

朝陽科技大學  
112學年度第1學期教學大綱

當期課號	1533	中文科名	顧客關係管理
授課教師	鍾任傑	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：課程導覽
- 第02週：顧客關係管理導論
- 第03週：顧客關係管理導論
- 第04週：顧客關係管理導論
- 第05週：顧客關係與顧客互動
- 第06週：顧客關係與顧客互動
- 第07週：顧客價值
- 第08週：顧客價值
- 第09週：期中考
- 第10週：策略與資源
- 第11週：策略與資源
- 第12週：顧客互動流程與介面
- 第13週：顧客互動流程與介面
- 第14週：制度與管理
- 第15週：制度與管理
- 第16週：顧客資料分析工具
- 第17週：期末考
- 第18週：產業參訪

#### 成績及評量方式

- 期末考：15%
- 作業與測驗：40%
- 期末考：15%
- 學習態度：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.顧客關係管理徐茂練全華圖書978-626-328-345-920228(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/~jcchung/>  
E-Mail：jcchung@cyut.edu.tw  
Office Hour：  
分機:4799

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。