

2020 年國家兩廳院【藝術基地計畫】藝術行政實習

實習部門與內容

1. 節目企劃部

「笨蛋，關鍵是內容！」這句話是內容時代最多人流傳的一句話。節目企劃部是兩廳院最重要的內容輸出部門。假如我們是一家可口可樂工廠，那每天節目部的工作就是在研發新的可樂口味，找到新的配方；節目企劃部找尋著對節目製作、國內外表演藝術趨勢有極大興趣的人，一起走進表演的魔法裡。

• 實習內容

節目企劃部的實習內容大致分成三類：演出製作行政相關實務、參與節目週邊活動及研發討論。

1. 演出製作行政相關實務：兩廳院主辦節目製作行政事務之學習與實務操作演練、節目相關資料蒐集及彙整能力操作訓練及實務執行。
2. 節目週邊活動參與及協助：活動專案執行協助。
3. 研發討論：參與節目規劃製作或行銷之討論會議。
4. 其他節目相關行政及庶務之操作演練。

• 實習每月需完成的學習進度

1. 第一個月：熟悉場館業務及組織分工，認識各部門窗口、學習電話及郵件禮儀，熟記內部動線。以實體活動執行為標準。
2. 第二個月：根據實習項目，擔任該節目專員之助手，熟悉該項目的流程，並參與該項目的專案計畫執行，同時開始嘗試演出相關實務內容。
3. 第三、四個月：開始加入研發與企劃面向，並跟其他計畫的基地藝術家有更多的參與討論。
4. 第五個月：結案報告彙整，根據結案資料向部門提出節目部實習看法與建議。

• 實習期間的例行與配合事項

1. 實習日誌撰寫
2. 每週例行的實習生會議（20 分鐘與主管）、每月實習生共學平台會議
3. 多數節目及周邊活動於晚上或周末演出，需能配合節目活動時間排班實習。一周至少能實習四整天（含配合節目演出之周末天數）

• 我們預期你可以學到

- 甚麼是節目承辦執行？
- 如何與團隊、藝術家溝通？
- 節目企劃怎麼規劃？
- 做節目需要怎樣的能力？
- 如何規畫分配自己的時間？

• 申請 / 面試的送分題庫

- 語言能力：中文口語表達得宜、英文口說流暢，需至少通過全民英檢中級能力檢定（提供相關證明文件）。
- 配合度高，積極負責，細心熱情，樂於學習及溝通，反應靈敏，具好奇心。
- 面試時，請說一個你最喜歡的演出。如果你有機會跟一個最欣賞的台灣表演藝術家合作，會是甚麼樣的計劃？

2. 公共溝通部(公關組)

公關組核心任務為將兩廳院獨特的定位與策略，讓它被大眾與國際所看見。目的在於擴散場館影響力，藉由與媒體、企業、公部門、一般大眾進行互動及溝通，同時媒合企業夥伴關係，透過品牌節目贊助、公益活動共營雙方品牌加成。面臨公共風波亦要扮演處變不驚的急診室，緊急止血避免公共危機擴散。

● 實習內容

1. 公關議題策動規劃與操作
2. 公共議題風險評估
3. 自媒體平台與線上媒體經營演練
4. 專案活動執行參與
5. 行政事務

● 實習的每月需完成的學習進度

1. 第一個月：熟悉場館業務及組織分工，認識各部門窗口、學習電話及郵件禮儀，熟記內部動線。以協助執行內容為標準。
2. 第二個月：根據實習項目，擔任專案助手，熟悉該項目的流程，並參與該項目的專案計畫執行，開始嘗試參與內容討論。
3. 第三、四個月：根據議題操作與企業專案，開始實務參與活動企劃討論，並依主題提出完整提案與想像。
4. 第五個月：結案報告彙整，根據結案資料向部門提出建議。

● 實習期間的例行與配合事項

1. 實習日誌撰寫
2. 每週例行的實習生會議（20分鐘與主管）、每月實習生共學平台會議
3. 活動多於假日進行，能配合活動時間排班實習。

● 我們預期你可以學到

- 公共事務風險評估
- 議題操作與規劃
- 企業關係經營
- 專案活動企畫實務

● 申請 / 面試的送分題庫

- 歡迎企畫乳牛、了解新媒體工具運用者加分
- 具備 平面/動態攝影、影音製作基礎、繪圖軟體運用、撰寫企劃經驗 等能力/經驗 者加分
- 有公關相關實務參與經驗最佳，請提出參與案例分享
- 面試時，請說出你對兩廳院的 brand 印象是什麼？發現了什麼優勢與困境？
- 面試時，請說一個印象深刻的企業品牌活動案例？為什麼？

3. 公共溝通部(推廣組)

推廣組主要業務範疇為針對兩廳院之友(付費會員)規劃與進行相關行銷推廣、服務、數據分析等工作。透過會員消費相關數據分析與歸納，對應規劃出行銷推廣活動與會員服務規劃。

