

朝陽科技大學
101學年度第1學期教學大綱

當期課號	3138	中文科名	顧客關係管理
授課教師	廖煥森	開課單位	休閒事業管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業選修	開課班級	四年制4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
休閒事業管理基礎知識運用能力。		✓			
休閒理論與實務應用能力。		✓			
休閒產業經營與服務管理能力。	✓				
休閒事業調查與分析能力。				✓	
休閒企劃與活動規劃能力。				✓	
專業倫理與團隊合作能力。		✓			
口語表達與溝通協調能力。		✓			
國際視野與自主學習能力。			✓		

本課程培養學生下列知識：

瞭解企業應該如何與顧客互動，方能獲得顧客的滿意及忠誠回應而產生終身價值，進而提升企業的獲利。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，以便做好顧客關係管理。

1. 熟悉顧客關係管理之本質
2. 瞭解顧客關係管理之架構
3. 熟悉顧客關係管理之發展
4. 熟悉顧客關係管理之運用

Understanding the interaction of enterprises with their customers can increase customers' lifetime value due to company because of thier satisfaction and loyalty response, and thereby enhancing the profitability of the enterprise. Enterprises need to have good goals, processes, tools and services interface components to achieve better customer relationship managemen.

每週授課主題

- 第01週：顧客關係管理課程講解.教學評量方式.
 第02週：1.顧客關係管理概論.2.餐飲服務的概念及特性
 第03週：1.消費者行為.2.體驗經濟與顧客關係管理
 第04週：1.顧客關係管理經營策略.2.品牌與服務品質管理
 第05週：1.客訴處理技巧.2.客訴處理案例分享
 第06週：1.行銷與銷售管理2.顧客經驗管理
 第07週：1.顧客關係管理(案例分享).
 第08週：1.知識管理與商業智慧.
 第09週：期中考
 第10週：1.顧客忠誠度.2.顧客保留策略
 第11週：1.贏回顧客及獲得顧客的策略.2.行銷企劃方案
 第12週：1.客服中心與電腦.電話整合運用.2.資料庫行銷.3.CRM資料倉儲
 第13週：1.資料採礦與顧客關係管理.2.無線網路與顧客關係管理
 第14週：分組討論.顧客關係管理報告
 第15週：分組討論.顧客關係管理報告
 第16週：分組討論.顧客關係管理報告
 第17週：1.顧客滿意的關鍵成功因素.2.顧客滿意度調查
 第18週：期末考

成績及評量方式

證照、國家考試及競賽關係

- SGS-Qualicert 服務驗證(神秘客)主導稽核員訓練課程

主要教材

- 2.顧客關係管理(整合觀念與創新思維)-陳德富著.滄海書局(教科書)

參考資料

本課程無參考資料!

建議先修課程

本課程無建議先修課程

教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~tomliao611030/>

E-Mail：tomliao611030@cyut.edu.tw

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。