

朝陽科技大學
108學年度第1學期教學大綱

當期課號	1518	中文科名	顧客關係管理
授課教師	陳文國	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2年級 F班
修習別	專業必修		
類別	一般課程		

本課程培養學生下列知識：

每週授課主題

- 第01週：課程簡介、簡要CRM內涵
- 第02週：CRM介紹
- 第03週：CRM歷史與發展
- 第04週：關係行銷與CRM
- 第05週：關係行銷與CRM
- 第06週：關係行銷與CRM
- 第07週：銷售策略與CRM
- 第08週：科技與資料平台
- 第09週：行銷策略與CRM
- 第10週：CRM方案衡量與工具
- 第11週：銷售人員的選擇與訓練
- 第12週：銷售人員的激勵與報酬
- 第13週：關係導向的銷售與談判
- 第14週：關係導向的銷售與談判
- 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

- 出席率：20%
- 學習態度：20%
- 期末報告：60%

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.銷售與顧客關係管理巫立宇、邱志聖新陸書局股份有限公司(教科書)
- 2.待定待定(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/~wkchen/>
E-Mail：wkchen@cyut.edu.tw
Office Hour：
分機:7818、7070

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。