



2023 3PLAY 竹編體驗活動

2023.6.1

黃嫻文
黃育慈
吳少桓
張品鈺
陳昕妤



1

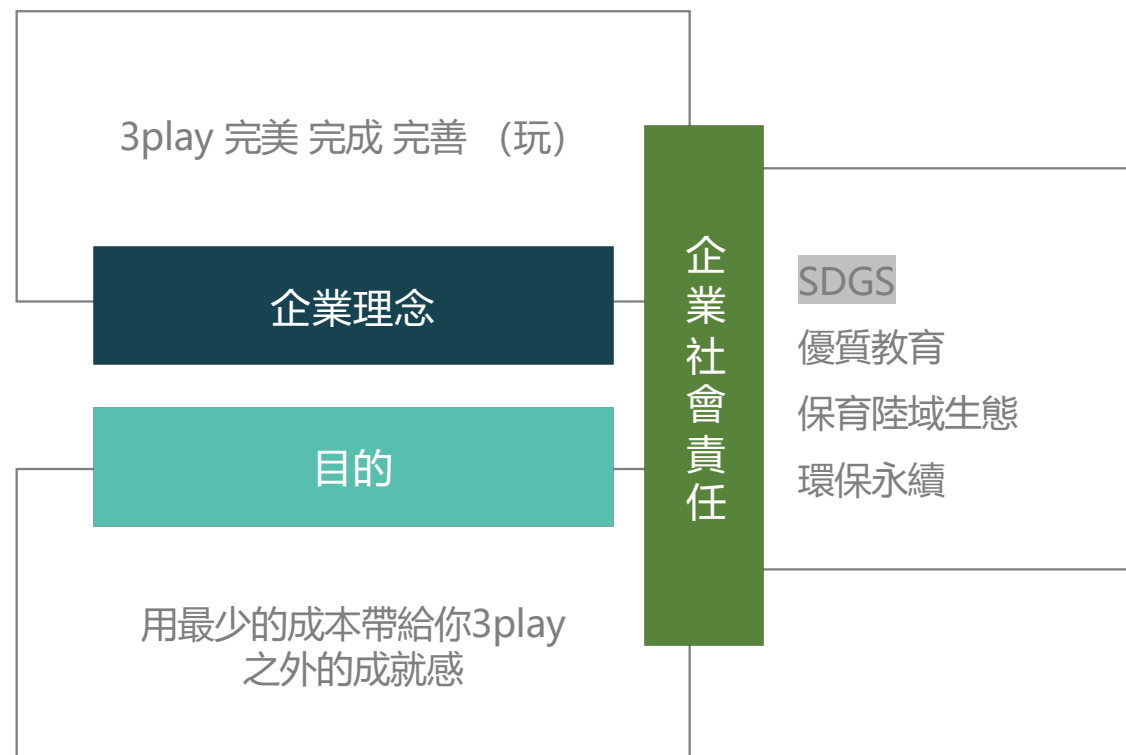
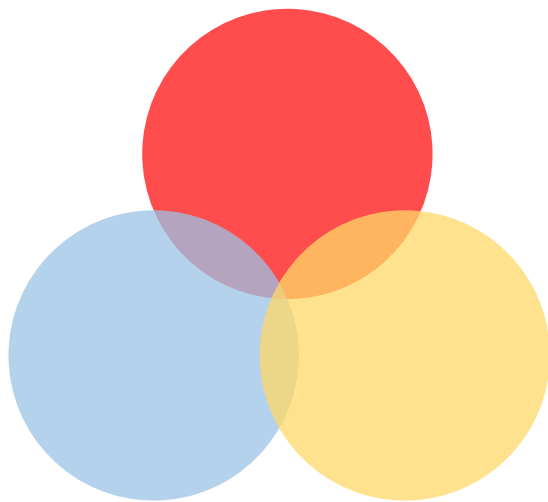
Corporate positioning 企業定位

