

朝陽科技大學  
111學年度第2學期教學大綱

|      |      |      |              |
|------|------|------|--------------|
| 當期課號 | 1433 | 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：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](mailto:shirley681120@cyut.edu.tw)

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。