務管理 K08 問題分析 K09 行銷活動流程 K10 專案管理 K11 品牌行銷策略 K12 風險管理與危機處理	S01 資料蒐集與整合分析 S03 問題分析與尋求資源解決問題能力 S04 工作溝通與協商技巧 S06 預算規劃與資源分配 S07 活動設計規劃 S08 計畫書撰寫 S09 活動專案執行與管理 S11 活動人際關係建立與管理
			P2.3.2 整合行銷活動規格、財務、人力與有形資源，制訂行銷活動需求資源列表與行銷活動管理計畫。			
			P2.3.3 確認並評估活動風險、糾紛、權益及相關法規，將其納入行銷活動管理計畫範疇。			

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 )
		風險應變及備案計畫	P2.3.4 依行銷活動管理時程表，追蹤專案進度，掌控行銷活動品質。			S12 活動風險控管與衝突解決
T3 建立與管理利益關係人合作關係	T3.1 研擬合作提案	O3.1.1 供應商、贊助商及利益關係人等管理名冊 O3.1.2 採購或贊助資源統計表 O3.1.3 合作提案	P3.1.1 依據活動需求，找出贊助機會，制定財務或物資募集目標，制定贊助募集策略。 P3.1.2 規劃供應商、贊助商及利益關係人等合作提案，說明活動目標、需求和預估成效，以進行供應商及贊助商協議。 P3.1.3 尋找合適資源供應商，蒐集採購目標項目報價，確定採購規格、品質、提供服務及付款機制是否符合組織採購政策及活動規劃。	4	K01 市場趨勢及輿情 K02 活動目標產業 / 產品 / 服務基本知識 K03 行銷學 K07 財務管理 K09 行銷活動流程 K11 品牌行銷策略 K13 組織採購政策與相關規定 K14 供應鏈商業模式與管理	S03 問題分析與尋求資源解決問題能力 S04 工作溝通與協商技巧 S06 預算規劃與資源分配 S07 活動設計規劃 S08 計畫書撰寫 S10 簡報能力 S11 活動人際關係建立與管理 S13 供應商、贊助商及利益關係人等分析與管理 S14 採購能力
	T3.2 洽談供應商及贊助商/合作單位協議	O3.2.1 供應/贊助協議書 O3.2.2 採購契約書 O3.2.3 採購資源統計表	P3.2.1 擬定供應商或贊助商協議書 ( 契約書 )，提供採購協議書 ( 契約書 ) / 贊助需求書給潛在供應商或贊助商。 P3.2.2 依照組織政策、活動需求進行招商，向潛在供應商或贊助商進行活動資源內容組合協商或採購。 P3.2.3 協助進行採購或贊助協議書 ( 契約書 ) 簽署與發布。	4	K07 財務管理 K10 專案管理 K13 組織採購政策與相關規定 K14 供應鏈商業模式與管理 K15 合約相關法規	S02 製作工作表件與記錄 S04 工作溝通與協商技巧 S09 活動專案執行與管理 S11 活動人際關係建立與管理 S13 供應商、贊助商及利益關係人等分析與管理 S15 合約管理能力

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 )
	T3.3 執行贊助商/合作單位管理	O3.3.1 贊助資源管理紀錄	<p>P3.3.1 根據贊助/合作協議進行資源運用，確保所有協議內容均被遵守。</p> <p>P3.3.2 尋求提升贊助商/合作單位價值及委託客戶活動效益的方式，並予以達成。</p> <p>P3.3.3 處理協議內容變更和調整，包括資源項目調整、合作範圍變更等，以符合目標及期望。</p> <p>P3.3.4 進行成果分析與後續追蹤，包括評估未來潛在贊助機會。</p>	4	K03 行銷學 K08 問題分析 K10 專案管理 K14 供應鏈商業模式與管理 K15 合約相關法規 K16 履約管理	S03 問題分析與尋求資源解決問題能力 S04 工作溝通與協商技巧 S06 預算規劃與資源分配 S09 活動專案執行與管理 S13 供應商、贊助商及利益關係人等分析與管理
	T3.4 執行供應商管理	O3.4.1 供應商管理紀錄	<p>P3.4.1 確保供應商提供採購目標項目符合採購合約與品質標準及進度。</p> <p>P3.4.2 處理供應商問題與異常情況，解決任何可能影響進度與品質之問題。</p>	4	K10 專案管理 K13 組織採購政策與相關規定 K14 供應鏈商業模式與管理 K15 合約相關法規 K16 履約管理	S03 問題分析與尋求資源解決問題能力 S04 工作溝通與協商技巧 S09 活動專案執行與管理 S13 供應商、贊助商及利益關係人等分析與管理 S15 合約管理能力
T4 執行活動行銷計畫	T4.1 活動協調及預算管理	O4.1.1 跨部門會議紀錄	<p>P4.1.1 依據活動計畫、跨部門合作與對外採購程序，確認取得行銷資源之程序與可運用時機。</p> <p>P4.1.2 管控活動預算及資源運用流程，確保活動財務紀錄、請購文件、報銷流程符合組織作業規範。</p>	4	K07 財務管理 K08 問題分析 K09 行銷活動流程 K10 專案管理 K13 組織採購政策與相關規定 K16 履約管理	S02 製作工作表件與記錄 S03 問題分析與尋求資源解決問題能力 S04 工作溝通與協商技巧 S09 活動專案執行與管理 S16 預算管控能力

