

朝陽科技大學
112學年度第1學期教學大綱

當期課號	3312	中文科名	顧客關係管理系統
授課教師	陳惠玲	開課單位	資訊管理系
學分數	3	修課時數	3
		開課班級	四年制4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：

1、知識：讓學生瞭解CRM對現代企業經營之重要性，熟悉如何維繫良好顧客關係，產生顧客價值 2、技能：使學生認識並掌握企業分析、導入、執行及控制CRM的實際能力，以及所能夠運用的相關資訊技術 3、態度：培養學生從顧客服務的角度出發，及活用所習得知識創造企業競爭力與利益 4、其他：了解企業運用CRM的現況及趨勢

- 1.學生能學習顧客關係管理的基礎知識。
- 2.學生能學習資訊科技應用於顧客關係管理的相關知識。
- 3.學生能了解顧客關係管理的觀念與系統。
- 4.學生能將所習得的資訊科技與管理知識運用至顧客關係管理上。

The major subjects of this course are as follows: As marketing environments become more complicated, market scopes keep expanding, business face keen market competitions. Marketing managers need sufficient, timely, and reliable marketing information as references for making marketing decisions and plans. The topics of this course are comprised of value of marketing information, marketing information system, research planning, marketing information gathering, analysis of marketing information, and predictions using marketing information. The emphasis is on the collection and analysis of marketing information. Important concepts and techniques which includes questionnaire design, experiments design, visiting, and various statistic methods will be lectured. These issues provide appropriate marketing information and the quality of marketing decisions is increased. In summary, the correctness of marketing decisions lie on the provision of complete marketing information. The objective of this course is to give an in-depth understanding of various concepts and techniques of marketing information, which can be applied to improve the efficiency and performance of marketing decisions.

每週授課主題

- 第01週：課程說明
- 第02週：顧客關係管理導論
- 第03週：顧客關係管理的內涵
- 第04週：顧客關係管理與科技應用
- 第05週：消費者行為與顧客定位
- 第06週：顧客服務品質
- 第07週：顧客品牌關係
- 第08週：顧客抱怨處理與關係修復
- 第09週：期中考
- 第10週：大數據資料倉儲、資料探勘與個人資料保護
- 第11週：顧客行銷策略與企業關係行銷
- 第12週：顧客滿意度
- 第13週：組織客服團隊與顧客關係維繫
- 第14週：顧客忠誠度
- 第15週：建立顧客服務理念與顧客進行溝通
- 第16週：期末報告
- 第17週：期末報告
- 第18週：期末考

成績及評量方式

平時作業及出席,上課表現：40%
期中考：30%
期末考：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.書名：顧客關係管理 作者：陳水蓮、林書旭、吳怡芳編著 出版社：普林斯頓國際有限公司 ISBN：9789869698948 出版年份：2019版 二版(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/~snoopy0110/>

E-Mail：snoopy0110@gmail.com

Office Hour：

分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。