

朝陽科技大學
109學年度第2學期教學大綱

當期課號	3102	中文科名	體驗與服務創新
授課教師	張青斌	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：生產者與使用者的產銷服務創新1
- 第02週：生產者與使用者的產銷服務創新2
- 第03週：媒體複合創新：內容、載體、營收1
- 第04週：媒體複合創新：內容、載體、營收2
- 第05週：後數位匯流的生活服務場域1
- 第06週：後數位匯流的生活服務場域2
- 第07週：虛實通路的整合服務機制1
- 第08週：虛實通路的整合服務機制2
- 第09週：期中考
- 第10週：金融科技複合創新：服務、整合、營收1
- 第11週：金融科技複合創新：服務、整合、營收2
- 第12週：行動支付，一場金融教育變革1
- 第13週：行動支付，一場金融教育變革2
- 第14週：跨境服務-新舊交代的服務變革1
- 第15週：跨境服務-新舊交代的服務變革2
- 第16週：分眾引導的服務體驗變革
- 第17週：服務體驗的溫度.利度與展延度
- 第18週：期末考

成績及評量方式

- 期中考：30%
- 平時作業及出席：40%
- 期末考：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:跨境複合德商業模式變革-初版歐素華、葉毓君華泰文化事業股份有限公司978-986-96602-2-82018初版(教科書)

參考資料

本課程無參考資料!

建議先修課程

- 1.管理學
- 2.行銷學

教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~/>

E-Mail : ahbin0937546415@gmail.com
Office Hour :
分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。