

朝陽科技大學  
107學年度第2學期教學大綱

當期課號	3152	中文科名	體驗與服務創新
授課教師	曹忠猷	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	四年制1年級 B班
修習別	專業必修		
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、認識同學、教學方式說明
- 第02週：體驗及體驗行銷基本定義、服務與服務創新基本概念
- 第03週：體驗創新再進化：影音互動直播
- 第04週：5大行銷體驗 滿足消費者的經驗需求
- 第05週：個案討論--體驗行銷成功案例-1
- 第06週：個案討論--體驗行銷成功案例-2
- 第07週：個案討論--體驗行銷成功案例-3
- 第08週：個案討論--體驗行銷成功案例-4
- 第09週：期中報告
- 第10週：服務與服務創新基本概念
- 第11週：服務創新按例-
- 第12週：服務創新案例二
- 第13週：服務創新案例三
- 第14週：服務創新案例四
- 第15週：服務創新案例五
- 第16週：政府如何推動服務創新
- 第17週：總複習
- 第18週：期末考試

#### 成績及評量方式

平時出席及互動：30%

期中報告：30%

期末考：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. 體驗時代的行銷革命 駱少康, 張艷芳, 黃榮華崧燁文化(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/~yiu2129/>

E-Mail：yiu2129@cyut.edu.tw

Office Hour：

分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。