CH1 服務業的崛起與重要性

授課教師：



服務業行銷與管理：品質提升與價值創造7e
曾光華著・前程文化 出版

大綱

- 前言：沒想到。。。
- 服務業的重要性
- 影響服務業的環境因素
- 台灣服務產業的發展
- 課本架構與內容簡介

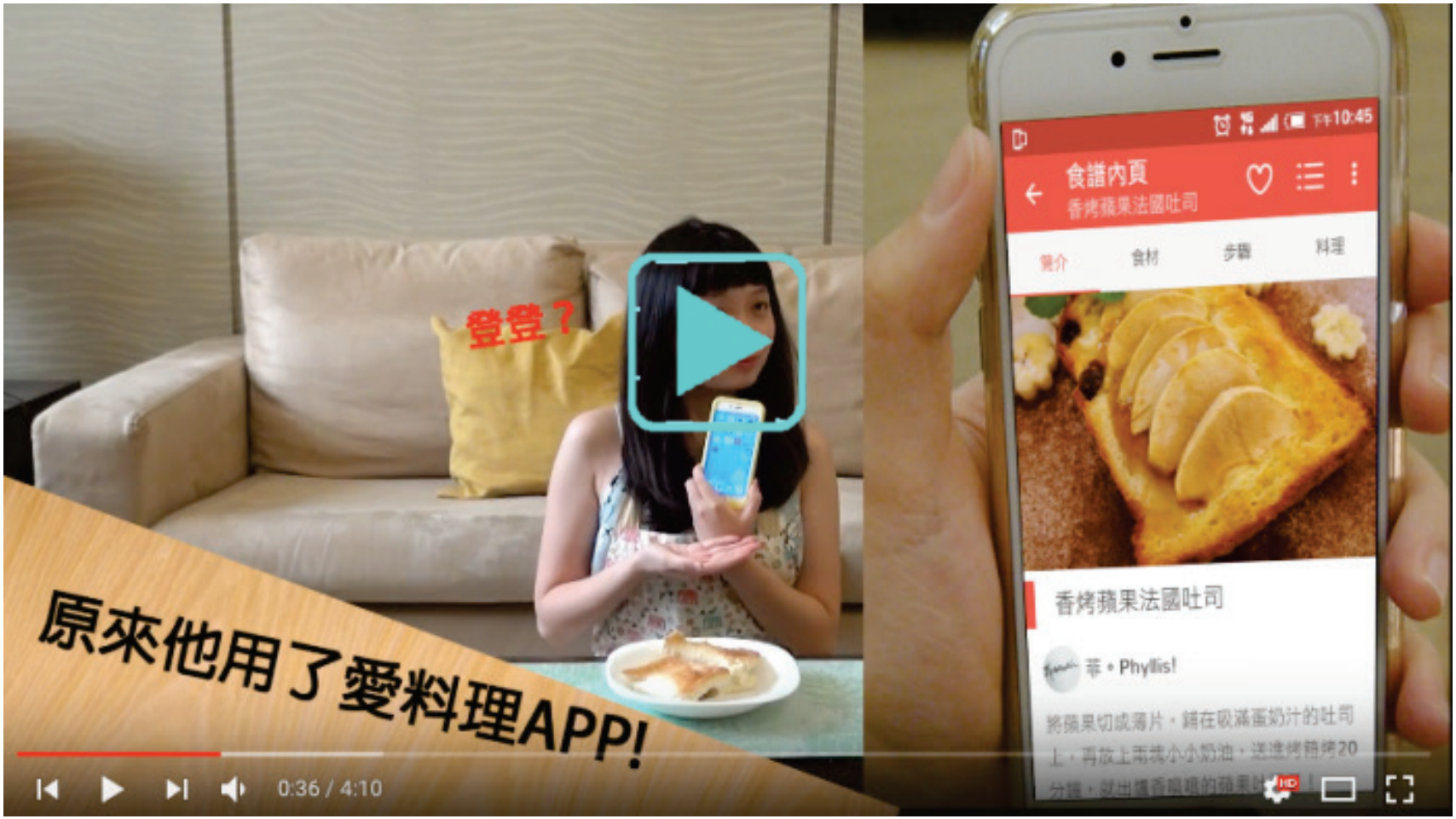
前言：沒想到。。。

你的祖父母年輕時沒想到
你的英文家教老師在幾千里之外



一、服務業的重要性 1/11

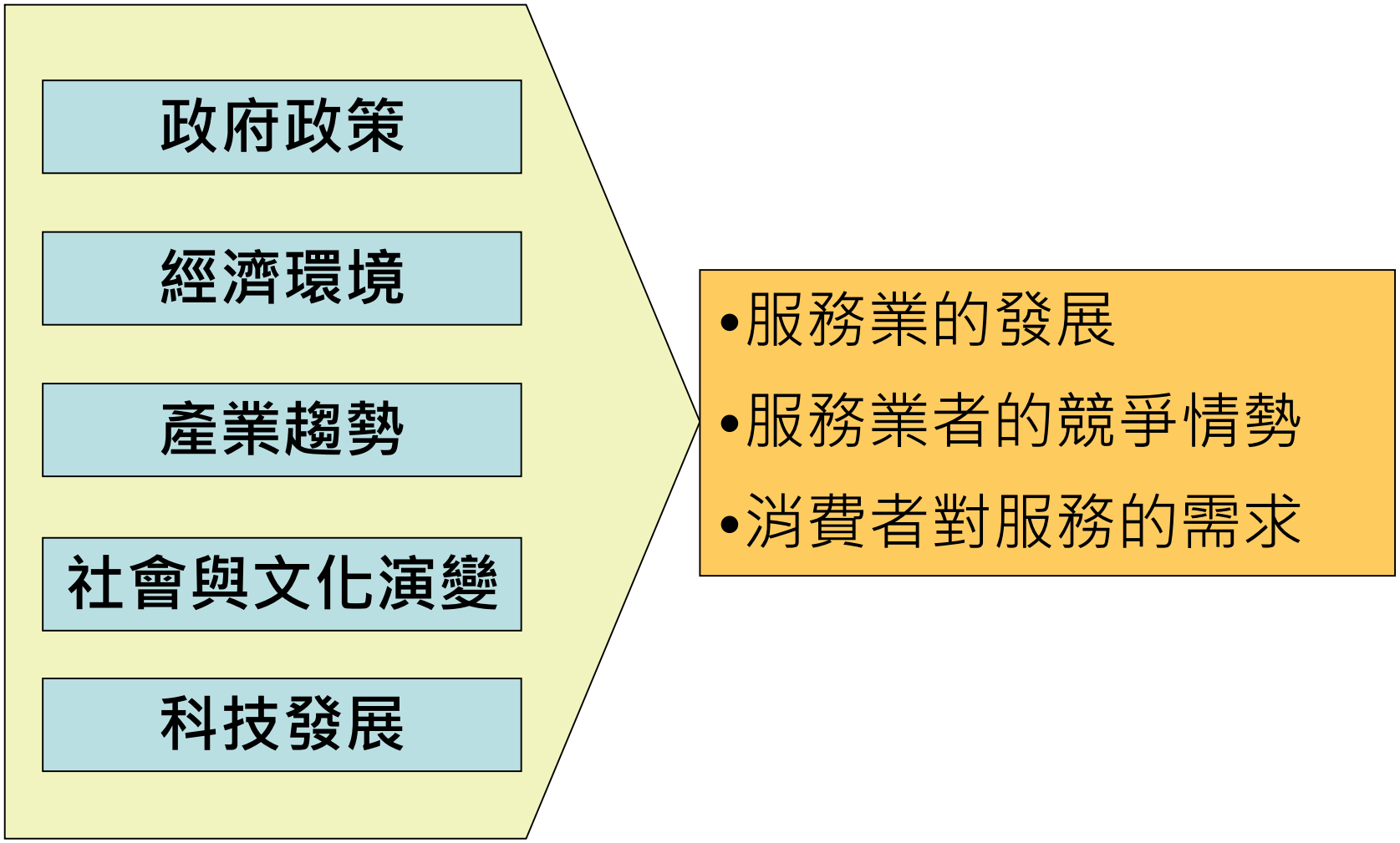
連結服務上影



一、服務業的重要性 2/11

- 從三個角度了解服務業的重要性
  - 對經濟發展與就業人口舉足輕重
  - 協助提升企業競爭力
  - 與民眾生活息息相關

二、影響服務業的環境因素 1/19



二、影響服務業的環境因素 2/19

- 政府政策
  - 世界貿易組織（WTO）協定的影響



WTO的基本精神是？

國際貿易無障礙 ⟶ 跨國界經營與競爭

因此台灣服務業者面臨更多外來競爭，
但也有更多國際市場機會，不過。。。

二、影響服務業的環境因素 3/19

- 政府政策
  - 世界貿易組織（WTO）協定的影響

2024年台灣
- 商品出口4750億美元，世界排名16
- 服務輸出540億美元，世界排名第29

台灣服務業在全球市場的表現，還有進步空間

三、台灣服務產業的發展1/1

冬眠時期

甦醒時期

多元發展時期

?

