

朝陽科技大學
111學年度第2學期教學大綱

當期課號	2722	中文科名	航空公司客訴處理實務
授課教師	馬立文	開課單位	飛行與民航人員技術系
學分數	2	修課時數	2
		開課班級	日間部四年制2年級 A班
修習別	專業選修		
類別	一般課程		

本課程培養學生下列知識：

由服務層面以及顧客心理開始，教導學生如何處理客訴問題。課程配合實際寫作，以便將來在職場上可以得心應手，來解決客訴，維持良好顧客關係。

- 1.認識航空公司客訴處理之概況
- 2.瞭解航空公司客訴處理之細節
- 3.熟悉航空公司客訴處理之實務

Starting from the service level and customer psychology, teach students how to deal with customer complaints. The course is combined with practical writing so that you can be handy in the workplace in the future, solve customer complaints, and maintain good customer relationships.

每週授課主題

- 第01週：航空業的現況 + 課程解釋
- 第02週：服務業-魔鬼藏在細節中
- 第03週：顧客滿意的四大要素 - 1
- 第04週：顧客滿意的四大要素 - 2
- 第05週：旅客分類
- 第06週：投訴管道
- 第07週：應對技巧 – 起承轉合的結構
- 第08週：語言的魔力
- 第09週：期中考試
- 第10週：旅客關係處理的軟體應用
- 第11週：電子媒體對於客訴的影響
- 第12週：旅客賠償的種類
- 第13週：處理客訴的有效步驟
- 第14週：談判時的應有態度
- 第15週：寫作練習 1
- 第16週：寫作練習 2
- 第17週：維繫客戶關係達成雙贏的目標
- 第18週：期末考試

成績及評量方式

- 期中考：25%
- 期末考：30%
- 平時作業：15%
- 出席率：15%
- 上課參與度：15%

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.自製教材(自製教材)

參考資料

- 書名：1. 客訴我不怕 作者：兩宮利春 出版年(西元)：2012 出版社：東販出版
- 書名：航空運輸管理 作者：5. 馮正民、賈凱傑、方志文、葉文健 出版年(西元)：2009 出版社：滄海書局

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/~t2022053/>

E-Mail：t2022053@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期二,第3~4節,地點:V-303.1;

星期四,第1~2節,地點:V-303.1;

分機:7959

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。