

110-2 大葉大學 完整版課綱

基本資料			
課程名稱	專業顧客服務	科目序號/代號	0739 /FLF2017
必選修/學分數	選修 /2	上課時段/地點	(二)56 /J306
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	林亞娟 / 專任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	大學日間部 / 外語學院院部 / 2年1班		
Office Hour / 地點	(二) 11:10~12:00、(三) 11:10~12:00、(三) 13:20~14:10、(三) 14:20~15:10 / J523-9		
協同授課教師	n.a.		

課程簡介與目標

在顧客經營管理中，成功的員工須具備有效且優質的顧客服務技能，員工必須了解顧客需求，甚至能提供超越顧客期待的服務品質。透過專業顧客服務管理課程訓練與案例討論，本課程具體目標為：

- 一、透過課程讓學生了解體現優質服務的知能
- 二、透過案例介紹讓學生學習優質服務的技巧
- 三、輔導學生通過美國旅館協會AHLEI專業顧客服務國際認證(CGSP)

課程大綱

本課程以培訓專業顧客服務 (CGSP)專業人員為目的，課程大綱如下：

- 1.首部曲-顧客故事的威力。
- 2.二部曲-開啟顧客服務的機會。
- 3.三部曲-與你的顧客緊密結合：黃金服務七元素。
- 4.黃金服務七元素-元素一：可令人信賴的:真誠的表現。
- 5.黃金服務七元素-元素二：具備直覺敏感度:閱讀客人需求。
- 6.黃金服務七元素-元素三：設身處地為他人著想:將心比心。
- 7.黃金服務七元素-元素四：位位出冠軍:樂於當客人的英雄。
- 8.黃金服務七元素-元素五：樂於工作:提供顧客優質服務的驚喜。
- 9.黃金服務七元素-元素六：使命必達:跟催服務的執行程度和完整性。
- 10.黃金服務七元素-元素七：採取積極主動:做出您在乎客人感受的努力。

基本能力或先修課程

無。

課程與系所基本素養及核心能力之關連

具備第二專長外語能力

 具備跨語言文化能力

 具備跨領域專業職能

具備跨領域專業外語溝通能力

 具備實務操作能力

教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A】
具備跨語言文化能力	20	1.具備國際視野。 2.具備跨語言文化適應能力。 3.具備職場之跨語言文化能力。	講述法 小組討論 個案討論 影片欣賞	作業: 20% 小考: 20% 課程參與度: 20% 上課筆記: 20% 專業證照考取: 20%	加總: 100	20
具備跨領域專業職能	40	1.國際貿易、會展專業實務知識。 2.觀光旅遊專業實務知識。 3.語言教學專業實務知識。	講述法 小組討論 影片欣賞 個案討論	作業: 20% 小考: 20% 課程參與度: 20% 專業證照考取: 20% 上課筆記: 20%	加總: 100	40
具備實務操作能力	40	1.考取國際貿易、會展、觀光旅遊或語言教學能力等相關證照。 2.具備產官學實習或實務經驗。	講述法 個案討論 小組討論 影片欣賞	小考: 20% 作業: 20% 上課筆記: 20% 課程參與度: 20% 專業證照考取: 20%	加總: 100	40

成績稽核

上課筆記: 20%

作業: 20%

課程參與度: 20%

小考: 20%

專業證照考取: 20%

書籍類別 (尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書籍類別	書名	作者
教科書	Guest Service Gold Making Connections	AHLEI
參考教材及專業期刊導讀	顧客關係管理：前瞻趨勢	鄭紹成
參考教材及專業期刊導讀	顧客關係管理：新時代的決勝關鍵	劉文良
參考教材及專業期刊導讀	顧客關係管理	徐茂練
參考教材及專業期刊導讀	服務品質管理	林燈燦

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	課程簡介/顧客關係管理導論 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書) & 交通安全宣導	講述法
2	顧客關係管理與消費者行為	講述法、 小組討論
3	服務品質與服務接觸	講述法、 小組討論
4	消費者抱怨、服務失誤與服務補救	講述法、 小組討論
5	信賴：真誠地對待客人	講述法、 小組討論、 個案討論、 影片欣賞
6	直覺：善解顧客的需求	講述法、 小組討論、 個案討論、 影片欣賞
7	同理：用心為客人著想	講述法、 小組討論、 個案討論、 影片欣賞
8	冠軍：樂於當顧客英雄/測驗	講述法、 小組討論、 個案討論、 影片欣賞
9	愉悅：提供驚喜的服務	講述法、 小組討論、 個案討論、 影片欣賞
10	跟催：持續完整的服務	講述法、 小組討論、 個案討論、 影片欣賞
11	進取：讓客人感受努力	講述法、 小組討論、 個案討論、 影片欣賞
12	證照考試	考試
13	品牌權益、關係行銷與顧客忠誠度	講述法、 小組討論
14	員工訓練、績效評估與衝突管理	講述法、 小組討論
15	餐飲業顧客服務管理	講述法、 小組討論
16	旅館業顧客服務管理	講述法、 小組討論
17	旅行業顧客服務管理	講述法、 小組討論
18	期末考	考試