

朝陽科技大學
112學年度第2學期教學大綱

當期課號	1375	中文科名	旅遊商品銷售技巧
授課教師	賴明德	開課單位	休閒事業管理系
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：

教授學生學習有系統、有組織的旅遊銷售原則、理論與技巧，並建立正確的銷售心態與銷售生涯定位，減少旅遊市場不定與資訊不對稱的現象，協助消費者選擇，最後達到最佳的旅遊滿意度。

- 1.了解旅遊業方面的知識與旅遊銷售的涵義。
- 2.讓學生對旅遊市場內、外在環境經營有所認識，結合實務操作，知曉相關之旅遊產品銷售理論與技巧。
- 3.培養學生成為成功旅遊銷售員應具備之能力。

To learn the related principles, theories and skills in travel /tourism product sales systematically, establish a correct working attitude and career positioning, reduce the uncertainty and information asymmetry, assist consumers in choosing products, and finally achieve the best satisfaction of customers.

每週授課主題

- 第01週：課程及學期評量方式說明
- 第02週：服務與服務業
- 第03週：服務業行銷策略規劃
- 第04週：服務倫理
- 第05週：服務品質管理
- 第06週：期望與知覺價值
- 第07週：服務失誤管理
- 第08週：服務品牌管理
- 第09週：期中考
- 第10週：品牌個性與關係
- 第11週：服務定價
- 第12週：服務廣告
- 第13週：顧客關係管理
- 第14週：關係品質與顧客忠誠
- 第15週：服務藍圖
- 第16週：服務通路管理
- 第17週：服務場址與等候線管理
- 第18週：期末考

成績及評量方式

- 學習態度：30%
- 期中考：30%
- 期末考：40%

證照、國家考試及競賽關係

- 觀光局領隊人員執照
- 觀光局導遊人員執照

主要教材

- 1.服務行銷管理陳澤義華泰文化試業股份有限公司978-957-609-885-72012年7月四版(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/~lmd5510/>
E-Mail：lmd5510@cyut.edu.tw

Office Hour :
分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。