

教育部全校型公民素養陶塑計畫(第三期計畫)

活動集錦

填寫日期：103 年 12 月 10 日

活動名稱/主題	專題講座/從 2014 天下金牌服務業調查談門市經營實務管理
活動主要性質	☒ 學生研習 (☐ 高中職學生 ☒ 大學生 ☐ 研究生) ☐ 教師研習 (☐ 高中職教師 ☐ 大專校院教師) ☐ 開放各界參與 ☐ 其他，請說明
活動日期	103 年 12 月 10 日 (三) 時間：13:10~15:00
主要講員/性別	洪鉛財教授/男
活動內容及目的	門市經營實務管理課程為行銷與流通管理系之流通系列課之一，目的在培養學生在未來工作中對顧額服務之各項能力，除面對面之服務態度外，商品的齊備性及購物空間、動線設計各項規劃為主要內容；另對服務品質的提昇進行深入探討後，發覺現代公民應有之核心能力中之倫理素養、科學素養及美學素養正是本課程服務精神之最主要內涵，且應鼓勵學生以自主性及多樣性做為工作之思維，是極為重要之核心精神。 <u>簡報大綱</u> 1. 店長學；2. 2014 天下金牌服務業調查；3. 長榮 I SEE YOU 4. 麥當勞 一公尺的服務；5. 王品集團旗下品牌；6. 中式東南亞餐廳冠軍 鼎泰豐；7. 結語 一般而言，店長(管理者)工作內容或職能，包括「管理功能」(規劃、組織、領導、控制等)及「管理程序」(商品、賣場、顧客、商圈、銷售、人事、財務及資訊)。易言之，店舖若要達到績效，店長必須以管理功能(規劃、組織、領導、控制等)執行各項門市營運作業(商品、賣場、顧客、商圈、銷售、人事、財務及資訊等)，並達成「管理四用」的目標：用愛心善待同仁、用績效評核能力、用紀律領導團隊、用同理心服務顧客。評量指標包括「品牌認知」與「服務品質」兩大構面，並根據滲透率、滿意度、商品／服務特色性、環境氣氛、服務效率、服務態度與創新能力等七項指標進行評量，再加權後之總分進行排名。本次講座逕由洪鉛財教授的論述學到諸多的專業技巧，真是受用無窮，另透過同學的參與式討論與學習並分享不同的意見融合，進而達到多樣性的多元學習價值呈現。
參與對象及人數	學生 58 名；教師 1 名；社會人士__名。
男女參與比例	男性 15 名，女性 44 名，共計 59 名。
課程名稱	門市經營實務管理
其他補充說明	

活動照片：(請另外再附上照片原始檔至少 5 張)

課程名稱：門市經營實務管理 活動名稱：從 2014 天下金牌服務業調查談門市經營實務管理講座

