

98-2 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	1541 / 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