- **實習內容**

1. 會員消費數據分析與統計、判讀與討論。
2. 蒐集會員經營相關資料。
3. 協助活動現場與執行。
4. 會員信箱內容整理與回覆協助。
5. 企劃與執行會員行銷活動。

- **實習的每月需完成的學習進度**

1. 第一個月：熟悉場館業務及組織分工，認識各部門窗口、學習電話及郵件禮儀，熟記內部動線。以協助執行內容為標準。
2. 第二個月：蒐集會員經營相關資料、協助會員信箱內容整理與回覆實務、相關活動現場等實務執行。
3. 第三、四個月：企劃與執行會員行銷活動、會員消費數據分析與統計、判讀與討論。
4. 第五個月：結案報告彙整，根據結案資料向部門提出建議。

- **實習期間的例行事項**

1. 實習日誌撰寫
2. 每週例行的實習生會議（20分鐘與主管）、每月實習生共學平台會議
3. 會員信箱內容整理與回覆實務學習
4. 會員服務流程監控觀察實務課程

- **我們預期你可以學到**

- 數據統計與分析能力
- 數據樣貌解讀與搭配行銷目標進行策略擬訂
- 會員服務流程品質管理與執行
- 行銷活動企劃與執行能力

- **申請 / 面試的送分題庫**

- 配合度高，積極負責，細心熱情，樂於學習及溝通，反應靈敏，具好奇心。熟悉 excel 操作，具數字邏輯概念者。
- 面試時，請說明兩廳院會員卡別介紹內容的優缺點，提出你的改進建議。
- 面試時，請試著提出兩廳院之友歲末派對(會員品牌日)或兩廳院會員周年慶的行銷企劃案，並且說明此提案你想要達成的效益為何。

4. 公共溝通部(行銷組)

• 實習內容

了解觀眾、了解內容，並連接兩端是行銷人的重要課題。兩廳院的行銷核心是以節目內容開始，以開發觀眾為導向，並以非常規的方式將兩者結合在一起。

行銷組的實習內容大致分成三類：節目行銷、觀眾開發及支援工作

1. 節目行銷：針對節目內容去找出目標觀眾群，並提供相應溝通內容吸引購票。
2. 觀眾開發：針對場館既有的觀眾族群設計相應的實體或線上活動，吸引他們一步一步進場購票。
3. 支援工作：包括銷售數據分析、異業合作與團票通路洽談、媒體關係維護。

• 實習的每月需完成的學習進度

1. 第一個月：熟悉場館業務及組織分工，認識各部門窗口、學習電話及郵件禮儀，熟記內部動線。以完成工作坊或實體活動執行為標準。
2. 第二個月：根據實習項目，擔任該行銷專員之助理。熟悉該項目的工作流程，並參與該項目的專案計畫執行。開始嘗試經營社群內容。
3. 第三、四個月：開始理解數據及嘗試解讀。並針對數據反饋調整自己的溝通角度及銷售進度。
4. 第五個月：專案結案報告彙整。並根據結案資料提出下一次的優化建議。

• 實習期間的例行事項

1. 實習日誌撰寫
2. 每週例行的實習生會議（20分鐘與主管）、每月實習生共學平台會議

• 我們預期你可以學到

- 如何設定節目的行銷重點與TA？
- 如何與團隊、藝術家溝通？
- 與廠商、設計師洽談技巧。
- 如何規劃、設計社群內容？
- 如何閱讀社群及GA報表，並找出有用的消費者洞察。
- 如何規畫分配自己的工作時間？
- 如何在工作上累積自己專業，並推銷自己？

• 申請 / 面試的送分題庫

- 對劇場有興趣，具創意、熱情。
- 熟悉數位工具，如可操作Google協作工具，了解FB粉專基本操作。
- 有繪圖或影片拍攝、剪接能力
- 有多元興趣，除表演藝術之外，至少對另一個領域也熟悉。知道該族群的朋友在想什麼？對什麼感興趣？
- 面試時，請說明一個你想在兩廳院嘗試的行銷或推廣計畫？該計畫你認為可以成功吸引沒有看戲經驗的觀眾進到劇場。
- 面試前，請搜尋NTCH togo，說明裡面最讓你印象深刻的影片，為什麼？

5. 顧客體驗部(顧客經營組)

「服務設計」(Service Design)是兩廳院現在與未來重要的發展方向。當大眾走進兩廳院，他們與兩廳院的每一步互動，都可以經過更好的體驗設計，帶來滿意的用戶體驗。兩廳院希望在所有通路的每個接觸點，都要履行對大眾的貼心承諾。而顧客體驗部就是服務設計最重要的發展部門，你對顧客體驗設計的創意將會是我們未來服務觀眾的重要想像。

• 實習內容

1. 學習舉辦導覽專案或推廣活動，從企劃生成、成本分析、票房行銷、活動舉辦前後台關係等。
2. 會基本修圖製圖軟體或剪片軟體，學習製作吸引人的宣傳品。
3. 認識兩廳院並了解導覽業務、商店經營業務以及非演出場地租用業務。
4. 學習與人溝通、團隊合作。

