

朝陽科技大學
112學年度第1學期教學大綱

當期課號	1488	中文科名	體驗與服務創新
授課教師	張欣銀	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	日間部四年制2年級 C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：完美服務的39堂課
- 第02週：PART A：打造優質團隊
- 第03週：PART A：打造優質團隊
- 第04週：PART A：打造優質團隊
- 第05週：PART A：打造優質團隊
- 第06週：PART B：扎實基本功
- 第07週：PART B：扎實基本功
- 第08週：複習
- 第09週：期中考
- 第10週：PART C：追求卓越
- 第11週：PART C：追求卓越
- 第12週：PART C：追求卓越
- 第13週：PART D：真心相待
- 第14週：PART D：真心相待
- 第15週：PART D：真心相待
- 第16週：PART D：真心相待
- 第17週：期末考
- 第18週：線上

成績及評量方式

- 出席：30%
- 期中考：30%
- 期末考：40%

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.完美服務的39堂課,李·科克雷爾,商業週刊(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/~r6854037/>
E-Mail：r6854037@cyut.edu.tw
Office Hour：

分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。