

--

/	() : - PC 가 () : , ,									
() .	a	b	c	d	e	f	g	h	i	
	a. () b. . c. d. e. f. g. h. i.									
가	가									
		20%	0	가 4 1						
		40%	(, 가)							
		40%	(, 가)							
가										
가	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
	A. 가 B. (, .) C. 가 D. 가(,) E. F. 가 G. 가 H. / I.									
	- (가) 가 , [: 032-610-0571] - :									

--

--

1

(
)	

--	--

	,
--	---

--	--

1

(
)	

--	--

	,
--	---

--	--

--

2

(
)	

	(understanding service)
--	-------------------------

	,
--	---

--	--

2

(
)	

	(understanding service)
--	-------------------------

	,
--	---

--	--

--

3

(
)	
	(6P)
	(6P),
3	
(
)	
	(6P)
	(6P),
4	
(
)	
	(service quality)
	,
	,
4	
(
)	
	(service quality)
	,
	,
5	
(
)	
	(STP)

--

	, , ,
5	
()	
	(STP)
	, , ,
6	
()	
	(service product)
	, ,
6	
()	
	(service product)
	, ,
7	
()	가
	가 (service pricing)
	가 가 , 가 가 가 가

--

7

()	가
	가 (service pricing)
	가 가 , 가 가 가

8

()	
	[] (mid - test)

8

()	
	[] (mid - test)

9

()	
	(service place) (service promotion)

9

--

()	
	(service place) (service promotion)
	, ,
10	
()	
	(physical evidence)
	,
10	
()	
	(physical evidence)
	,
11	
()	
	가 (service participants)
	가 ,
11	
()	

	가 (service participants)
	가 ,
	12
(
)	
	(service process)
	, ,
	12
(
)	
	(service process)
	, ,
	13
(
)	
	, CRM
	13
(
)	

--

, CRM

14

(
)

14

(
)

15

(
)

[] (final-test)

15

(
)

[] (final-test)