• 實習的每月需完成的學習進度

1. 第一個月：熟悉場館業務及組織分工，認識各部門窗口、學習電話及郵件禮儀，熟記內部動線。以協助執行內容為標準。
2. 第二個月：根據實習項目，熟悉該項目的流程，並參與該項目的專案計畫執行，開始嘗試參與內容討論。
3. 第三、四個月：開始實作與參與活動企劃，並且提出完整提案與想像。
4. 第五個月：專案結案報告彙整，並根據結案資料向部門提出有趣的計畫與想像。

• 實習期間的例行與配合事項

1. 實習日誌撰寫
2. 每週例行的實習生會議(20分鐘與主管)、每月實習生共學平台會議
3. 能接受彈性實習時間，夜間/假日上班。

• 我們預期你可以學到

- 何謂【顧客體驗設計】？
- 如何成為兩廳院的導覽員
- 如何從觀眾角度，企劃認識劇場的導覽活動？
- 如何執行活動企劃、視覺、行銷安排與活動執行
- 如何於活動中兼顧成本與收入創造最佳活動結果

• 申請 / 面試的送分題庫

- 語言能力：中文口語表達得宜、具英文能力者佳。
- 配合度高，積極負責，細心熱情，樂於學習及溝通服務，反應靈敏、具好奇心。
- 面試時，請分享自身參加過或聽說過有趣活動經驗，並說明此活動的優點與缺點。
- 面試時，請提出如果要請你的朋友來參觀兩廳院，你會想給他們怎樣的導覽規劃。

6. 演出技術部(技術管理組)

“我把這世界不過看作一個劇院，每一個人必須在這舞台上扮演一個角色。”

- 《威尼斯商人》

演出技術是表演藝術圓夢的起點，「沒有技術支持，就沒有演出完成」。兩廳院的技術部門為台灣場館技術最成熟、最完整的技術團隊，經歷過各樣的演出需求、演出挑戰。你也想扮演劇場其中一個角色嗎？歡迎來演出技術部體驗體驗！

● 實習內容

1. 場館技術執行：根據四廳不同演出型態，提供相應之場館技術支援。
2. 場館技術管理：協助場館設備維護作業，後台設備維護及管理，相關行政業務認識與學習。

● 實習的每月需完成的學習進度

1. 第一個月：熟悉場館業務及組織分工，認識各部門窗口、學習電話及郵件禮儀，熟記內部動線。以協助執行為標準。
2. 第二個月：根據實習項目，熟悉該項目的流程與訓練內容，並參與該項目的專案計畫執行。
3. 第三、四個月：開始實作與參與演出執行。
4. 第五個月：專案結案報告彙整。

● 實習期間的例行事項

1. 實習日誌撰寫
2. 每週例行的實習生會議（20分鐘與主管）、每月實習生共學平台會議

● 我們預期你可以學到

- 場館技術人員的作業準則
- 場館技術管理原則

● 申請 / 面試的送分題庫

- 語言能力：中文口語表達得宜，若具英文能力者佳。
- 配合度高，積極負責，樂於學習及溝通服務，反應靈敏、具好奇心者佳。
- 實習期間，需配合導師安排實習時間，進行節目裝台、演出、拆台之實務學習與執行，並參與日常設備檢修與管理。
- 是否具有演出技術執行的經驗？若有，請描述工作內容。
- 若無實際技術執行經驗，請描述對於場館技術人員的想像。

7. 業務發展部(會員業務組)

業務發展部以「一條龍」之服務提供場地租借、票券銷售、行銷輔助、數位旅程服務，協助主辦單位順利演出、提供顧客數位服務新體驗為目標，2020年開始，兩廳院售票系統與劇場管理系統即將轉型，在改變的航道上，我們需要你的加入。

● 實習內容

1. 售票系統品牌專案：新舊系統營運前置（參與公測活動、大眾溝通等）及上線營運活動協助。
2. 數據分析專案參與
3. 行銷活動策畫參與
4. 到校推廣活動執行

● 實習的每月需完成的學習進度

1. 第一個月：熟悉場館業務及組織分工，認識各部門窗口、學習電話及郵件禮儀，熟記內部動線；以完成工作坊或實體活動執行為標準。
2. 第二個月：根據實習項目，擔任專員助手，熟悉該項目的流程；並參與該項目的專案計畫執行，開始嘗試支援內容。
3. 第三、四個月：開始相關活動執行及嘗試解讀數據，並針對反饋調整自己的執行模式。
4. 第五個月：結案報告彙整，並根據結案資料提出的想法與建議。

● 實習期間的例行事項

1. 實習日誌撰寫
2. 每週例行的實習生會議（20分鐘與主管）、每月實習生共學平台會議

● 我們預期你可以學到

- 電商時代的新作法與溝通模式
- 數據分析能力，找出消費者洞察

● 申請 / 面試的送分題庫

- 對電商行銷、品牌溝通、活動現場型及統計分析有興趣者。
- 面試時，請說明偏好哪個電商平台消費？為什麼？（例：網站有消費優惠誘因、消費過程體驗流暢等）