# 朝陽科技大學
## 111學年度第1學期教學大綱

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 當期課號 | 1511 | | | 中文科名 | 顧客關係管理 |
| 授課教師 | 洪雪玲 | | | 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：顧客關係管理導論
第02週：CRM策略
第03週：★CRM成功之道
第04週：顧客關係管理與消費者行為
第05週：網路行銷 電子商務與顧客關係管理
第06週：品牌與顧客關係管理
第07週：顧客抱怨與顧客忠誠管理
第08週：★顧客忠誠度
第09週：★期中作業
第10週：專業化與跨領域顧客關係管理應用 社群顧客關係管理
第11週：專業化與跨領域顧客關係管理應用 行動顧客關係管理 雲端顧客關係管理
第12週：專業化與跨領域顧客關係管理應用 醫美顧客關係管理 觀光顧客關係管理
第13週：專業化與跨領域顧客關係管理應用新營運模式：無人商店顧客關係管理
第14週：期末產出：CRM案例應用產出
第15週：期末產出：CRM案例應用產出
第16週：★CRM創意工作坊
第17週：★CRM創意工作坊
第18週：★CRM創意工作坊

### 成績及評量方式

平時參與：20%
出席率：30%
期中作業：20%
期末作業：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.(自製教材)
2.顧客關係管理 整合觀點與創新思維陳德富滄海圖書978-986-363-044-92010三(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/~shirley681120/
E-Mail： shirley681120@cyut.edu.tw
Office Hour：
分機:


尊重智慧財產權，請勿不法影印。