

朝陽科技大學
109學年度第2學期教學大綱

當期課號	3094	中文科名	體驗與服務創新
授課教師	王可帆	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：個案研究
- 第02週：個案研究
- 第03週：個案研究
- 第04週：個案研究
- 第05週：個案研究
- 第06週：個案研究
- 第07週：個案研究
- 第08週：個案研究
- 第09週：個案研究
- 第10週：個案研究
- 第11週：個案研究
- 第12週：個案研究
- 第13週：個案研究
- 第14週：個案研究
- 第15週：個案研究
- 第16週：個案研究
- 第17週：個案研究
- 第18週：個案研究&final exam

成績及評量方式

- 分組報告：50%
- 期末考：50%

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.教學簡報(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/~eric0929711129/>
E-Mail：eric0929711129@cyut.edu.tw
Office Hour：
分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。