

服務業行銷管理

曾光華教授

Phone: 0939 773 224

Line: marketingkfc

FB 粉專: 曾光華 marketing



關於在下



曾光華

- 政大企管學士；密蘇里大學行銷碩、博士
- 中正企管教授，但不想被關在大學牆內
- 著有10餘本暢銷行銷教科書
- 每年250-300小時業界演講授課
- 以傳播行銷觀念與思考力為志業

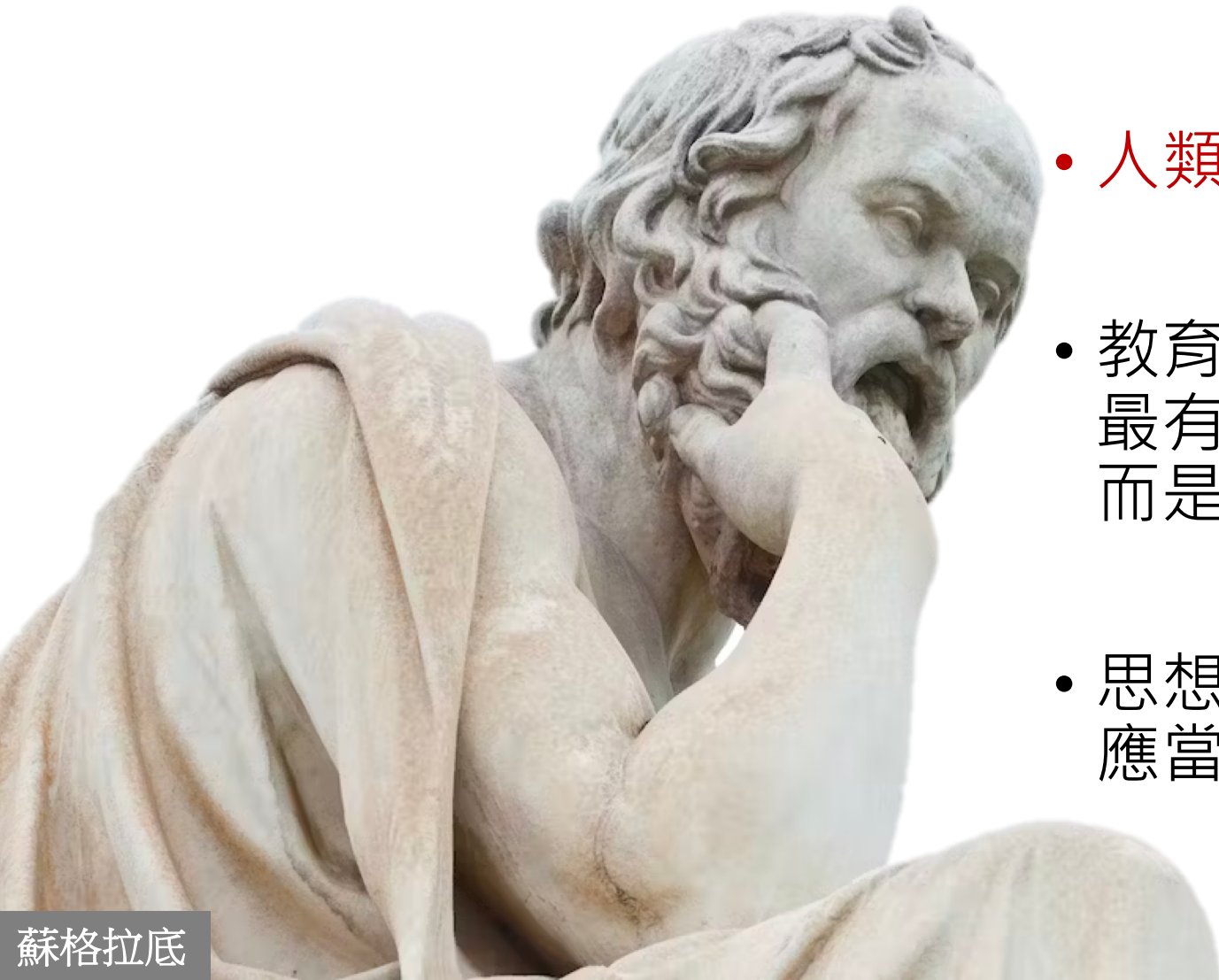
我在這出生長大



在這唸中學 →

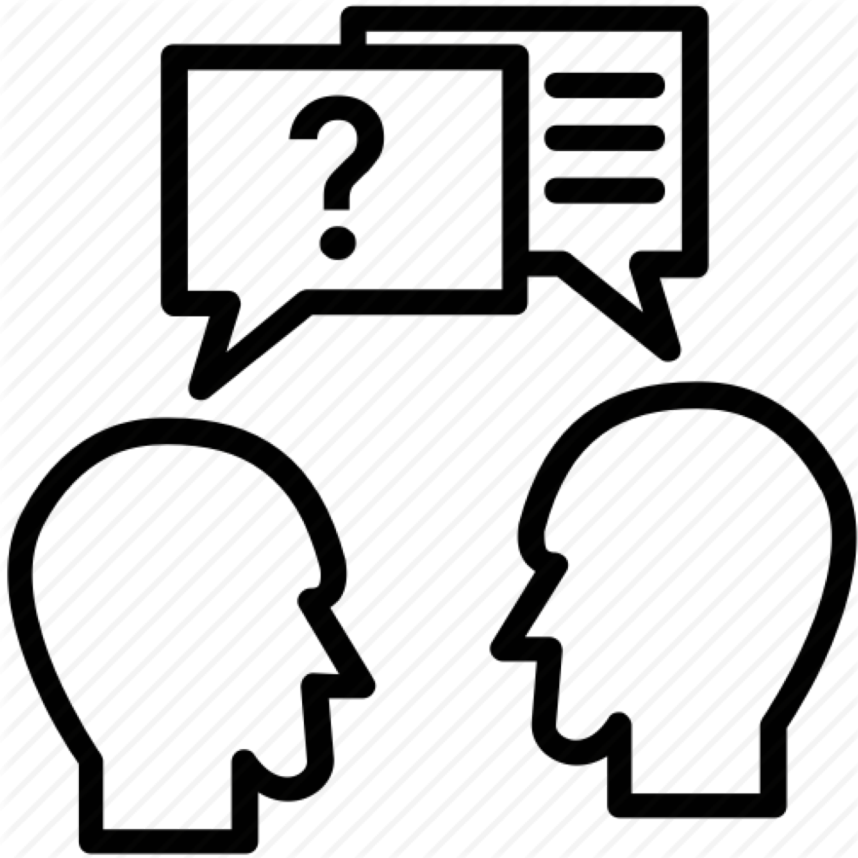


我的教學理念



- 人類最優異之處，是質疑自己和他人。
- 教育不是灌輸，而是點燃火焰。。。最有效的方法不是告訴人們答案，而是向他們提問。
- 思想應誕生在學生的心裡，教師僅僅應當像助產士那樣辦事。

我的教學理念



在Q&A之間
形成你的思考與論述
以及團隊協作的精神

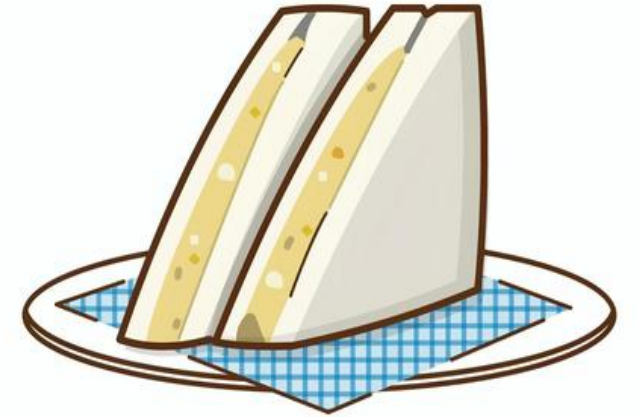
生存與學習法則



準時1010到教室



缺席須請假
無故缺席3次死當



禁止用餐
飲料OK

生存與學習法則



預習、思考、疑問



尊重、聆聽、發表
反駁我，歡迎



被問時嚴禁抓頭
嚴禁說我不知道

過程與目的

講課



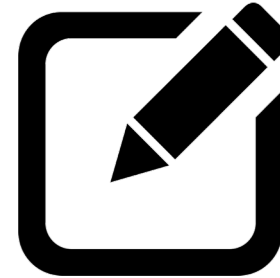
討論



個案研討



閱讀心得



團隊作業



探究服務行銷學理與實務



個人發展、服務行銷決策

為你的視野、思考與心靈打開一面窗



學期成績：綜合課堂參與、閱讀心得、團隊作業品質與貢獻

