

朝陽科技大學
101學年度第1學期教學大綱

當期課號	1456	中文科名	顧客關係管理
授課教師	陳建華	開課單位	行銷與流通管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業選修	開課班級	日間部四年制3年級 A班
類別	一般課程		

本課程與系所培養學生核心能力關聯度	高度關聯	中高關聯	中度關聯	中低關聯	低度關聯
行銷專業實戰能力。		✓			
流通連鎖專業實戰能力。		✓			
職場所需資訊能力。				✓	
良好企業倫理、工作態度與團隊合作能力。				✓	
問題解決、終身學習與創新能力。				✓	
職場所需語文能力。				✓	

本課程培養學生下列知識：

本課程的目的在介紹顧客關係管理的概念、方法與系統。本門課於課程結束後期望學生具備顧客關係管理的知識與相關資料庫行銷的技術。具體而言，本課程的目標有：讓學生了解CRM在現在商業環境扮演的角色；讓學生了解CRM的技術以幫助公司提升顧客價值；讓學生了解CRM的科技以增加顧客價值與提升管理回應；讓學生了解CRM系統以管理顧客的歷程檔案

- 1.掌握顧客需求，增加顧客購買意願以提升銷售效率及效益
- 2.進行售後服務及客戶關係管理
- 3.資訊科技應用

The objective of this course is to introduce the concepts and methods of customer relationship management. Upon completing this course, students should have knowledge of CRM and related database marketing techniques. Specific course objectives are to understand the role that CRM plays in modern managerial decision making; to learn techniques that can be used to increase the value of customers to the company; to learn what technologies exist for increasing customer value and aiding managerial response; to learn CRM systems that manages customers' profiles.

每週授課主題

- 第01週：企業經營概論
- 第02週：市場分析與定位
- 第03週：客戶消費決策程序
- 第04週：客戶決策要因分析
- 第05週：客戶滿意服務分析
- 第06週：服務的基本理念
- 第07週：服務的商務禮儀
- 第08週：服務員的基本條件
- 第09週：真誠滿意服務程序
- 第10週：專業銷售職能研究
- 第11週：客戶關係演進分析
- 第12週：客戶滿意行為分析
- 第13週：客戶不滿意管理
- 第14週：客戶抱怨處理
- 第15週：客戶的無聲語言
- 第16週：客戶類型分析
- 第17週：服務行為分析
- 第18週：顧客關係管理資訊應用

成績及評量方式

證照、國家考試及競賽關係

- CRM軟體應用師

主要教材

2.顧客關係管理 華立圖書 王人國編著 ISBN 978-957-784-293-0(教科書)

參考資料

書名：門市營運管理 作者：邱繼智 出版年(西元)： 出版社：華立圖書

建議先修課程

1.門市營運管理

教師資料

教師網頁：http://www.cyut.edu.tw/~ticon/

E-Mail：ticon@cyut.edu.tw

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。