

朝陽科技大學  
110學年度第2學期教學大綱

當期課號	3091	中文科名	消費者行為
授課教師	楊浩偉	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：**

消費者行為學為行銷管理領域課程之一。探討消費者的需求，並提供最能滿足消費者需求的產品或服務，採取由內而外的做法，由消費者的動機、認知、學習、涉入、態度、溝通和自我觀念等方面著手；由個人決策過程配合群體決策影響，再輔以社會文化學觀念探討消費者行為。

- 1.掌握顧客需求並進行售後服務及客戶關係管理
- 2.人際互動
- 3.團隊合作
- 4.問題解決
- 5.溝通表達

This subject introduces the process of consumer buying behavior, including the inner and outer factors. The inner factors include motivation, attitude, perception and lifestyle. The outer factors include families, society, culture, situational influences, and so on. With the combination of the theory and empirical examples, the students can fully understand the decision process of buying behavior.

**每週授課主題**

- 第01週：課程介紹
- 第02週：何謂消費者行為
- 第03週：企業講座(1)
- 第04週：消費者行為導論
- 第05週：企業參訪
- 第06週：服務品質問卷設計(1)
- 第07週：服務品質問卷設計(2)
- 第08週：服務品質問卷設計(2)
- 第09週：期中報告繳交
- 第10週：發放消費者問卷(1)
- 第11週：發放消費者問卷(2)
- 第12週：問卷資料蒐集與彙整
- 第13週：發放消費者問卷(3)
- 第14週：發放消費者問卷(4)
- 第15週：企業講座(2)
- 第16週：消費者問卷分析(1)
- 第17週：消費者問卷分析(2)
- 第18週：消費者問卷分析(3)

**成績及評量方式**

- 出席率：40%  
期中考(書面+口頭報告)：10%  
期末考(書面+口頭報告)：40%  
個人課堂回饋：10%

**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.消費者行為(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/~jpower0829/>

E-Mail：[jpower0829@cyut.edu.tw](mailto:jpower0829@cyut.edu.tw)

Office Hour：

星期二,第7~8節,地點:D-730;

星期三,第5~6節,地點:D-730;

分機:7825

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。