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 )
	T4.2 活動執行與管控	O4.2.1 工作手冊 ( 工作與人力配置表 )	P4.2.1 依據活動計畫書和活動管理計畫安排活動執行順序。  P4.2.2 活動執行前辦理工作說明，向工作團隊說明活動流程、活動資源運用、工作人員負責項目、各項管理人員聯絡資訊及緊急通報系統等，並依現場需求即時更新。	4	K02 活動目標產業 / 產品 / 服務基本知識  K04 活動目標相關法規  K05 外語能力  K06 顧客關係與客戶服務  K07 財務管理  K08 問題分析  K09 行銷活動流程  K10 專案管理  K12 風險管理與危機處理  K13 組織採購政策與相關規定  K14 供應鏈商業模式與管理  K16 履約管理  K17 職業安全衛生法規與作業規定	S03 問題分析與尋求資源解決問題能力  S04 工作溝通與協商技巧  S05 客戶要求語言能力  S06 預算規劃與資源分配  S09 活動專案執行與管理  S10 簡報能力  S11 活動人際關係建立與管理  S12 活動風險控管與衝突解決
	T4.3 解決現場危機與應變	O4.3.1 緊急應變流程與會議紀錄	P4.3.1 依協議解決問題方案或風險應變計畫，運用適當資源解決現場突發事件，使危機衝擊最小化，確保活動依規劃進度達成。  P4.3.2 與客戶保持溝通聯繫，確保活動執行滿意度，必要時進行活動調整。	4	K12 風險管理與危機處理  K17 職業安全衛生法規與作業規定	S03 問題分析與尋求資源解決問題能力  S04 工作溝通與協商技巧  S05 客戶要求語言能力  S12 活動風險控管與衝突解決

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 )
		O4.3.2 問題紀錄與處理表	P4.3.3 完整記錄問題 / 突發事件處理情形，作為工作團隊後續緊急處理經驗之學習案例。		K18 應遵守之性別平等、兒童保護及其他特別保護法規與作業規定	
T5 結案作業	T5.1 追蹤活動行銷推廣成效	O5.1.1 行銷推廣成效分析報告	P5.1.1 依據活動目標蒐集相關數據如參與人數、銷售量、社交媒體互動情形及活動滿意度調查、參與者體驗回饋等。	4	K03 行銷學 K11 品牌行銷策略 K19 統計分析工具 K20 質化與量化研究分析	S01 資料蒐集與整合分析 S02 製作工作表件與記錄 S03 問題分析與尋求資源解決問題能力 S17 行銷統計分析 S18 提案改善
			P5.1.2 依據行銷關鍵指標相關數據，進行量化分析；依據問卷或電訪回收意見，進行質化分析。			
			P5.1.3 依據量化與質化分析結果，撰寫行銷推廣成效分析報告。			
	T5.2 撰寫結案報告	O5.2.1 專案結案報告	P5.2.1 彙整行銷推廣成效分析、活動執行紀錄、贊助與外包商資料等，撰寫成結案報告。 P5.2.2 向利益關係人及客戶提出結案報告，說明活動效益分析，並提出改善建議。 P5.2.3 進行內部檢討，與團隊成員分享活動經驗及客戶回饋。	4	K03 行銷學 K07 財務管理 K10 專案管理 K11 品牌行銷策略 K16 履約管理	S01 資料蒐集與整合分析 S04 工作溝通與協商技巧 S10 簡報能力 S18 提案改善 S19 結案報告撰寫
	T5.3 結算核銷費用	O5.3.1 費用明細表	P5.3.1 依據活動結算表，進行各項請款及核銷作業，登錄請款核銷情形，並確認是否結案。 P5.3.2 確認供應商履行契約事宜，追蹤費用核銷進度。	3	K07 財務管理 K10 專案管理 K15 合約相關法規 K16 履約管理	S09 活動專案執行與管理

## 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A02 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。

A03 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。

A04 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。

A05 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。

A06 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。

A07 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

### 說明與補充事項

- **建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：**

- 大專院校以上畢業，且具 2 年以上相關工作經驗；或具 3 年以上活動執行工作經驗。

- **其他補充說明**

- 此職能基準係依據「APEC 職能基準架構：以觀光、旅遊、餐飲業為例」計畫發展而成，屬於【活動（專案）企劃執行（EventCoordinator）】於亞太經合會（APEC）不同國家共通職能要求。
- 【註 1】活動（專案）行銷企劃：本職能基準因適用範圍領域不同，可視應用領域情境，採用專案執行；活動協調；活動企劃，或活動執行等名稱。建議應用依循主管機關對於所轄產業之相關法令規範要求。
- 【註 2】行銷活動需求資源列表：軟硬體資源、財務運用、人力資源配置、宣傳管道 / 平台、廣告資源等。