朝陽科技大學
106學年度第2學期教學大綱

當期課號	1160			中文科名	顧客關係管理
授課教師	徐茂練			開課單位	企業管理系
學分數	3	修課時數	3	開課班級	日間部四年制4年級 A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	高度關聯	中度關聯	低度關聯
自主學習與終身學習態度。	自主學習			✔
流程企劃與分析能力。	行銷管理事務協助與執行	✔		
流程企劃與分析能力。	資訊管理事務協助與執行		✔	
行銷與業務能力。	行銷企劃案擬定協助與執行			✔
行銷與業務能力。	業務管理事務協助與執行			✔

本課程培養學生下列知識：

本課程主要目的是了解企業應該如何與顧客之互動，方能獲得顧客的滿意及忠誠回應而產生終身價值，進而提昇企業獲利。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，本課程探討企業如何有效規劃及設計這些元件，以便做好顧客關係管理(CRM)。

1.了解顧客互動、顧客滿意度、顧客忠誠度以及顧客關係管理架構之知識
2.了解顧客關係管理系統或制度規劃、建置之技能
3.學習團隊合作之態度

The purpose of this cause is to understand how the business interact with their customers. The effectiveness of customer interaction can make the customer satisfied and loyal, and established life cycle relationship with the business. The components of customer relationship management(CRM) include objective, service, tools, and, service encounter. The planning and design of these components will be discussed in our course.

每週授課主題

第01週：課程介紹，顧客關係管理導論(Ch1)
第02週：顧客關係與顧客互動(Ch2)
第03週：顧客價值(Ch3)
第04週：策略與資源(Ch4)
第05週：顧客互動(Ch5)
第06週：顧客資料分析工具(Ch6)
第07週：制度與管理(Ch7)
第08週：實施團隊與規劃流程(Ch8)
第09週：CRM策略規劃(Ch9)
第10週：CRM需求分析(Ch10)
第11週：CRM設計與導入(Ch11)
第12週：CRM實施(Ch12)
第13週：顧客知識管理(Ch13)
第14週：CRM創意方案之擬定(Ch14)
第15週：CRM與CRM系統之實務個案(1)
第16週：CRM與CRM系統之實務個案(2)
第17週：CRM議題與趨勢(Ch15)
第18週：期末考

成績及評量方式

平時成績：30%
作業：30%
期末考：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.顧客關係管理，六版徐茂練(2016)新北市：全華圖書(教科書)

參考資料

本課程無參考資料!

建議先修課程

1.無

教師資料

教師網頁：http://www.cyut.edu.tw/~mlshyu/
E-Mail： mlshyu@cyut.edu.tw
Office Hour：
星期二,第3~4節,地點:T2-927;
星期五,第3~4節,地點:T2-927;
分機:4438

[關閉] [列印]
尊重智慧財產權，請勿不法影印。