- 企業理念
- 社會企業責任
- 目的





3 PLAY 活動企劃公關公司





2

Service process design 服務流程設計

- 服務藍圖
- 顧客旅程地圖



服務藍圖

實體支援

海報
傳單

手機
電腦

ATM
現金
手機
現場收費人員
超商收費人員

指引牌
流程表
工作人員

工作人員
大門
顧客吊牌

麥克風
燈光
桌椅
材料
工具

材料 工具 桌椅

材料
工具
桌椅
成品

相機
腳架
閃光燈
成品

顧客旅程

宣傳 - 報名 - 繳費 - 抵達 - 引導入場 - 介紹 - 手作 - 卡關 - 協助 - 結束 - 合照

互動線

前臺

網路
新聞媒體
廣告

1 人員協助報名
2 接電話人員服務

1 付費購票
2 軟體支付平台
3 現場繳費

交通工
具聲音

服務人員
指引

專業老師
教學

手作時間

老師幫
忙協助

1 服務人員指引
2 攝影師預備

可視線

後臺

後臺資料整理

服務人員訓練

服務技術訓練

服務技術訓練

內部互動線

支持系統

行銷團隊

1.系統維護團隊
2.現場工作人員
3.客服人員

專業團隊

工作團隊

攝影團隊

企業統籌：事前規劃、會議召集、部門間的資訊同步



旅程

要怎麼報名

手作卡關

成功完成

活動

線上報名

繳費

自行前往

手作開始

遇到難題

求助老師

解決問題

完成作品

心情

有這活動ㄟ

怎麼報名

線上人員協助

報名繳錢完成

抵達開始拉

這要怎麼編

好煩

老師過來詢問

老師協助

破解難題

成功啦！

痛點

報名流程不了解，希望有報名流程範例可提供參考

