朝陽科技大學
111學年度第1學期教學大綱

當期課號	3060			中文科名	服務品質管理與顧客滿意度
授課教師	李宜玲			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 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：

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：課程介紹與課規說明
第02週：服務產業介紹
第03週：服務業的特性
第04週：服務品質管理
第05週：服務品質定位
第06週：服務接觸
第07週：服務失誤與補救
第08週：期中測驗
第09週：服務品質策略
第10週：服務程序規劃與管理
第11週：服務品質稽核
第12週：顧客關係管理意義
第13週：顧客關係管理實施
第14週：服務接觸演練-標準作業流程
第15週：服務接觸演練-服務失誤與補救
第16週：服務品質稽核實作
第17週：顧客滿意調查實作
第18週：期末測驗

成績及評量方式

學習態度與參與度：20%
平時測驗與實作及報告：40%
期中測驗或報告：20%
期末測驗或報告：20%

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.教師自編教材(自製教材)
2.參考書籍 : 服務品質管理 吳勉勤 華立圖書 ISBN 9789577849182(其他)

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/~yiling/
E-Mail： yiling@cyut.edu.tw
Office Hour：
星期三,第7~8節,地點:L-709;
星期五,第7~8節,地點:L-709;
分機:4716

[關閉] [列印]
尊重智慧財產權，請勿不法影印。