

朝陽科技大學
107學年度第2學期教學大綱

當期課號	1421	中文科名	顧客關係管理
授課教師	鍾任傑	開課單位	行銷與流通管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	日間部四年制2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：課程導覽
- 第02週：顧客關係管理概論
- 第03週：顧客價值與消費者行為
- 第04週：職場倫理與法律議題
- 第05週：顧客關係管理之門市服務
- 第06週：（畢業典禮補假）
- 第07週：顧客生命週期之顧客獲取：發展顧客關係
- 第08週：顧客生命週期之顧客增強：讓顧客關係更有利可圖
- 第09週：期中考
- 第10週：顧客生命週期之顧客維繫：維持顧客關係
- 第11週：顧客關係管理之策略思維
- 第12週：顧客關係管理之經營手法
- 第13週：顧客關係管理之行銷管理
- 第14週：顧客關係管理之銷售管理
- 第15週：顧客關係管理之顧客服務與支援管理
- 第16週：顧客關係管理之顧客經驗管理
- 第17週：顧客關係管理與資通訊科技
- 第18週：期末考

成績及評量方式

- 期末考：20%
作業與隨堂測驗：20%
專題報告：20%
學習態度：20%
個案報告：20%

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.顧客關係管理應用與認證劉文良基峰資訊978986476055820162(教科書)
- 2.顧客關係管理徐茂練全華圖書978-957-21-8542-120124(教科書)

參考資料

- 書名：顧客關係管理：創造關係價值 作者：胡政源 出版年(西元)：2016 出版社：新文京
書名：顧客關係管理：打造企業優勢 作者：鄭紹成等 出版年(西元)：2017 出版社：華立
書名：顧客關係管理 作者：王人國 出版年(西元)：2018 出版社：華立

建議先修課程

本課程無建議先修課程

教師資料

教師網頁：無

E-Mail：jcchung@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期二,第3~4節,地點:R-237;

星期五,第5~6節,地點:R-237;

分機:4672

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。