

朝陽科技大學  
108學年度第1學期教學大綱

當期課號	3522	中文科名	顧客關係管理系統
授課教師	黃蜀雯	開課單位	資訊管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	四年制4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：**

1、知識：讓學生瞭解CRM對現代企業經營之重要性，熟悉如何維繫良好顧客關係，產生顧客價值 2、技能：使學生認識並掌握企業分析、導入、執行及控制CRM的實際能力，以及所能夠運用的相關資訊技術 3、態度：培養學生從顧客服務的角度出發，及活用所習得知識創造企業競爭力與利益 4、其他：了解企業運用CRM的現況及趨勢

- 1.讓學生習得顧客關係管理的基礎知識
- 2.讓學生習得資訊科技應用於顧客關係管理的相關知識
- 3.讓學生了解顧客關係管理與相關的顧客關係管理系統
- 4.讓學生可以將所習得的資訊科技與管理知識運用至顧客關係管理上
- 5.藉由相關個案與科技產業新聞的討論培養學生團隊合作與互相學習的能力

The major subjects of this course are as follows: As marketing environments become more complicated, market scopes keep expanding, business face keen market competitions. Marketing managers need sufficient, timely, and reliable marketing information as references for making marketing decisions and plans. The topics of this course are comprised of value of marketing information, marketing information system, research planning, marketing information gathering, analysis of marketing information, and predictions using marketing information. The emphasis is on the collection and analysis of marketing information. Important concepts and techniques which includes questionnaire design, experiments design, visiting, and various statistic methods will be lectured. These issues provide appropriate marketing information and the quality of marketing decisions is increased. In summary, the correctness of marketing decisions lie on the provision of complete marketing information. The objective of this course is to give an in-depth understanding of various concepts and techniques of marketing information, which can be applied to improve the efficiency and performance of marketing decisions.

**每週授課主題**

- 第01週：課程簡介
- 第02週：顧客關係管理導論
- 第03週：企業道德倫理與法律議題
- 第04週：顧客關係管理的內涵
- 第05週：顧客關係管理與科技應用
- 第06週：消費者行為與顧客定位
- 第07週：顧客服務品質
- 第08週：期中考
- 第09週：顧客抱怨處理與關係修復
- 第10週：大數據資料倉儲、資料探勘與個人資料保護
- 第11週：顧客行銷策略與企業關係行銷
- 第12週：顧客滿意度
- 第13週：組織客服團隊與顧客關係維繫
- 第14週：顧客忠誠度
- 第15週：建立顧客服務理念與顧客進行溝通
- 第16週：顧客品牌關係
- 第17週：1/1開國紀念日放假
- 第18週：期末考

**成績及評量方式**

- 期中考：30%  
期末考：40%  
上課出席率：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.顧客服務管理胡政源編著新文京開發出版股份有限公司(教科書)
- 2.顧客關係管理陳水蓮、林書旭、吳怡芳編著普林斯頓國際有限公司(教科書)

#### 參考資料

書名：服務管理 作者：周瑛琪、顏忻怡 出版年(西元)： 出版社：華泰文化事業股份有限公司

#### 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/~dale33663366/>

E-Mail：[dale33663366@gmail.com](mailto:dale33663366@gmail.com)

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。