

朝陽科技大學  
108學年度第2學期教學大綱

當期課號	3128	中文科名	體驗與服務創新
授課教師	林嵩麟	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：設計程序與方法
- 第02週：設計程序與方法
- 第03週：服務經驗與被服務之體驗
- 第04週：服務經驗與被服務之體驗
- 第05週：顧客歷程、服務缺口與創新機會
- 第06週：設計企劃與新服務開發程序
- 第07週：產品服務系統
- 第08週：產品服務系統
- 第09週：產品服務系統
- 第10週：事業導向之設計程序
- 第11週：事業導向之設計程序
- 第12週：情感導向之設計創新
- 第13週：情感導向之設計創新
- 第14週：願望導向之設計創新
- 第15週：願望導向之設計創新
- 第16週：創新概念原型製作
- 第17週：創新概念原型製作
- 第18週：創新概念原型製作

#### 成績及評量方式

- 期中考：40%
- 期末考：60%

#### 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.服務創新國立高雄第一科技大學新陸書局97898657617832016/09/211(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/~mba/>  
E-Mail：[mba@cyut.edu.tw](mailto:mba@cyut.edu.tw)  
Office Hour：  
分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。