朝陽科技大學 093學年度第1學期教學大綱
Customer Relationship Management 顧客關係管理

當期課號	1465	Course Number	1465
授課教師	賴志松	Instructor	LAI,CHIH SUNG
中文課名	顧客關係管理	Course Name	Customer Relationship Management
開課單位	企業管理系(四日)四A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	3	Credits	3
課程目標	本課程主要目的是了解企業應該如何與顧客之互動，方能獲得顧客的滿意及忠誠回應而產生終身價值，進而提昇企業獲利。企業欲與顧客有效互動，需要有良好的目標、流程、工具及服務介面等元件，本課程探討企業如何有效規劃及設計這些元件，以便做好顧客關係管理(CRM)。	Objectives	The purpose of this cause is to understand how the business interact with their customers. The effectiveness of customer interaction can make the customer satisfied and loyal, and established life cycle relationship with the business. The components of customer relationship management(CRM) include objective, service, tools, and, service encounter. The planning and design of these components will be discussed in our course.
教材	顧客關係管理，徐茂練，全華科技，2004 .隨堂個案教材	Teaching Materials	
成績評量方式	平時成績（含課堂參與及指定作業）20% 分組報告 20% 期中考　30% 期末考 30%	Grading	Class Participation & Individual Assignments 20% Group Project and Presentation 20% Midterm Exam. 30% Final Exam. 30%
教師網頁			
教學內容	顧客關係管理之組成元件及其間的關係 顧客關係管理發展 顧客關係管理之發展流程步驟 顧客關係管理運作 顧客關係管理之運作實例。	Syllabus	components of CRM development of CRM development process of CRM implementation of CRM case study of CRM

尊重智慧財產權，請勿非法影印。