

朝陽科技大學
109學年度第1學期教學大綱

當期課號	3082	中文科名	服務品質管理與顧客滿意度
授課教師	張几文	開課單位	休閒事業管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	四年制3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：

針對休閒產業的特性，提供學生從事服務品質管理、調查顧客滿意度、進行顧客關係管理以及建立長期顧客關係所應具備之知識。

- 1.瞭解服務品質的衡量與管理方法
- 2.瞭解顧客價值與滿意度的意義
- 3.瞭解顧客關係管理的理論與實務
- 4.瞭解如何建立長期的顧客關係
- 5.進行實務個案與問題分析

Based on the characteristics of the leisure industries, the course provides students the knowledge in managing service quality, conducting the surveys of customer satisfaction, engaging in customer relationship management and building the long-term customer relationships.

每週授課主題

- 第01週：第1章 服務與服務業
- 第02週：第2章 服務業行銷策略規劃第3章服務倫理
- 第03週：第4章 服務品質管理
- 第04週：第5章 期望與知覺價值
- 第05週：第6章 服務失誤管理
- 第06週：第7章 服務品牌管理
- 第07週：第8章 品牌個性與關係
- 第08週：第9章 服務定價
- 第09週：期中考試週
- 第10週：第10章 服務廣告
- 第11週：第11章 顧客關係管理第12章關係品質與顧客忠誠
- 第12週：第13章 服務藍圖
- 第13週：第14章 服務通路管理
- 第14週：第15章 服務場址
- 第15週：第16章 網路服務
- 第16週：第17章 等候線管理
- 第17週：第18章 資料包絡分析法
- 第18週：期末考試週

成績及評量方式

課堂paper報告與討論平時成績（學習態度）：30%
期中考：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.服務行銷管理陳澤義華泰987-957-609-885-720121(教科書)

參考資料

書名：服務品質管理 作者：吳勉勤 出版年(西元)：華立 出版社：華立

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/~gww5315/>

E-Mail : gww5315@cyut.edu.tw
Office Hour :
分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。