

開南管理學院 九十三年度第二學期應用外國語文學系科目教學計劃表

科目代碼	科目名稱	授課教師	修別	開課年級	學分數	每週時數
#####	中文：日式服務與行銷(上)	國府俊一郎	選	應用日文系4AB	2	2
	英文：Japanese Services and Sales	先修課程	無			
教學目標與內容	日本におけるサービスと販売について学習する。接客とは何か、演習やロールプレイを交えて身につけていく。					
實施方法	講解法及演練法					
評量方式	(1)出席40% (2)期中／期末考 60%					
授課使用及參考書籍	(請按作者、書名、版別、出版商、發行地、出版年份、起訖頁數順序填寫)。 『接客サービス基本テキスト』 キャリア総研 著 日本能率協会マネジメントセンター(日本)					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：						
第1週 インTRODクシヨN(Introduction) 第2週 接客の定義						
第3週 サービスの意味と分類 第4週 就業中と接客中のマナー						
第5週 好印象を与えるポイント 第6週 接客の言葉遣い						
第7週 感じのよい話し方と聞き方 第8週 接客対応の基本						
第9週 期中考試						
第10週 セールストークの基本 第11週 電話対応の基本						
第12週 ユニバーサル・サービスの基本 第13週 クレームへの対応						
第14週 コストと給料 第15週 宣伝広告の基本						
第16週 購買心理の基礎知識 第17週 包装とディスプレイ						
第18週 期末考試						
說明：1						

課程委員會召集人：

應日
系主任 余金龍

授課教師：

國府 俊一郎

課務組
94.10.21
收文章