

103-2 大葉大學 選課版課綱

基本資訊			
課程名稱	新服務人才(四)J1	科目序號 / 代號	3286 / CDC7085
開課系所	共同教學中心	學制 / 班級	大學日間部6年2班
任課教師	鄭焜中	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	(三)789 / B402	授課語言別	中文

課程簡介

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)