

朝陽科技大學  
107學年度第1學期教學大綱

當期課號	1192	中文科名	顧客關係管理
授課教師	李月如	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 B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：顧客關係管理導論
- 第02週：顧客關係管理的起源、內容與定義
- 第03週：顧客關係管理的基本架構
- 第04週：顧客關係管理之經營策略
- 第05週：顧客關係管理之經營模式
- 第06週：顧客關係管理的運作流程
- 第07週：顧客關係管理個案探討（一）
- 第08週：顧客關係管理個案探討（二）
- 第09週：期中報告
- 第10週：顧客關係管理與消費者行為
- 第11週：顧客消費者行為分析
- 第12週：顧客關係管理之行銷
- 第13週：網路行銷、電子商務與顧客關係管理
- 第14週：網路行銷、電子商務與顧客關係管理個案探討
- 第15週：資料探勘與顧客關係管理
- 第16週：顧客滿意、服務品質與自助服務科技
- 第17週：品牌與顧客關係管理
- 第18週：期末考

#### 成績及評量方式

- 出席率：40%
- 期中報告：30%
- 期末考：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.顧客關係管理陳德富滄海97898659376382013第二版(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/~/>  
E-Mail：vivilee67@yahoo.com.tw

Office Hour :  
分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。