

朝陽科技大學
105學年度第2學期教學大綱

當期課號	1451	中文科名	顧客關係管理
授課教師	賴承郁	開課單位	行銷與流通管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業選修	開課班級	日間部四年制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	中度關	低度關
		聯	聯	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。	✓		

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、簡要CRM內涵
- 第02週：CRM介紹、CRM歷史與發展
- 第03週：關係行銷與CRM、銷售策略與CRM
- 第04週：科技與資料平台、行銷策略與CRM
- 第05週：CRM方案衡量與工具
- 第06週：GD-CRM系統操作
- 第07週：GD-CRM系統操作
- 第08週：GD-CRM系統操作
- 第09週：GD-CRM系統操作
- 第10週：GD-CRM系統操作
- 第11週：GD-CRM系統操作
- 第12週：GD-CRM系統操作
- 第13週：GD-CRM系統操作
- 第14週：GD-CRM系統操作
- 第15週：CRM案例說明
- 第16週：CRM案例說明
- 第17週：CRM案例說明
- 第18週：期末報告簡報

成績及評量方式

- 其他(證照)：30%
- 平時作業及出席：20%
- 學習態度：20%
- 口頭報告：30%

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.GD-CRM系統手冊--(教科書)

2.商總BMCB商業管理基礎之能教材(自製教材)

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：

E-Mail：

Office Hour：

分機：

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。