

朝陽科技大學
105學年度第1學期教學大綱

當期課號	3172	中文科名	顧客關係管理
授課教師	何紓萍	開課單位	行銷與流通管理系
學分數	3	修課時數	3
開課班級	四年制2年級 B班		
修習別	專業選修		
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	關聯度		
		高度關聯	中度關聯	低度關聯
行銷專業實戰能力	掌握顧客需求並進行售後服務及客戶關係管理。	✓		
職場所需之資訊能力	資訊科技應用。		✓	
問題解決、終身學習與創新能力	問題解決。		✓	

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.掌握顧客需求並進行售後服務及客戶關係管理
- 2.資訊科技應用
- 3.問題解決

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
- 第02週：顧客關係管理導論
- 第03週：顧客關係管理之經營策略
- 第04週：顧客關係管理之流程與關鍵步驟
- 第05週：顧客關係管理系統之構建
- 第06週：CRM的核心議題與ERP、SCM及BI之整合應用
- 第07週：消費者行為
- 第08週：顧客關係之行銷
- 第09週：期中考(分組個案報告)
- 第10週：網路行銷、電子商務與顧客關係管理
- 第11週：行動商務與顧客關係管理
- 第12週：資料倉儲與顧客關係管理
- 第13週：資料採礦與顧客關係管理
- 第14週：顧客滿意、服務品質與自助式科技
- 第15週：品牌與顧客關係管理
- 第16週：顧客抱怨與顧客忠誠管理
- 第17週：顧客生命周期與顧客價值管理
- 第18週：期末考

成績及評量方式

- 期中考(分組個案報告)：50%
 期末考：30%
 上課出席率：20%

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.顧客關係管理:整合觀點與創新思維陳德富滄海書局97898659376382016二版四刷(教科書)

參考資料

書名：顧客關係管理 作者：劉文良 出版年(西元)：2013 出版社：碁峯出版社

書名：顧客關係管理:整合雲端應用服務 作者：陳美純 出版年(西元)：2016 出版社：前程文化

書名：圖解顧客關係管理 作者：戴國良 出版年(西元)：2016 出版社：五南圖書

書名：顧客關係管理:華理論與實務案例 作者：戴國良 出版年(西元)：2013 出版社：五南圖書

建議先修課程

1.本課程無建議先修課程

教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~/>

E-Mail：shuping911@gmail.com

Office Hour：

分機：

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。