

# 服務行銷與管理

授課教師：丘宏昌

教科書：丘宏昌、謝依靜、唐運佳，「服務行銷與管理」（三版），雙葉，台北，2017年。

課程目標：使大家瞭解當前國內外服務行銷與管理的議題，並能活用本課程所學之知識。本課程運用個

案教學方式，實地分析國內外一些企業所面臨的決策點，使同學瞭解相關的理論。

每週上課章節與內容：

週	上課內容
1	課程介紹
2	服務業簡介
3	服務業的特性與分類
4	服務業的特性與分類
5	服務策略與競爭優勢
6	服務策略與競爭優勢
7	如何善用網際網路提供服務
8	服務供需平衡與等候管理
9	顧客需求與行為
10	<b>期中考或視當時狀況調整</b>
11	服務品質管理
12	顧客關係管理
13	顧客抱怨、服務補救與服務保證
14	服務訂價策略
15	服務創新策略
16	服務溝通策略
17	服務溝通策略
18	<b>期末考或期末個案分析</b>

計分方式：平時討論與作業 50%：期中、期末考與個案分析 40%