

朝陽科技大學  
102學年度第1學期教學大綱

當期課號	3163	中文科名	服務業行銷與管理
授課教師	張青斌	開課單位	行銷與流通管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業必修	開課班級	四年制1年級 A班
類別	一般課程		

本課程與系所培養學生核心能力關聯度	高度關聯	中高關聯	中度關聯	中低關聯	低度關聯
行銷專業實戰能力。	✓				
流通連鎖專業實戰能力。	✓				
職場所需資訊能力。					✓
良好企業倫理、工作態度與團隊合作能力。				✓	
問題解決、終身學習與創新能力。				✓	
職場所需語文能力。				✓	

**本課程培養學生下列知識：**

引導學生學習服務行銷的基本概念及策略，並且學習服務業作業模式，以及服務管理，提升服務業作業績效。

- 1.運用及評估市場相關資訊，擬定整體行銷策略
- 2.擬定及調整價格，以求利潤與顧客價值最大化
- 3.擬定產品或服務策略，以回應市場需求
- 4.擬定通路策略，以降低成本、發揮最大效益
- 5.溝通表達
- 6.問題解決

The objective of this course is to help student learn basic concepts of service marketing and learn service process on service industry application.

**每週授課主題**

- 第01週：服務行銷管理導論
- 第02週：價值導向的服務行銷
- 第03週：顧客導向的服務行銷策略與規劃
- 第04週：服務互動與接觸管理
- 第05週：顧客關係管理
- 第06週：服務商品規劃與開發
- 第07週：從服務流程設計到有形展示
- 第08週：服務傳遞和服務失誤與回復
- 第09週：期中考
- 第10週：服務商品的定價策略
- 第11週：顧客教育與整合行銷傳播
- 第12週：服務品牌建立與品牌識別設計
- 第13週：服務人力資源管理
- 第14週：服務全球化
- 第15週：服務創業與獲利模式
- 第16週：服務業的關鍵成功因素
- 第17週：服務業研發與知識管理
- 第18週：期末考

**成績及評量方式**

- 期中考：30%
- 期末考：30%
- 平時作業及出席：40%

**證照、國家考試及競賽關係**

本課程無證照、國家考試及競賽資料。

**主要教材**

- 1.服務業行銷與管理,蕭仁傑、陳昕彤著,普林斯頓國際有限公司(教科書)

### 參考資料

書名：服務業行銷 作者：黃鴻程 出版年(西元)： 出版社：滄海書局

### 建議先修課程

1.管理學、行銷學

### 教師資料

教師網頁：http://www.cyut.edu.tw/~ahbin/

E-Mail：ahbin@cyut.edu.tw

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。