

103-2 大葉大學 選課版課綱

| 基本資料 | | | |
|-------------|-----------------------|----------|----------------|
| 課程名稱 | 新服務人才(四)J1 | 科目序號/代號 | 3286 / CDC7085 |
| 必選修/學分數 | 選修 /3 | 上課時段/地點 | (三)789 / B402 |
| 授課語言別 | 中文 | 成績型態 | 數字 |
| 任課教師 / 專兼任別 | 鄭焜中 / 專任 | 畢業班/非畢業班 | |
| 學制/系所/年班 | 大學日間部 / 共同教學中心 / 6年2班 | | |

課程簡介與目標

The purpose of this course is to cultivate new service talents.

課程大綱

衝突管理與實務(Conflict Management)
 服務流程管理與實務(Service process Management)
 顧客關係管理與實務(CRM)
 顧客服務品質管理(Service Quality Management)
 當責管理(Accountability)
 期中報告(Mid-term Report)
 科技化服務與應用：行動服務 / 社群行銷 (Social media service)
 高階簡報技巧(Presentation Skill training)
 跨文化溝通(Cross-culture communication)
 期末報告(Final Report)

基本能力或先修課程

New Service Talent (III)

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  基礎能力
- 專業能力
- 實踐能力
-  團隊合作
- 主動學習
- 創意創新
- 國際視野
-  專業倫理
- 領導管理
- 信心毅力

