

朝陽科技大學
103學年度第1學期教學大綱

當期課號	2563	中文科名	顧客關係管理系統
授課教師	黃建岡	開課單位	資訊管理系
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4年級 C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
管理知能於組織資源之運用能力。	✓				
資訊技能於資訊系統之應用能力。	✓				
專業倫理與團隊合作協調能力。			✓		
資訊管理相關時事議題認知與自主學習能力。			✓		

本課程培養學生下列知識：

1、知識：讓學生瞭解CRM對現代企業經營之重要性，熟悉如何維繫良好顧客關係，產生顧客價值 2、技能：使學生認識並掌握企業分析、導入、執行及控制CRM的實際能力，以及所能夠運用的相關資訊技術 3、態度：培養學生從顧客服務的角度出發，及活用所習得知識創造企業競爭力與利益 4、其他：了解企業運用CRM的現況及趨勢

- 1.讓學生習得顧客關係管理的基礎知識
- 2.讓學生習得資訊科技應用於顧客關係管理的相關知識
- 3.讓學生了解顧客關係管理與相關的顧客關係管理系統
- 4.讓學生可以將所習得的資訊科技與管理知識運用至顧客關係管理上
- 5.藉由相關個案與科技產業新聞的討論培養學生團隊合作與互相學習的能力

The major subjects of this course are as follows: As marketing environments become more complicated, market scopes keep expanding, business face keen market competitions. Marketing managers need sufficient, timely, and reliable marketing information as references for making marketing decisions and plans. The topics of this course are comprised of value of marketing information, marketing information system, research planning, marketing information gathering, analysis of marketing information, and predictions using marketing information. The emphasis is on the collection and analysis of marketing information. Important concepts and techniques which includes questionnaire design, experiments design, visiting, and various statistic methods will be lectured. These issues provide appropriate marketing information and the quality of marketing decisions is increased. In summary, the correctness of marketing decisions lie on the provision of complete marketing information. The objective of this course is to give an in-depth understanding of various concepts and techniques of marketing information, which can be applied to improve the efficiency and performance of marketing decisions.

每週授課主題

- 第01週：9/22 課程簡介: 顧客關係管理導論
- 第02週：9/29 顧客關係管理之經營策略
- 第03週：10/6 顧客關係管理之流程與關鍵步驟
- 第04週：10/13 顧客關係管理系統之構建
- 第05週：10/20 CRM的核心議題與ERP、SCM及BI之整合應用
- 第06週：10/27 消費者行為
- 第07週：11/3 顧客關係之行銷
- 第08週：11/10 網路行銷、電子商務與顧客關係管理;行動商務與顧客關係管理
- 第09週：11/17 期中考
- 第10週：11/24 APQP 產品質量先期策劃
- 第11週：12/1 FMEA 潛在失效模式及後果分析
- 第12週：12/8 SPC/PPAP生產件批准程序
- 第13週：12/15 顧客滿意與顧客抱怨
- 第14週：12/22 資料倉儲與顧客關係管理;資料探勘與顧客關係管理
- 第15週：12/29 品牌與顧客關係管理;顧客生命周期與顧客價值管理
- 第16週：1/5 顧客關係管理系統範例:創新與客戶關係
- 第17週：1/12 期末總結
- 第18週：1/19 期末考

成績及評量方式

- 期中考(專案與分組個案討論之大綱)：20%
 期末專案展示：50%
 平時表現與分組個案討論：30%

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. 書名：顧客關係管理(初版) 作者：陳德富 著 出版社：滄海書局 (教科書)
- 2.ISO9001:2008(教師網頁)
- 3.TS 16949:2009(教師網頁)

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/~/>
E-Mail：bestiso9001@gmail.com
Office Hour：
分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。