如遇到學生同時卡關，老師來不及兼顧大家的進度，可事前預錄教學影片來協助進行

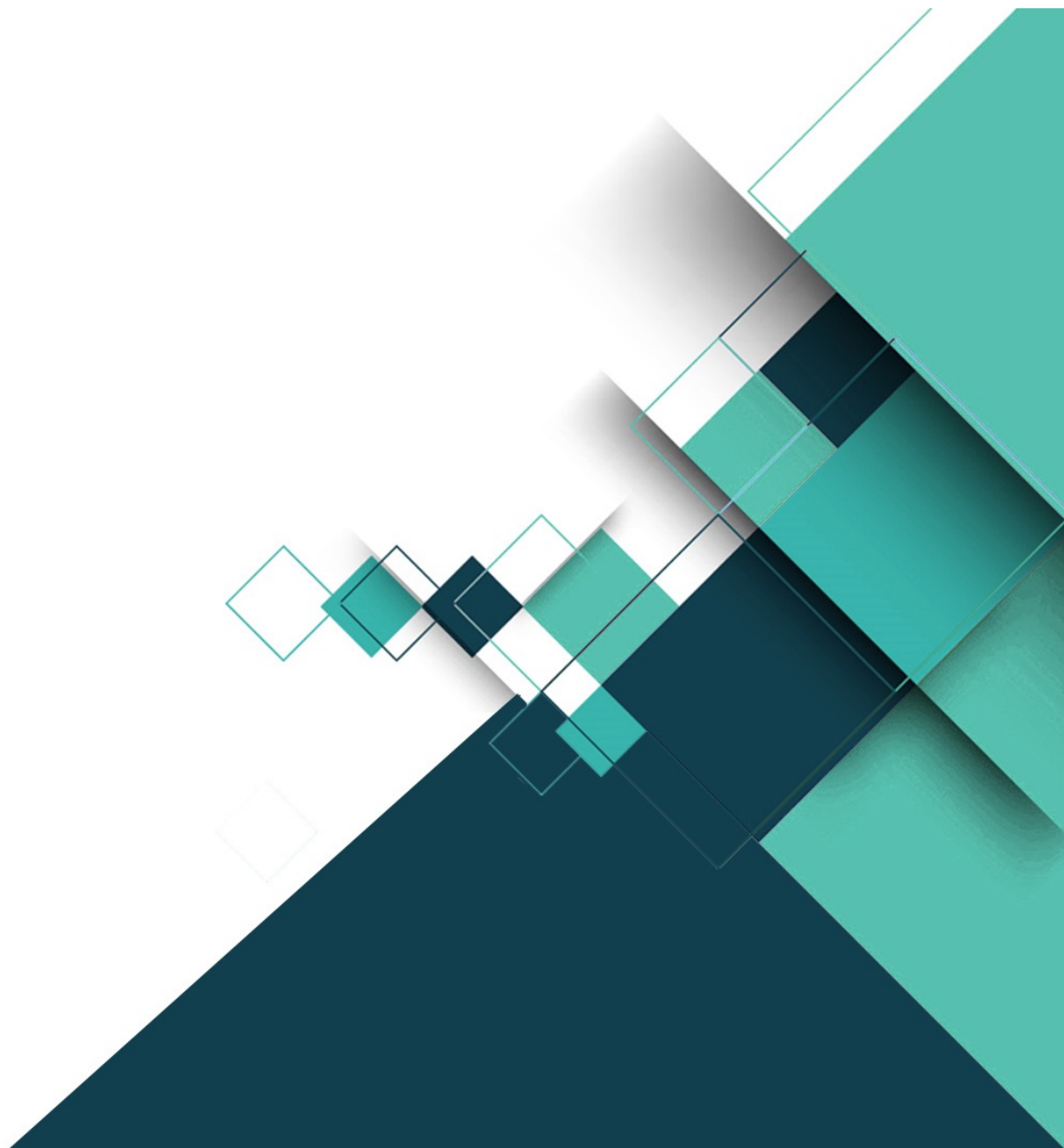
等待其他人完成的時間太過於無聊，可讓攝影師協助拍個人照

機會

- 1、報名時顯示報名順序提供協助
- 2、擔心學生進度落差太大，可預錄影片協助教學
- 3、避免有人太快完成，等待同時太過無聊，會請攝影師先幫忙拍個人照



Budget 預算





預估人數60人

2位業師 1小時/2,000 共3小時= \$12,000

2位助理 1小時/1,000 共3小時= \$6,000

場地費用 5000\$/3小時

Pt人員 8(位) * 176(時薪) * 4(小時) = \$5,632

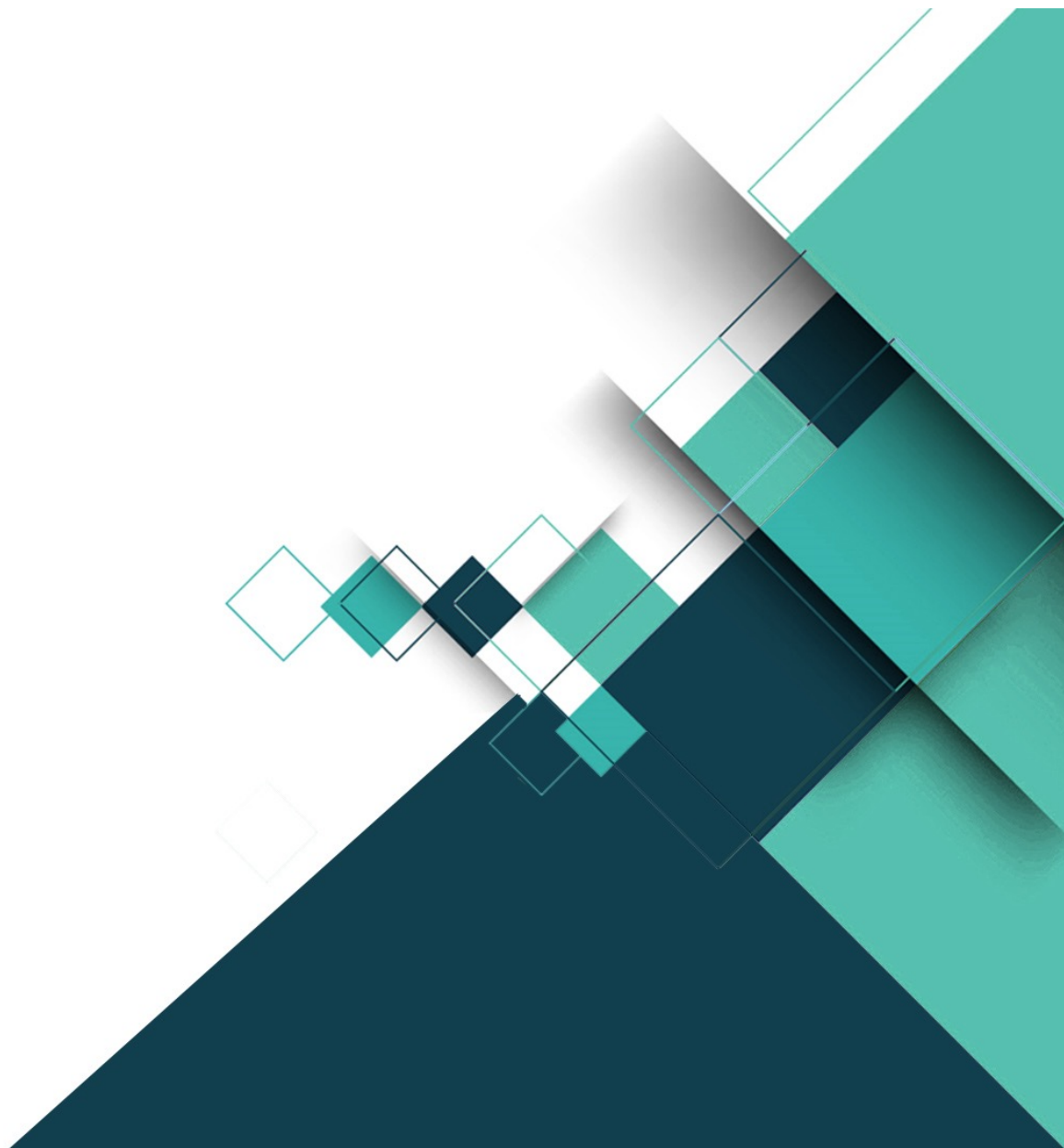
相簿製作 80(元) * 60(人) = \$4,800

預算共 \$45,432

若每人收取\$1000元，此活動淨利為\$14,568元



Audit 稽核



風險評估：

外籍人士、現場報名過多、
出現受傷、時間拖延過久
確認控制目標

P

Plan

Check

Do

Act

1. 事先在報名單上確認是否為外籍
2. 現場人數為防止過多，因此在報名前公開說明剩餘名額
3. 出現受傷情況視傷情大小而定送醫
4. 現場工作人員密切關注每位學員的手作狀況，並與老師聯繫時間安排
5. 活動空間放置緊急醫療箱備用

D

1. 檢查各項設備完善
2. 檢查各項材料完善
3. 確認報名人數
4. 與業師聯繫進行行程對接

C

確認達成目標，確保一切妥當

A