

## 南台科技大學 97 學年度暑期課程資訊

課程名稱	服務業行銷
課程編碼	80N14901
系所代碼	08
開課班級	夜四技財金二甲
開課教師	張永佶
學分	2.0
時數	4
上課節次地點	二 11 12 13 14 教室 S403
必選修	選修
課程概述	明瞭服務是什麼，以及其與顧客間存在的關係。 認識服務不同於產品的特質為何，其對業者有哪些行銷意涵。 在服務管理的大架構下，探索服務行銷為何非常重要。
課程目標	體會服務對行銷的意義與價值。 認識服務傳遞的過程間，顧客與服務接觸的互動性質。 學習在不同的服務類型中，設法改善服務品質。
課程大綱	一、體驗服務經濟時代 二、服務分類與品質追求 三、服務供銷系統：授權員工關懷顧客 四、劇場觀點：服務如戲 五、服務策略與定位 六、關係行銷和顧客忠誠度
英文大綱	
教學方式	課堂講授,
評量方法	
指定用書	服務業行銷
參考書籍	
先修科目	
教學資源	
注意事項	上課嚴禁聊天說話
全程外語授課	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	

