

朝陽科技大學  
110學年度第2學期教學大綱

當期課號	3101	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：課程簡介
- 第02週：第一章 顧客關係管理導論
- 第03週：第二章 顧客關係管理之經營策略
- 第04週：第三章 顧客關係管理之流程與關鍵步驟
- 第05週：第四章 顧客關係管理系統之構建
- 第06週：第五章 CRM的核心議題與ERP、SCM及BI之整合應用
- 第07週：第六章 消費者行為
- 第08週：第七章 顧客關係之行銷
- 第09週：期中考
- 第10週：第八章 網路行銷、電子商務與顧客關係管理
- 第11週：第九章 行動商務與顧客關係管理
- 第12週：第十章 資料倉儲與顧客關係管理
- 第13週：第十一章 資料採礦與顧客關係管理
- 第14週：第十二章 顧客滿意、服務品質與自助式科技
- 第15週：第十三章 品牌與顧客關係管理
- 第16週：第十四章 顧客抱怨與顧客忠誠管理
- 第17週：第十五章 顧客生命週期與顧客價值管理
- 第18週：期末考

**成績及評量方式**

- 課堂參與：30%
- 分組報告：30%
- 期中考：20%
- 期末考：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(第三版) 陳德富滄海書局(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](mailto: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。