

**朝陽科技大學**  
**105學年度第2學期教學大綱**

當期課號	3174	中文科名	賣場門市管理
授課教師	林宥姍	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2年級 B班
類別	一般課程		

**本課程與系所培養學生能力指標關聯度：**

核心能力	能力指標	高度關	中度關	低度關
		聯	聯	聯
行銷專業實戰能力	掌握顧客需求並進行售後服務及客戶關係管理。	✓		
流通連鎖專業實戰能力	規劃及執行物流策略。	✓		
流通連鎖專業實戰能力	擬定連鎖總部商圈規劃策略。		✓	
有良好企業倫理、工作態度與團隊合作能力	人際互動。	✓		
溝通表達與職場所需之語文能力	溝通表達。		✓	

**本課程培養學生下列知識：**

本課程主要針對賣場及店鋪管理實務進行深入探討。以各業態、業種共通性的門市經營管理為焦點。將賣場與門市中的存貨管理、服務管理、務客滿意、軟硬體設施與危機處理作一系列研究。學生透過此課程，將可擁有解決賣場與門市經營管理問題的實際能力。

- 1.掌握顧客需求並進行售後服務及客戶關係管理
- 2.規劃及執行物流策略
- 3.擬定連鎖總部商圈規劃策略
- 4.人際互動
- 5.溝通表達

The main objective of this course is to study the retail store operation management. The focus on this course is the kind and type of retail store operation management. Students have to learn about inventory management, service management, customer satisfaction, equipment and crisis management. The student will get actual capacity to solve the problems of retail store operation management through this course.

**每週授課主題**

- 第01週：課程介紹、分組預備
- 第02週：賣場門市經營管理概論
- 第03週：新據點籌備與規劃(1)
- 第04週：新據點籌備與規劃(2)
- 第05週：優勢佈局與企業識別(1)
- 第06週：優勢佈局與企業識別(2)
- 第07週：品牌策略與價值(1)
- 第08週：品牌策略與價值(2)
- 第09週：期中考
- 第10週：服務品質與管理系統(1)
- 第11週：服務品質與管理系統(2)
- 第12週：商品溝通與創新
- 第13週：商品銷售與管理
- 第14週：績效評估與診斷系統
- 第15週：分組討論1
- 第16週：分組討論2
- 第17週：分組討論3
- 第18週：分組討論4

**成績及評量方式**

- 平時作業及出席：40%
- 分組報告：30%
- 期中考：30%

**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.上課專用講義(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：無

E-Mail：nxegnr@gmail.com

Office Hour：

分機：

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。