

朝陽科技大學
112學年度第2學期教學大綱

當期課號	1399	中文科名	顧客關係管理實務
授課教師	陶冠全	開課單位	休閒事業管理系
學分數	2	修課時數	2
		開課班級	日間部四年制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：

了解顧客本質與消費行為，顧客關係管理的銷售與行銷，建立顧客關係管理導向的策略規劃，設計顧客服務與支援管理的新流程。

- 1.了解顧客本質與消費行為
- 2.顧客關係管理的銷售與行銷
- 3.建立顧客關係管理導向的策略規劃

Introduction to Customer Relationship Management.Understand the nature of customers and consumption behavior.Customer Relationship Management Sales and Marketing. Establish customer relationship management-oriented strategic planning. Designing new processes for customer service and support management.

每週授課主題

- 第01週：顧客關係管理導論
- 第02週：了解顧客本質與消費行為
- 第03週：顧客關係管理的銷售與行銷
- 第04週：建立顧客關係管理導向的策略規劃
- 第05週：設計顧客服務與支援管理的新流程
- 第06週：建立顧客經驗與創造顧客價值
- 第07週：發展、維繫、強化顧客關係
- 第08週：建立顧客忠誠度計畫
- 第09週：期中測驗
- 第10週：顧客不滿意與抱怨的處理
- 第11週：顧客關係管理的評估與衡量
- 第12週：資料庫行銷與應用
- 第13週：建立顧客資料倉儲與資料探勘
- 第14週：CRM的大數據分析
- 第15週：期末報告
- 第16週：職場見習
- 第17週：職場見習
- 第18週：校外參訪見習

成績及評量方式

上課出席率、預讀教材、平常作業繳交、學習態度：40%

期中報告：30%

期末報告：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(第二版)陳美純基峰資訊97862632441842023二版(教科書)

參考資料

書名：顧客關係管理第二版 作者：陳美純 出版年(西元)：2023 出版社：基峰資訊

建議先修課程

- 1.本課程為翻轉教學法，學生須預先預習教材後，於課堂上討論做報告。

教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~willytao0218/>

E-Mail：willytao0218@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期一,第7~8節,地點:E-7A / R-322;
星期二,第1~2節,地點:E-7A / R-322;
分機:7296、5322

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。