

朝陽科技大學  
102學年度第1學期教學大綱

當期課號	3179	中文科名	顧客關係管理
授課教師	蔡清德	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2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：課程簡介
- 第02週：第一章 顧客關係管理導論
- 第03週：第二章 顧客關係管理之經營策略
- 第04週：第三章 顧客關係管理之流程與關鍵步驟
- 第05週：第四章 顧客關係管理系統之構建
- 第06週：第五章 CRM的核心議題與ERP、SCM及BI之整合應用
- 第07週：第六章 消費者行為
- 第08週：第七章 顧客關係之行銷
- 第09週：期中考
- 第10週：第八章 網路行銷、電子商務與顧客關係管理
- 第11週：第九章 行動商務與顧客關係管理
- 第12週：第十章 資料倉儲與顧客關係管理
- 第13週：第十一章 資料採礦與顧客關係管理
- 第14週：第十二章 顧客滿意、服務品質與自助式科技
- 第15週：第十三章 品牌與顧客關係管理
- 第16週：第十四章 顧客抱怨與顧客忠誠管理
- 第17週：第十五章 顧客生命周期與顧客價值管理
- 第18週：期末考

**成績及評量方式**

- 平時作業及出席：40%
- 期中考：30%
- 期末報告：30%

**證照、國家考試及競賽關係**

- CRM軟體應用師

### 主要教材

- 1.顧客關係管理-整合觀點與創新思維(四刷) / 陳德富 著/ 出版社：滄海書局(楊永祥 0936-965281) (教科書)
- 2.消費者行為/陸洛著/出版社：滄海書局(楊永祥 0936-965281) (教科書)

### 參考資料

書名：消費者行為 作者：陸洛 出版年(西元)：201 出版社：滄海

### 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://lms.ctl.cyut.edu.tw/2010192>

E-Mail：[mr.rice520@gmail.com](mailto:mr.rice520@gmail.com)

Office Hour：

分機：

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。