朝陽科技大學 099學年度第1學期教學大綱
Customer Relationship Management 顧客關係管理

當期課號	1617	**Course Number**	1617
授課教師	王順生	**Instructor**	WANG,SHUN SHENG
中文課名	顧客關係管理	**Course Name**	Customer Relationship Management
開課單位	工業工程與管理系(四日)四A	**Department**	
修習別	選修	**Required/Elective**	Elective
學分數	3	**Credits**	3
課程目標	本課程藉由行銷策略及資訊科技來介紹顧客關係管理的主要成份。	**Objectives**	Through the usage of marketing strategy and information technology, this course studies the main parts of customer relationship management.
教材	顧客關係管理,李勝祥,滄海書局	**Teaching Materials**	Customer Relationship Management, Lee, S. S., Tasng Hai
成績評量方式	期中考:30%,期末考:30%,平時成績:40%	**Grading**	Midterm exam 30%, final exam 30%, homework 40%
教師網頁	http://163.17.12.28		
教學內容	1.顧客關係管理本質 2.顧客差異 3.顧客資料收集 4.資料倉儲 5.顧客忠誠度 6.顧客保留策略 7.顧客獲得策略 8.自動化客服中心 9.資料探勘 10.顧客滿意度及忠誠度衡量 11.顧客關係管理系統	**Syllabus**	Through the usage of marketing strategy and information technology, this course studies the main parts of customer relationship management.

尊重智慧財產權，請勿非法影印。