

朝陽科技大學
103學年度第1學期教學大綱

| | | | |
|------|------|------|-----------|
| 當期課號 | 3130 | 中文科名 | 顧客關係管理 |
| 授課教師 | 鄧迺鏞 | 開課單位 | 休閒事業管理系 |
| 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 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| 休閒事業管理基礎知識運用能力。 | | ✓ | | | |
| 休閒理論與實務應用能力。 | | ✓ | | | |
| 休閒產業經營與服務管理能力。 | ✓ | | | | |
| 休閒事業調查與分析能力。 | | | | ✓ | |
| 休閒企劃與活動創新規劃能力。 | | | | ✓ | |
| 專業倫理與團隊合作能力。 | | ✓ | | | |
| 口語表達與溝通協調能力。 | | ✓ | | | |
| 國際視野與自主學習能力。 | | | ✓ | | |

本課程培養學生下列知識：

瞭解企業應該如何與顧客互動，方能獲得顧客的滿意及忠誠回應而產生終身價值，進而提升企業的獲利。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，以便做好顧客關係管理。

1. 熟悉顧客關係管理之本質
2. 瞭解顧客關係管理之架構
3. 熟悉顧客關係管理之發展
4. 熟悉顧客關係管理之運用

Understanding the interaction of enterprises with their customers can increase customers' lifetime value due to company because of thier satisfaction and loyalty response, and thereby enhancing the profitability of the enterprise. Enterprises need to have good goals, processes, tools and services interface components to achieve better customer relationship managemen.

每週授課主題

- 第01週：顧客關係管理導論
- 第02週：顧客關係管理與策略
- 第03週：顧客關係管理與策略
- 第04週：顧客關係管理與目標市場選定
- 第05週：顧客關係管理與目標市場選定
- 第06週：顧客關係管理與消費者行為
- 第07週：顧客關係管理與消費者行為
- 第08週：服務品質與服務接觸管理
- 第09週：期中報告
- 第10週：服務品質與服務接觸管理
- 第11週：服務保證顧客服務系統與領導原則
- 第12週：服務保證顧客服務系統與領導原則
- 第13週：人員訓練績效考核與衝突管理
- 第14週：人員訓練績效考核與衝突管理
- 第15週：顧客資料建立與資料倉儲
- 第16週：顧客資料建立與資料倉儲
- 第17週：銷售與人員管理
- 第18週：期末報告

成績及評量方式

- 出席率(點名5次&每次5%)：25%
- 課堂學習態度：25%
- 期中報告：25%
- 期末報告：25%

證照、國家考試及競賽關係

- SGS-Qualicert 服務驗證(神秘客)主導稽核員訓練課程

主要教材

1.顧客關係管理,鄭紹成,華立圖書,9789577845139,2013,一版一刷(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/~nyteng/>

E-Mail：nyteng@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期三,第5~6節,地點:L-701;

星期五,第7~8節,地點:L-701;

分機:4751

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。