1967

1979

1984

1966

1980

1970

1980

1990

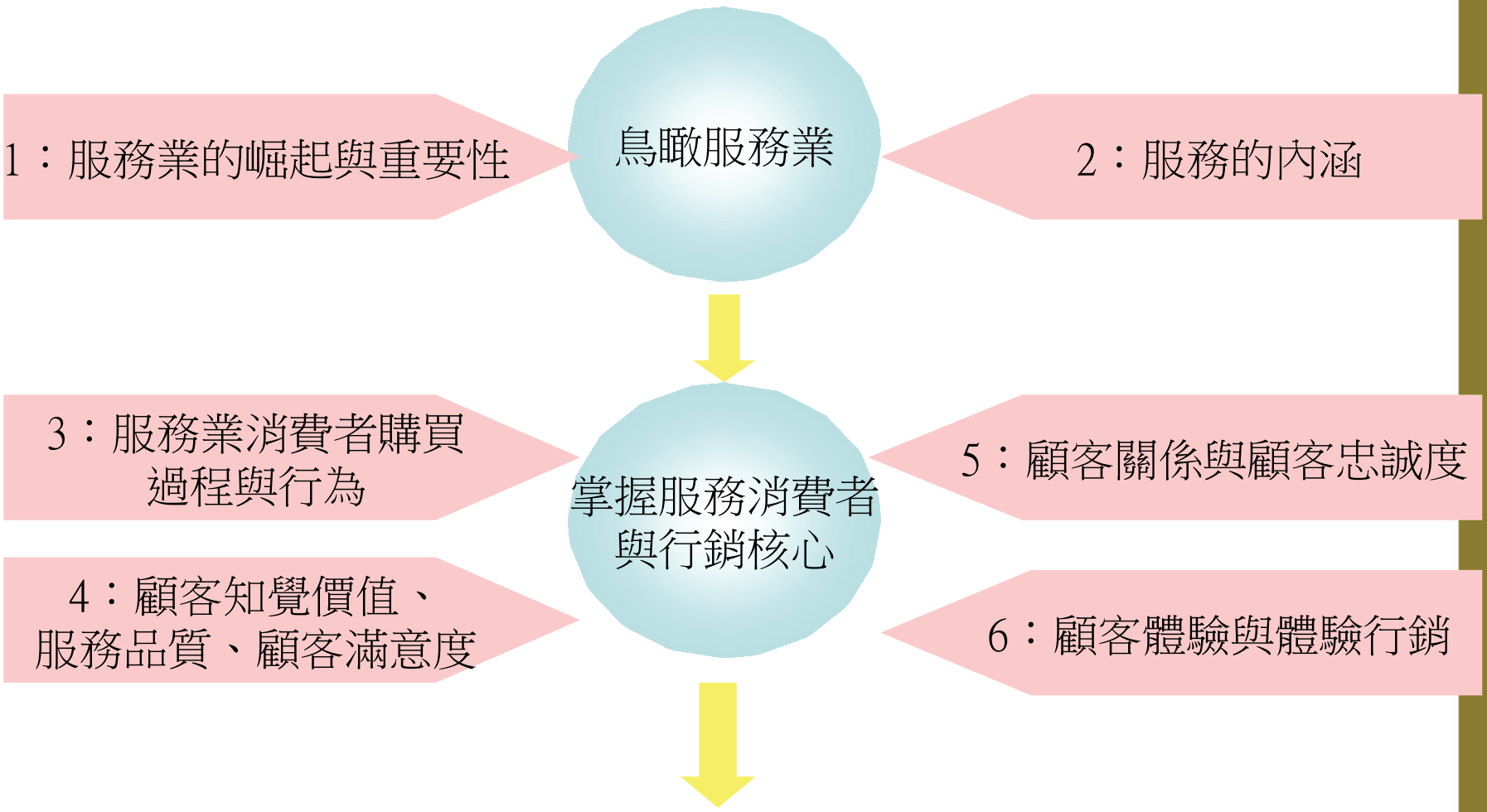
現今

第一個加工出口區

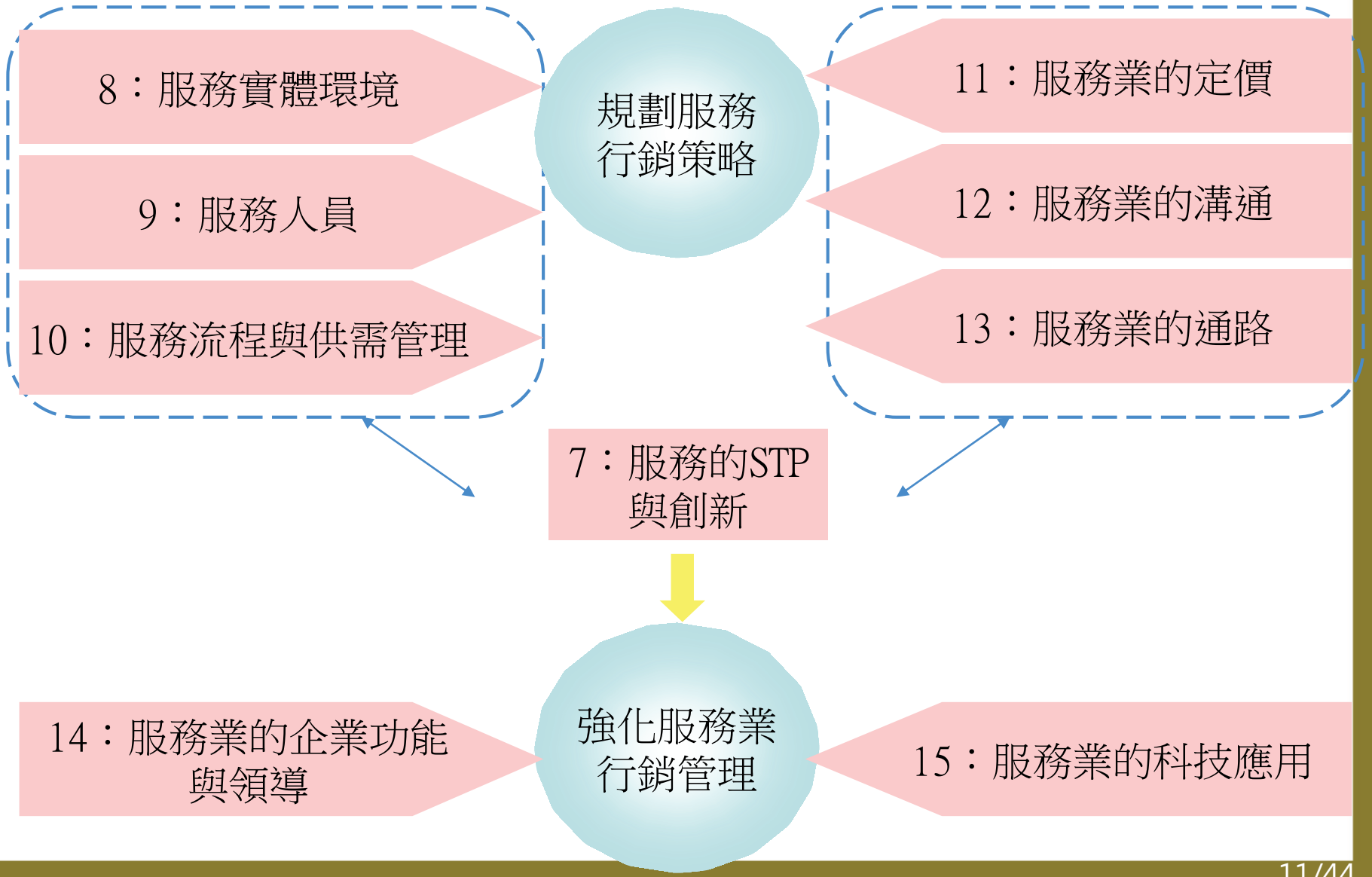
新竹科學工業園區

文化
美學
心靈
體驗

四、課本觀念與架構1/2


1：服務業的崛起與重要性
鳥瞰服務業
2：服務的內涵
3：服務業消費者購買過程與行為
掌握服務消費者與行銷核心
5：顧客關係與顧客忠誠度
4：顧客知覺價值、服務品質、顧客滿意度
6：顧客體驗與體驗行銷

四、課本觀念與架構2/2


8：服務實體環境
9：服務人員
10：服務流程與供需管理
規劃服務
行銷策略
11：服務業的定價
12：服務業的溝通
13：服務業的通路
7：服務的STP
與創新
14：服務業的企業功能
與領導
強化服務業
行銷管理
15：服務業的科技應用