

朝陽科技大學
103學年度第1學期教學大綱

當期課號	1263	中文科名	顧客服務
授課教師	田靜婷	開課單位	保險金融管理系
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
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.培養學生服務行銷、顧客服務、溝通技巧、商業禮儀及問題分析與解決的能力。
- 3.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。
- 4.使學生具備組織知識、組織價值與顧客價值三贏的態度。
- 5.可做為學生邏輯分析與思考能力的培養。

The content of this course is to understand how to interact with the customers and to increase satisfactions and loyalty of customers so that one can obtain whole values from customers eventually. In addition, it can increase the competitiveness for corporation as a whole. 1. To understand the natures and contents of customers relationship management (CRM). 2. To make students possess the abilities of service marketing, customers service, communication skills, commercial etiquette, and the problem analysis and settlement. 3. To apply formal CRM on insurance marketing and development. 4. To make students has organization knowledge, organization value, and customer value. 5. To enhance students' logic analysis and thinking capacity.

每週授課主題

- 第01週：顧客關係管理介紹
- 第02週：顧客價值與消費者行為
- 第03週：關係行銷與關係資產管理
- 第04週：關係行銷與關係資產管理
- 第05週：顧客調查
- 第06週：顧客獲取—發展顧客關係
- 第07週：顧客維繫—增強顧客關係
- 第08週：服務行銷
- 第09週：期中考
- 第10週：顧客服務
- 第11週：CRM的執行、行銷、銷售、顧客服務等
- 第12週：保戶服務(一)
- 第13週：保戶服務(二)
- 第14週：保戶服務證照考試
- 第15週：溝通技巧
- 第16週：問題分析與解決
- 第17週：商業禮儀
- 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

- 保戶服務

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

Office Hour：

分機:4487

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。