

朝陽科技大學
109學年度第2學期教學大綱

當期課號	3106	中文科名	顧客關係管理
授課教師	曹永興	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	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：課程導讀
- 第02週：顧客關係管理簡介
- 第03週：顧客關係管理之經營策略
- 第04週：顧客關係管理關鍵流程
- 第05週：顧客關係管理與消費者行為
- 第06週：顧客關係管理之行銷
- 第07週：期中報告
- 第08週：網路行銷與顧客關係管理
- 第09週：期中考
- 第10週：資料倉儲與顧客關係管理
- 第11週：顧客關係管理與大數據
- 第12週：顧客關係管理與資料探勘
- 第13週：顧客滿意,服務品質與自助服務科技
- 第14週：顧客抱怨管理
- 第15週：顧客生命週期
- 第16週：期末報告
- 第17週：顧客價值管理
- 第18週：期末考

成績及評量方式

- 上課參與：40%
- 期中考：15%
- 期末考：15%
- 期中報告：15%
- 期末報告：15%

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圖書978-986-363-044-920173rd(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/~fishertsau/>

E-Mail：fishertsau@cyut.edu.tw

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。