

**朝陽科技大學**  
**103學年度第1學期教學大綱**

當期課號	3065	中文科名	顧客關係管理
授課教師	徐茂練	開課單位	企業管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業選修	開課班級	四年制4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
專業倫理與團隊合作態度。			✓		
自主學習與終身學習態度。	✓				
產業趨勢與國際視野洞察能力。			✓		
管理問題辨識與分析能力。	✓				
創意與創新能力。			✓		
流程企劃與分析能力。			✓		
行銷與業務能力。				✓	

**本課程培養學生下列知識：**

本課程主要目的是了解企業應該如何與顧客之互動，方能獲得顧客的滿意及忠誠回應而產生終身價值，進而提昇企業獲利。企業欲與顧客有效互動，需要有良好的目標、流程、工具及服務介面等元件，本課程探討企業如何有效規劃及設計這些元件，以便做好顧客關係管理(CRM)。

- 1.了解顧客互動、顧客滿意度、顧客忠誠度以及顧客關係管理架構之知識。
- 2.了解顧客關係管理系統或制度規劃、建置之技能。
- 3.學習團隊合作之態度。

The purpose of this course is to understand how the business interact with their customers. The effectiveness of customer interaction can make the customer satisfied and loyal, and established life cycle relationship with the business. The components of customer relationship management(CRM) include objective, service, tools, and, service encounter. The planning and design of these components will be discussed in our course.

**每週授課主題**

- 第01週：課程介紹，顧客關係管理導論(Ch1)
- 第02週：顧客關係管理的本質(Ch2)
- 第03週：顧客價值(Ch3)
- 第04週：策略與目標(Ch4)
- 第05週：顧客互動(Ch5)
- 第06週：顧客資料分析工具(Ch6)
- 第07週：制度與管理(Ch7)
- 第08週：實施團隊與規劃流程(Ch8)
- 第09週：期末報告之構想發表
- 第10週：CRM策略規劃(Ch9)
- 第11週：CRM需求分析(Ch10)
- 第12週：CRM設計與導入(Ch11)
- 第13週：CRM實施(Ch12)
- 第14週：顧客知識管理(Ch13)
- 第15週：CRM創意方案之擬定(Ch14)
- 第16週：CRM議題與趨勢(Ch15)
- 第17週：期末考(選擇題)
- 第18週：期末報告：顧客互動方案或忠誠度方案之設計

**成績及評量方式**

- 平時成績：20%
- 個案報告：30%
- 期末考：20%
- 期末報告：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.徐茂練(2012)，顧客關係管理，新北市：全華圖書，第四版(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/~mlshyu/>

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

Office Hour：

星期三,第5~6節,地點:T2-937;

星期四,第5~6節,地點:T2-937;

分機:4438

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。