

朝陽科技大學
107學年度第1學期教學大綱

當期課號	1443	中文科名	服務業行銷與管理
授課教師	蘇芳霈	開課單位	行銷與流通管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	日間部四年制2年級 A班
修習別	專業選修		
類別	一般課程		

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.進行行銷管理例行作業及溝通，以確保與相關單位溝通及作業順暢
- 2.運用及評估市場相關資訊，擬定整體行銷策略
- 3.掌握顧客需求並進行售後服務及客戶關係管理
- 4.團隊合作
- 5.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：課程介紹
- 第02週：ch1 服務業的崛起與重要性
- 第03週：ch1 服務業的崛起與重要性
- 第04週：ch2 服務的內涵
- 第05週：ch3 服務業消費者購買過程與行為
- 第06週：校外參訪
- 第07週：ch4 顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
- 第08週：ch5 顧客關係與顧客忠誠度
- 第09週：期中考
- 第10週：ch6 顧客體驗與體驗行銷
- 第11週：ch7 服務的STP與創新
- 第12週：ch7 服務的STP與創新
- 第13週：ch8 服務實體環境
- 第14週：校外參訪
- 第15週：ch9 服務人員
- 第16週：Ch10 服務流程與供需管理
- 第17週：期末報告
- 第18週：期末報告

成績及評量方式

- 期中考：30%
- 期末報告：30%
- 出席率：20%
- 作業：20%

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.服務業行銷與管理曾光華前程文化978986577462220165(教科書)

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/~fpsu/>
E-Mail：fpsu@cyut.edu.tw

Office Hour :

星期三,第7~8節,地點:R-309;

星期四,第5~6節,地點:R-309;

分機:5222

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。