

**朝陽科技大學**  
**101學年度第1學期教學大綱**

|      |      |      |           |
|------|------|------|-----------|
| 當期課號 | 3183 | 中文科名 | 顧客關係管理    |
| 授課教師 | 鍾任傑  | 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 | 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：顧客關係管理導論
- 第02週：顧客關係管理的本質
- 第03週：顧客價值
- 第04週：策略與目標
- 第05週：顧客互動流程與介面
- 第06週：顧客資料分析工具
- 第07週：制度與管理
- 第08週：實施團隊與規劃流程
- 第09週：期中考
- 第10週：顧客關係管理策略規劃
- 第11週：顧客關係管理需求分析
- 第12週：顧客關係管理系統設計與導入
- 第13週：顧客關係管理實施
- 第14週：顧客知識管理
- 第15週：顧客關係管理創意方案之擬定
- 第16週：顧客關係管理議題與趨勢
- 第17週：期末報告
- 第18週：期末考

**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，徐茂練著，全華圖書股份有限公司。(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：無

E-Mail：bluejaychung@yahoo.com.tw

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。