

**朝陽科技大學**  
**103學年度第2學期教學大綱**

當期課號	3185	中文科名	業務開拓與管理
授課教師	劉世樹	開課單位	行銷與流通管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業選修	開課班級	四年制3年級 B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：**

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為實戰經典討論，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。

- 1.進行售後服務及客戶關係管理
- 2.掌握顧客需求，增加顧客購買意願以提升銷售效率及效益
- 3.溝通表達
- 4.規劃並執行人力資源管理
- 5.人際互動
- 6.擬定行銷計畫及業務流程
- 7.針對經銷通路提供銷售訓練
- 8.評估銷售相關資訊以協助銷售決策及管理
- 9.團隊合作

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.

**每週授課主題**

- 第01週：行銷與業務差別
- 第02週：行銷系統規劃
- 第03週：行銷/業務組織的功能
- 第04週：行銷/業務工作流程-1
- 第05週：行銷/業務工作流程-2
- 第06週：市場劃分與建檔
- 第07週：拜訪話術及資料準備
- 第08週：業務活動管理
- 第09週：期中報告
- 第10週：客戶拜訪作業及記錄
- 第11週：客戶分類及管控
- 第12週：報價及訂單規劃
- 第13週：交易促成與合約處理
- 第14週：交易債權管理
- 第15週：客訴處理
- 第16週：業務人員自我管理
- 第17週：業務績效管理
- 第18週：期末報告

**成績及評量方式**

平時作業及出席：30%  
期中報告：30%  
期末報告：30%  
學習態度：10%

#### 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.商業週刊/今周刊/經理人雜誌(自製教材)

#### 參考資料

本課程無參考資料!

#### 建議先修課程

本課程無建議先修課程

#### 教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~/>  
E-Mail：[@cyut.edu.tw](mailto:@cyut.edu.tw)  
Office Hour：  
分機：

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。