

## 101-2 大葉大學 選課版課綱

### 基本資訊

課程名稱	服務業行銷	科目序號 / 代號	2549 / IBB1031
開課系所	國際企業管理學系	學制 / 班級	進修學士班4年1班
任課教師	施倫閔	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	畢業班
上課時段 / 地點	(四)ABC / B401	授課語言別	中文

### 課程簡介

本課程目標在於介紹服務業行銷的相關議題，包括服務業的消費者行為、服務概念模型、服務競爭市場定位、服務環境流程設計、以及持續改善服務品質之關鍵要素，希冀能讓同學熟悉服務業行銷管理的運作模式。

### 課程大綱

1. 課程簡介
2. 服務經濟下的行銷新觀點
3. 服務接觸中的消費者行為
4. 發展服務概念: 核心與附屬要素
5. 透過實體與電子通路傳遞服務
6. 發展營運模式—定價與收益管理
7. 顧客教育與價值定位之推廣
8. 競爭市場中的服務定位
9. 期中考
10. 設計與管理服務流程
11. 平衡需求與產能
12. 精心設計服務環境
13. 管理人員成為服務優勢
14. 管理顧客關係與建立忠誠度
15. 規劃服務補救與建立顧客回饋
16. 持續改善服務品質與生產力
17. 變革管理與服務領導
18. 期末考

### 基本能力或先修課程

無