

**朝陽科技大學**  
**103學年度第1學期教學大綱**

當期課號	1219	中文科名	顧客關係管理
授課教師	田靜婷	開課單位	保險金融管理系
學分數	2	修課時數	2
		開課班級	日間部四年制2年級 A班
修習別	專業選修		
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
基礎課程知識運用能力。	✓				
保險經營之專業能力。	✓				
金融理財之專業能力。			✓		
職場倫理與道德及人文關懷能力。	✓				
國際視野與終身學習能力。		✓			

#### 本課程培養學生下列知識：

本課程內容是瞭解企業如何與顧客互動，並透過提升顧客滿意與忠誠度，最終獲得顧客的終身價值，提升企業永續經營之競爭力。

- 1.使學生了解顧客關係管理本質與內容之相關知識
- 2.使學生能應用顧客關係管理技能於保險業顧客關係發展上
- 3.使學生具備組織知識、組織價值與顧客價值三贏的態度
- 4.可做為學生邏輯分析與思考能力的培養

The purpose of this course is to understand how the businesses interact with their customers. The effectiveness of customer interaction can make the customer satisfied and loyal, and established life cycle relationship with the business to improve sustained competition capacity.

#### 每週授課主題

- 第01週：課程簡介與注意事項
- 第02週：顧客關係管理的現況與趨勢
- 第03週：顧客關係管理的經營策略
- 第04週：顧客價值與消費者行為
- 第05週：關係行銷與關係資產管理(RAM)
- 第06週：顧客調查
- 第07週：顧客獲取——發展顧客關係
- 第08週：顧客維繫——增強顧客關係
- 第09週：期中考
- 第10週：CRM的執行
- 第11週：CRM的行銷
- 第12週：CRM的銷售
- 第13週：CRM的顧客服務與支援
- 第14週：CRM的顧客經驗管理
- 第15週：以顧客為中心的資料倉儲
- 第16週：顧客資料探勘
- 第17週：顧客知識管理
- 第18週：期末考

#### 成績及評量方式

- 期中考：30%  
 期末考：25%  
 小考：20%  
 學習態度：25%

#### 證照、國家考試及競賽關係

本課程無證照、國家考試及競賽資料。

#### 主要教材

- 1.徐茂練編著。顧客關係管理。全華圖書。(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/~ivetien/>

E-Mail：[ivetien@cyut.edu.tw](mailto:ivetien@cyut.edu.tw)

Office Hour：

分機:4487

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。