

朝陽科技大學  
110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	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 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：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/~ahbin/>

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

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。