

朝陽科技大學
103學年度第1學期教學大綱

當期課號	3167	中文科名	顧客關係管理
授課教師	鄭江宇	開課單位	行銷與流通管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業選修	開課班級	四年制2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
行銷專業實戰能力。		✓			
流通連鎖專業實戰能力。		✓			
職場所需資訊能力。				✓	
良好企業倫理、工作態度與團隊合作能力。					✓
問題解決、終身學習與創新能力。					✓
職場所需語文能力。					✓

本課程培養學生下列知識：

本課程的目的在介紹顧客關係管理的概念、方法與系統。本門課於課程結束後期望學生具備顧客關係管理的知識與相關資料庫行銷的技術。具體而言，本課程的目標有：讓學生了解CRM在現在商業環境扮演的角色；讓學生了解CRM的技術以幫助公司提升顧客價值；讓學生了解CRM的科技以增加顧客價值與提升管理回應；讓學生了解CRM系統以管理顧客的歷程檔案

- 1.掌握顧客需求，增加顧客購買意願以提升銷售效率及效益
- 2.進行售後服務及客戶關係管理
- 3.資訊科技應用

The objective of this course is to introduce the concepts and methods of customer relationship management. Upon completing this course, students should have knowledge of CRM and related database marketing techniques. Specific course objectives are to understand the role that CRM plays in modern managerial decision making; to learn techniques that can be used to increase the value of customers to the company; to learn what technologies exist for increasing customer value and aiding managerial response; to learn CRM systems that manages customers' profiles.

每週授課主題

- 第01週：課程簡介、簡要CRM內涵
- 第02週：CRM介紹、CRM歷史與發展
- 第03週：關係行銷與CRM、銷售策略與CRM
- 第04週：科技與資料平台、行銷策略與CRM
- 第05週：CRM方案衡量與工具
- 第06週：顧客價值
- 第07週：顧客價值
- 第08週：鼎新CRM系統操作
- 第09週：鼎新CRM系統操作
- 第10週：鼎新CRM系統操作
- 第11週：鼎新CRM系統操作
- 第12週：鼎新CRM系統操作
- 第13週：鼎新CRM系統操作
- 第14週：鼎新CRM系統操作
- 第15週：鼎新CRM系統操作
- 第16週：忠誠計畫、案例
- 第17週：忠誠計畫、案例
- 第18週：期末報告簡報

成績及評量方式

- 課堂表現：10%
- 出缺席：30%
- 期中考：30%
- 期末考：30%

證照、國家考試及競賽關係

■CRM軟體應用師

主要教材

1. 書名：鼎新CRM系統手冊 作者：鼎新 出版社：鼎新 出版年：2010 (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/~ccy/>

E-Mail：ccy@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期一,第5~6節,地點:R-231;

星期四,第5~6節,地點:R-231;

分機:4824

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。