

朝陽科技大學
103學年度第2學期教學大綱

當期課號	1414	中文科名	顧客關係管理
授課教師	陳信帆	開課單位	休閒事業管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業必修	開課班級	日間部四年制2年級 E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：顧客關係管理與目標市場選定
- 第04週：顧客關係管理與目標市場選定
- 第05週：顧客關係管理與消費者行為
- 第06週：顧客關係管理與消費者行為
- 第07週：服務品質與服務接觸管理
- 第08週：服務品質與服務接觸管理
- 第09週：期中考
- 第10週：消費者 抱怨、服務失誤與服務補救
- 第11週：品牌權益、關係行銷與顧客忠誠度
- 第12週：品牌權益、關係行銷與顧客忠誠度
- 第13週：服務保證、顧客服務系統與領導原則
- 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：資料探勘與自助服務科技
- 第17週：期末報告
- 第18週：期末報告

成績及評量方式

- 出席：25%
- 期中考：25%
- 期末報告：30%
- 課堂心得：20%

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：顧客關係管理：有效創造顧客價值 作者：鄭紹成, 王雪滯 出版社：華立 (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/~hfchen/>

E-Mail：hfchen@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期二,第5~6節,地點:L-707;

星期三,第7~8節,地點:L-707;

分機:4815

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。