朝陽科技大學 099學年度第1學期教學大綱
Business Development and Management 業務開拓與管理

當期課號	1466	Course Number	1466
授課教師	陳玄愷	Instructor	CHEN,SHUAN KAI
中文課名	業務開拓與管理	Course Name	Business Development and Management
開課單位	行銷與流通管理系(四日)三A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	3	Credits	3
課程目標	銷售可能是實務界與學術研究界落差最大的企業議題。業務開拓與管理課程規劃藉由哈佛商業評論，提供具高度實效的管理思想及作法，透過系統性的專題研究，課程藉由業務人員個人銷售技能的修練角度切入，再從銷售團隊與管理角度來做規劃。課程中規劃四個實務個案研究與哈佛商業評論專題帶領作爲實戰經典討論，業務開拓與管理的理論以平衡計分卡作架構及管理技能發展的培養，藉以提升學生的全球視野，以積極的態度與信念，就能踏實地向目標邁進。	Objectives	In all business topics, Selling might be considered to have the biggest gap of perceptions between practitioners and the academics. This course aims to guide students to grasp some basic skills and knowledge of Business Development and Management through four case studies and the articles from Harvard Business Review. Students are expected to learn selling skills for general products and services, organization of sales team, and management and development of sales forces. This will help students to be prepared for future careers in sales and marketing areas, whether individual or as a team member.
教材	三、教材及參考書目： 1.主要讀本：林財丁、高金豐、陳玄愷 (1994) 業務組織管理。台北：書華出版社。 2.自編講義(1)：林財丁、陳玄愷 (2000) EWPS跨界工作者適性量表推廣分析。 3.自編講義(2)：行銷業務相關文章講義集。	Teaching Materials	1.Sale Organization Management (1994). 2.The Study of Validity and Verification for Boundary Spanner Personal Scale of EWPS. 3.Sales Relative Papers.
成績評量方式	四、成績評分標準： 1. 出席率(遲到或早退列入評估)：15%。 2. 參與實務操作(需附心得報告)：15%。 □ 參加校內外有關志工義賣(或其他銷售活動)評分 (1)參加: 9%；(2)表現優異:12%↑。 3. 課堂筆記整理(3次)：30%。 4. 期中考試：25%。 5. 期末個人心得報告：15%。	Grading	1. Attendance(late and left early): 15%. 2. Participate in the operation of field selling □ Performance: Attend (9%) / Champion (12%) 3. Three Study reports of class: 30 %. 4. Mid-term Examination: 25%. 5. Final Personal Learning Report: 15%.
教師網頁	http://www.marketing.cyut.edu.tw/ContentDetail.aspx?mid=teacher&cid=65&NewsID=14		
	週數 主題單元 內容概要 教學章節 第一週 課程介紹/即席演講訓練/EWPS業務人員適性量表施測/角色扮演訓練腳本/角色扮演訓練/公益團體義賣或企業銷售實習 課堂規定與評分標準/分組(3-4人)/影片欣賞(1)-人性風格 第二週 人格特質的分類與應用 LIFO(Life Orientation)風格運用 第三週 業務員心理特質解析與人力資本(KSAOs) 跨界工作者適性量表(3+11導向)解析 第四週 銷售技能入門(I)：人際關係的運用/溝通與社會網絡連結 銷售腳本規劃(1) 第一次課堂筆記繳交 第五週 銷售技能進階(II)：PSS(Professional Selling Skill / SPIN		1.Test of EWPS Scale. 2.Life Style Introduction. 3.Salling Skills Training (I). 4.Salling Skills Training (II). 5.Salesman Working and Time Management. 6.Sales Team Building and Management. 7.Sales Team Performance Management. 8.Practical Training: Role Playing. 9.Field Operating of Selling Skills.

教學內容	角色扮演訓練(1) 銷售腳本規劃(2) 第六週 銷售技能高階(Ⅲ)：銷售談判 角色扮演訓練(2) 銷售腳本規劃(3) 第七週 傑出業務員時間管理 角色扮演訓練(3) 銷售腳本規劃(4) 第八週 傑出業務員工作管理 角色扮演訓練(4) 銷售腳本規劃(5) 第九週 期中考 影片欣賞(2)-商業談判 第二次課堂筆記繳交 第十週 業務-行銷實務的關鍵連結分析 角色扮演訓練(5) 第十一週 業務團隊建立與發展 Tuckman 4 Stage 第十二週 業務團隊績效管理 KPI 建立與個案研讀 第十三週 行銷-業務團隊實務探討 產學雙師-業界專家演講 第十四週 銷售技能實習與成果發表(Ⅰ) 公益團體義賣或銷售經驗分享(Ⅰ) 實務操作評分 第十五週 業務組織管理個案研討(Ⅰ) TQM運用於跨國公司Zuellig Pharmaceutical 第三次課堂筆記繳交 第十六週 業務組織管理個案研討(Ⅱ) PDCA Cycle 運用於跨國公司D & K Logistic Ltd. 第十七週 銷售技能實習與成果發表(Ⅱ) 公益團體義賣或銷售經驗分享(Ⅱ) 實務操作評分 第十八週 期末考(書面+個人心得與筆記)擇優報告 - -	**Syllabus**	

尊重智慧財產權，請勿非法影印。