

國立澎湖科技大學 行銷與物流管理系

門市服務技術士證 職能專業課程科目明細表

課程類別	科目名稱	學分數	時數	對應之職能內涵
基礎課程	管理學	3	3	了解企業管理之「產、銷、人發、財」等企業功能「五管」運作，及組織、領導、任用、控制、協調、規劃等管理功能運作。
	行銷學	3	3	了解市場區隔、目標市場、定位及行銷 4P 策略組合之應用。
	服務業行銷與管理	3	3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培養執行有效率的服務之銷售與業務推廣策略。</li> <li>2. 培養規劃與執行合適的顧客服務策略與機制。</li> <li>3. 培養與顧客溝通協商合適的銷售條件。</li> <li>4. 培養規劃和室企業網站相關服務與行銷內容。</li> <li>5. 培養具有良好的服務交易手欲知相關知識。</li> </ol>
專業訓練課程	物流管理	3	3	了解在物流管理的作業活動上：如何以科學化的方法，決定個別倉庫的各個物料品項的存貨水準，妥善運用適當的運具，選取適當的物流中心位置及其內部設施區位的規畫，以及適度採用先進的科技輔助工具已達成企業物流管理的最佳綜效。
	流通管理	3	3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培養熟悉並利用合適的輔助零售及通路管理之資訊工具。</li> <li>2. 培養制定合適的商品經銷策略，有效率的執行通路管理。</li> <li>3. 培養有效率的利用倉儲處理程序處理商品存放。</li> <li>4. 培養使用電子媒介收集流通交易資訊（例如：POS 系統）。</li> </ol>
	零售管理	3	3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培養良好的商品進出貨處理程序相關知識。</li> <li>2. 培養熟悉並利用合適的輔助零售及通路管理之資訊工具。</li> <li>3. 培養依據銷售結果，有效率的評估經營銷售策略。</li> <li>4. 培養規劃與執行合適的零售業促銷策略，使促銷投入的收益極大化。</li> <li>5. 培養有效的管理銷售、進出存貨紀錄，協助訂定行銷策略。</li> </ol>

	顧客關係管理	3	3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培養熟悉顧客售後服務之處理過程。</li> <li>2. 培養制訂與執行有效率的顧客售後服務。</li> <li>3. 培養與供應商或製造商溝通協商合適的銷售條件。</li> <li>4. 培養規劃與執行合適的顧客關係管理策略。</li> <li>5. 培養規劃與執行合適的顧客滿意度維持策略。</li> </ol>
	門市服務	2	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培養具備門市服務人員應具備之知識。</li> <li>2. 陪有具備門市服務人員應具備之技能。</li> <li>3. 培養綜合應用門市服務知識與技能在未來的職場。</li> </ol>
擬開設與考照相關之加強或輔導課程	門市服務技術士乙級證照輔導班	0	30	