

# 南台科技大學 99 學年度第 1 學期課程資訊

課程名稱	顧客關係管理
課程編碼	60M05201
系所代碼	06
開課班級	碩研國企二甲
開課教師	高子原
學分	3.0
時數	3
上課節次地點	五 2 3 4 教室 S507
必選修	選修
課程概述	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.使同學了解顧客關係管理的一些基本概念。</li> <li>2.訓練同學 CRM 資料分析的能力。</li> <li>3.培養同學對於 CRM 關鍵成功因素應有的認知。</li> <li>4.讓同學從 CRM 創意方案中學習創意的來源。</li> </ol>
課程目標	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.使同學了解顧客關係管理的一些基本概念。</li> <li>2.訓練同學 CRM 資料分析的能力。</li> <li>3.培養同學對於 CRM 關鍵成功因素應有的認知。</li> <li>4.讓同學從 CRM 創意方案中學習創意的來源。</li> </ol>
課程大綱	<p>一、課程簡介</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.內容簡介、教學進行方式與要求</li> </ol> <p>二、顧客關係管理導論</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.顧客關係管理定義</li> <li>2.顧客關係管理架構</li> </ol> <p>三、企業流程與顧客導向</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.顧客接觸點與互動內容</li> <li>2.互動介面</li> </ol> <p>四、資料分析工具</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.資料倉儲</li> <li>2.資料採礦</li> </ol> <p>五、實施團隊與規劃流程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.CRM 團隊與專案管理</li> <li>2.CRM 關鍵成功因素</li> </ol> <p>六、實務案例</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.客服中心與電腦電話整合</li> <li>2.銷售自動化</li> <li>3.電子商務網站</li> </ol>
英文大綱	

教學方式	課堂教授,分組討論,口頭報告,多媒体教學
評量方法	自行設計測驗,口頭報告,課堂討論,課程參與度(出席率),
指定用書	顧客關係管理
參考書籍	徐茂練、顧客關係管理、全華、2009。
先修科目	
教學資源	
注意事項	
全程外語授課	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	