

朝陽科技大學
109學年度第2學期教學大綱

| | | | |
|------|------|------|--------------|
| 當期課號 | 1438 | 中文科名 | 顧客關係管理 |
| 授課教師 | 楊浩偉 | 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1年級 C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：

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：課程介紹
- 第02週：何謂顧客關係管理
- 第03週：企業講座(1)
- 第04週：顧客關係管理導論1
- 第05週：顧客關係管理導論2
- 第06週：服務品質問卷設計(1)
- 第07週：服務品質問卷設計(2)
- 第08週：服務品質問卷設計(3)
- 第09週：期中報告繳交
- 第10週：發放消費者問卷(1)
- 第11週：發放消費者問卷(2)
- 第12週：問卷資料蒐集與彙整
- 第13週：發放消費者問卷(3)
- 第14週：發放消費者問卷(4)
- 第15週：企業講座(2)
- 第16週：消費者問卷分析(1)
- 第17週：消費者問卷分析(2)
- 第18週：期末報告繳交

成績及評量方式

- 出席率：40%
期中考(書面+口頭報告)：10%
期末考(書面+口頭報告)：40%
個人課堂回饋：10%

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.顧客關係管理胡政源；楊浩偉；蔡清德新文京(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/~jackyang/>

E-Mail：jackyang@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期三,第D~E節,地點::

星期四,第3~4節,地點::

分機:

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。