

朝陽科技大學  
108學年度第2學期教學大綱

當期課號	3119	中文科名	體驗與服務創新
授課教師	吳耀昌	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 A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：第一章 體驗與創新在服務業行銷的重要性
- 第02週：第二章 服務的內涵
- 第03週：第三章 服務業消費者購買過程與行為
- 第04週：第四章 顧客知覺價值、服務品質與顧客滿意度
- 第05週：第五章 服務流程與供需管理
- 第06週：第六章 服務實體環境
- 第07週：個案研究
- 第08週：第七章 顧客體驗與體驗行銷
- 第09週：期中考
- 第10週：第八章 體驗經濟時代、分組討論
- 第11週：第九章 管理體驗的架構
- 第12週：第十章 體驗行銷的形式
- 第13週：體驗行銷個案分組報告
- 第14週：第十一章 服務創新與顧客忠誠度
- 第15週：第十二章 服務業的創意行銷組合
- 第16週：個案研究
- 第17週：第十三章 服務業的科技運用
- 第18週：期末考

#### 成績及評量方式

- 分組討論與分組報告：30%
- 期中考筆試：30%
- 期末分組報告：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：品質提昇與價值創造曾光華前程文化2016(教科書)

#### 參考資料

- 書名：體驗行銷 作者：Bernd H.Schmitt 著,王育英、梁曉鶯譯 出版年(西元)：民89年 出版社：經典傳訊文化
- 書名：體驗經濟時代 作者：約瑟夫·派恩(B. Joseph Pine H)&詹姆斯·吉爾摩(James H. Gilmore)著,夏業良、魯煒譯 出版年(西元)：2008 出版社：經濟新潮社出版
- 書名：體驗訊息—看體驗行銷如何改變品牌世界 作者：蘭登曼(Max Lenderman)著,中衛發展中心譯 出版年(西元)：民98年 出版社：中衛發展中心

#### 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/~2303842482/>

E-Mail：[2303842482@cyut.edu.tw](mailto:2303842482@cyut.edu.tw)

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。