

103-2 Preliminary Syllabus, Da-Yeh Univ

Information			
Title	服務業管理實務	Serial No. / ID	3173 / ELF4036
Dept.	英語學系	School System / Class	大學日間部4年1班
Lecturer	張智惠	Full or Part-time	專任
Required / Credit	Optinal / 3	Graduate Class	Yes
Time / Place	(二)9AB / J423	Language	Chinese

Introduction
學習目標：在科技快速發展之下，人們生活水準日益提高，對於生活品質重視程度不斷提升，再加上消費意識抬頭，人們更加重視服務的水準，例如：服務員的服務態度、服務效率、服務速度等，衍然已成為一種趨勢。該課程特別著重理論與實務的均衡。篩選出現今服務行銷的相關重要理論，並尋找國內外執行成效良好之企業，在介紹理論的同時亦以實務加以佐證，期望能充實服務行銷的理論與實務知識。

Outline
服務管理與消費者行為(1) 服務管理與消費者行為(2) 顧客服務實務1:基本禮儀 顧客服務實務2:客訴 顧客服務實務3:行銷技巧 顧客服務實務4:應對技巧 顧客服務實務5:電話行銷 顧客服務實務6:客訪 顧客服務實務7:顧客至上

Prerequisite
無