材料

集合多年功力、自編的教材



- 曾光華
- 前程文化出版社2025

註：9/15發書

課業

- 閱讀心得

- 上課前的週六午夜前，於FB社團發表指定閱讀心得（1000字內）
- 學生大約6人一組；各取組名（以數字命名），並推選一名召集人
- 各召集人負責為每一次作業建立「相簿區」，作業發表於區內
- 相簿區名稱為「上課日期：組名」（如：9/29：五仙女配渣男）
- 缺繳3次，死當

- 團隊作業

- 假設：你任職的管理顧問公司的老總要求小組針對某服務業者，以「有什麼值得我們學的？」為題，提出報告（25頁以內PPT）。他特別要求報告應結構分明、清晰易懂、用心美編。

進度

週	日期	主題	課本 CH
1	2025/9/8	(課程說明)	
2	9/15	服務業的重要性	
3	9/22	(分組) 服務的內涵	
4	9/29	服務的內涵與消費者行為	* CH 1、2、3
5	10/6	顧客知覺價值、服務品質、滿意度	* CH 4
6	10/13	顧客關係與顧客忠誠度	* CH 5
7	10/20	顧客體驗與體驗行銷	* CH 6
8	10/27	服務的定位與創新	* CH 7
9	11/3	團隊作業期中報告	
10	11/10	服務的定位與創新	CH 7
11	11/17	服務實體環境	* CH 8
12	11/24	服務人員	* CH 9
13	12/1	服務流程與供需管理	* CH 10
14	12/8	服務業的定價、推廣	* CH 11、12
15	12/15	服務業的通路與科技應用	* CH13、15
16	12/22	團隊作業期末報告	

* 上課前的週六午夜前於FB社團繳交閱讀心得；第一次：9/26