

## 97-2 大葉大學 選課版課綱

### 基本資訊

課程名稱	服務接觸管理	科目序號 / 代號	1654 / RGR5114
開課系所	人力資源暨公共關係學系碩士	學制 / 班級	研究所碩士班1年1班
任課教師	張景旭	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(二)234 / C506	授課語言別	中文

### 課程簡介

- (1)本課程將引導修課同學，從找尋管理個案、分析個案、模擬演練個案、到最終製作服務接觸管理教育訓練you tube影片。本課程在學期末將舉辦口試，並邀請企業家與專業經理為評審員。
- (2)從組織意像與組織溝通角度，探討各個不同管理範型之基本主張，及其服務接觸管理意涵。
- (3)從體驗經濟與顧客經驗管理取向，介紹服務接觸管理專題：四分類劇場論、客製化服務設計、線索組合管理。
- (4)從服務行銷管理取向，介紹服務接觸管理專題：服務場景、印象管理、自助式服務、顧客參與、自覺控制感、等候服務、服務補救。

### 課程大綱

壹、顧客導向人力資源管理與顧客關係管理：情境導向的教育訓練教材製作，聯結內部顧客與外部顧客

- 第01單元 說服原理與關係管理  
第02單元 分析顧客生氣故事，提昇服務失誤管理與危機管理能力  
第03單元 分析顧客感動故事，提昇顧客經驗管理能力

貳、服務接觸挑戰下的管理專題

- 第04單元 服務場景  
第05單元 印象管理  
第06單元 自助式服務  
第07單元 顧客參與  
第08單元 自覺控制感  
第09單元 等候服務  
第10單元 服務補救

參、個案討論與成果展示

- 第11單元 期末第一次口試：you tube毛片播放、個案分析  
第12單元 管理範型與服務接觸管理  
第13單元 體驗經濟：四分類劇場論  
第14單元 體驗經濟：客製化服務設計

第15單元 顧客經驗管理：經驗線索組合

第16單元 期末第二次口試：you tube影片正式播放

基本能力或先修課程

不要求