

**朝陽科技大學**  
**103學年度第2學期教學大綱**

當期課號	1409	中文科名	顧客關係管理
授課教師	何昶駕	開課單位	休閒事業管理系
學分數	3	修課時數	3
開課班級	日間部四年制2年級 D班		
修習別	專業必修		
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 management.

**每週授課主題**

- 第01週：課程簡介與個案研討(I)
- 第02週：服務業消費者行為(I)
- 第03週：個案研討(II)
- 第04週：服務業消費者行為(II)
- 第05週：個案研討(III)
- 第06週：顧客知覺價值與品牌
- 第07週：個案研討(III)
- 第08週：服務品質與顧客滿意度
- 第09週：個案研討(V)
- 第10週：顧客關係與關係行銷
- 第11週：期中考
- 第12週：服務失誤與補救
- 第13週：個案研討(VI)
- 第14週：顧客體驗與體驗行銷
- 第15週：個案研討(VII)
- 第16週：服務業的溝通管理
- 第17週：科技與服務行銷/顧客關係管理
- 第18週：期末考

**成績及評量方式**

- 作業：50%
- 期中考：25%
- 期末考：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. 書名：服務業行銷與管理第四版 作者：曾光華 出版社：前程文化事業公司 (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/~ciho/>

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

Office Hour：

星期一,第5~6節,地點:T2-932;

星期四,第7~8節,地點:T2-932;

分機:4342

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。