

朝陽科技大學
109學年度第1學期教學大綱

當期課號	1499	中文科名	體驗與服務創新
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：顧客體驗與體驗行銷
- 第03週：服務體驗流程創新
- 第04週：新舊跨域之複合創新
- 第05週：跨域服務個案-餐飲篇
- 第06週：跨域服務個案-醫美篇
- 第07週：跨域服務個案-旅遊篇
- 第08週：提案討論
- 第09週：期中考
- 第10週：場域探索
- 第11週：使用者觀察
- 第12週：使用者價值分析
- 第13週：顧客價值主張
- 第14週：人物誌
- 第15週：顧客服務旅程
- 第16週：分組討論
- 第17週：期末報告
- 第18週：期末報告

成績及評量方式

- 出席率：20%
- 上課參與&作業：25%
- 期中考：25%
- 期末報告：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. 服務創新_跨域複合的商業模式變革歐素華、葉毓君華泰978986966022820181(教科書)
2. 實作案例和操作程序(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：<http://www.cyut.edu.tw/~fpsu/>

E-Mail : fpsu@cyut.edu.tw
Office Hour :
星期一,第5~6節,地點:R-338;
星期二,第5~6節,地點:R-338;
分機:5222

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。