

朝陽科技大學
105學年度第2學期教學大綱

當期課號	1403	中文科名	顧客關係管理
授課教師	鄧迺鏞	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3年級 D班
修習別	專業選修		
類別	一般課程		

本課程培養學生下列知識：

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：顧客關係管理與策略
- 第04週：顧客關係管理與目標市場選定
- 第05週：顧客關係管理與目標市場選定
- 第06週：顧客關係管理與消費者行為
- 第07週：顧客關係管理與消費者行為
- 第08週：服務品質與服務接觸管理
- 第09週：期中報告
- 第10週：服務品質與服務接觸管理
- 第11週：服務保證顧客服務系統與領導原則
- 第12週：服務保證顧客服務系統與領導原則
- 第13週：人員訓練績效考核與衝突管理
- 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：顧客資料建立與資料倉儲
- 第17週：銷售與人員管理
- 第18週：期末報告

成績及評量方式

- 出席率(點名5次&每次5%)：25%
- 課堂學習態度：25%
- 期中報告：25%
- 期末報告：25%

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,鄭紹成,華立圖書,9789577845139,2013,一版一刷(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/~nyteng/>
E-Mail：nyteng@cyut.edu.tw
Office Hour：
星期三,第9節,地點:L-701;
星期四,第5~6節,地點:L-701;
星期五,第9節,地點:L-701;
分機:4751

[關閉] [列印]

尊重智慧財產權，請勿不法影印。

