

朝陽科技大學  
111學年度第2學期教學大綱

當期課號	1235	中文科名	顧客關係管理
授課教師	黃惠芳	開課單位	保險金融管理系
學分數	2	修課時數	2
		開課班級	日間部四年制2年級 C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：

本課程內容是瞭解企業如何與顧客互動，並透過提升顧客滿意與忠誠度，最終獲得顧客的終身價值，提升企業永續經營之競爭力。

- 1.使學生了解顧客關係管理本質與內容之相關知識
- 2.使學生能應用顧客關係管理技能於保險業顧客關係發展上
- 3.使學生具備組織知識、組織價值與顧客價值三贏的態度
- 4.可做為學生邏輯分析與思考能力的培養

The purpose of this course is to understand how the businesses interact with their customers. The effectiveness of customer interaction can make the customer satisfied and loyal, and established life cycle relationship with the business to improve sustained competition capacity.

#### 每週授課主題

- 第01週：客戶關係管理
- 第02週：資料庫行銷與顧客價值
- 第03週：CRM產業的範疇;CRM演進與成長
- 第04週：CRM導入的選擇、應用及未來在哪裡
- 第05週：策略性CRM：緒論、元件
- 第06週：策略性CRM：發展策略、導入
- 第07週：期中考
- 第08週：CRM策略緒論、元素、報酬率
- 第09週：CRM導入及第一資本公司顧客關係管理
- 第10週：顧客行銷指標入門：傳統的行銷指標
- 第11週：顧客行銷指標入門：主要的顧客指標
- 第12週：常見的及策略性顧客價值指標
- 第13週：常見的顧客選擇策略及評估客戶選擇策略的技術
- 第14週：顧客價值架構在行銷決策上的應用
- 第15週：CRM在行銷通路的影響
- 第16週：期末考
- 第17週：2/28放假
- 第18週：4/4放假

#### 成績及評量方式

- 期中考：25%
- 期末考：25%
- 作業：25%
- 報告與出席：25%

#### 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：資料庫行銷方法之應用洪育忠華泰文化事業股份有限公司978-957-609-678-52007初版七刷(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/~candyhuang36234/>

E-Mail： [candyhuang36234@cyut.edu.tw](mailto:candyhuang36234@cyut.edu.tw)

Office Hour：

分機：

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。