

朝陽科技大學
107學年度第1學期教學大綱

當期課號	1184	中文科名	顧客關係管理
授課教師	林庭宇	開課單位	保險金融管理系
學分數	2	修課時數	2
		開課班級	日間部四年制1年級 A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：

本課程內容是瞭解企業如何與顧客互動，並透過提升顧客滿意與忠誠度，最終獲得顧客的終身價值，提升企業永續經營之競爭力。

- 1.使學生了解顧客關係管理本質與內容之相關知識
- 2.使學生能應用顧客關係管理技能於保險業顧客關係發展上
- 3.使學生具備組織知識、組織價值與顧客價值三贏的態度
- 4.可做為學生邏輯分析與思考能力的培養

The purpose of this course is to understand how the businesses interact with their customers. The effectiveness of customer interaction can make the customer satisfied and loyal, and established life cycle relationship with the business to improve sustained competition capacity.

每週授課主題

- 第01週：中秋節放假
- 第02週：課程簡介及評分標準說明
- 第03週：顧客關係管理的內涵(1)
- 第04週：顧客關係管理的內涵(2)
- 第05週：顧客關係行為(1)
- 第06週：顧客關係行為(2)
- 第07週：顧客行銷策略(1)
- 第08週：顧客行銷策略(2)
- 第09週：期中考試
- 第10週：顧客服務品質(1)
- 第11週：顧客服務品質(2)
- 第12週：顧客忠誠度(1)
- 第13週：顧客忠誠度(2)
- 第14週：企業關係行銷(1)
- 第15週：企業關係行銷(2)
- 第16週：顧客抱怨處理(1)
- 第17週：顧客抱怨處理(2)
- 第18週：期末考試

成績及評量方式

期中考試：30%
期末考試：30%
平時成績(含平時測驗15%、新聞蒐集作業15%、出席表現10%)：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——創造關係價值胡政源新文京開發出版股份有限公司978-986-430-102-72016(教科書)
- 2.上課簡報教材(數位學習平台)(自製教材)

參考資料

書名：顧客關係管理 作者：陳德富 出版年(西元)：2017 出版社：滄海

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/~chrislin/>

E-Mail : chrislin@cyut.edu.tw
Office Hour :
星期二,第3~4節,地點:T2-714.1;
星期三,第3~4節,地點:T2-714.1;
分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。