

朝陽科技大學
104學年度第1學期教學大綱

當期課號	7183	中文科名	進階顧客關係管理
授課教師	王順生	開課單位	工業工程與管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業選修	開課班級	日間部碩士班2年級 A班
類別	一般課程		

本課程與系所培養學生能力指標關聯度

核心能力	能力指標	高度 關聯	中 度 關聯	低 度 關聯
專業論文撰寫的能力。	問題分析與資料蒐集設計能力	✓		
	資料整理與圖表製作能力	✓		
	統計分析與詮釋能力	✓		
領導、管理、溝通及表達的能力。	溝通協調能力	✓		
終身學習態度成長的能力。	資訊知識蒐集能力	✓		

本課程培養學生下列知識：

本課程以理論及個案探討來介紹顧客關係管理。課程重點在於藉由行銷策略及資訊科技來描述顧客關係管理的主要成分。主要授課主題包括顧客關係管理本質、顧客關係管理系統組成要件及自動化客服中心。本課程透過一系列的實務案例探討來增進學生對顧客關係管理之理解能力，並以專題報告的方式來提昇學生的溝通及寫作能力。

- 1.了解顧客關係管理本質。
- 2.了解顧客關係系統組成要件。
- 3.了解自動化客服中心。

This course aims to provide students with fundamental knowledge of CRM and basic components in CRM system.

每週授課主題

- 第01週：課程簡介
- 第02週：顧客關係管理本質
- 第03週：顧客差異
- 第04週：顧客資料收集
- 第05週：資料倉儲
- 第06週：顧客忠誠度
- 第07週：顧客保留策略
- 第08週：顧客獲得策略
- 第09週：期中考
- 第10週：自動化客服中心
- 第11週：資料探勘
- 第12週：顧客滿意度及忠誠度衡量
- 第13週：顧客關係管理系統
- 第14週：個案分析
- 第15週：個案分析
- 第16週：個案分析
- 第17週：個案分析
- 第18週：期末考

成績及評量方式

專案報告：60%
期中考：40%

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. 書名：Customer Relationship Management 作者：Zikmund, W.G. 出版社：John Wiley & Sons 出版年：2005 (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/~sswang/>

E-Mail：sswang@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期二,第5~6節,地點:E-504;

星期四,第1~2節,地點:E-504;

分機:4253

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。