

## 南台科技大學 102 學年度第 2 學期課程資訊

課程名稱	顧客關係管理
課程編碼	50D20301
系所代碼	05
開課班級	四技電商三甲 四技電商三乙
開課教師	廖顯宗
學分	3.0
時數	3
上課節次地點	二 7 8 9 教室 L503
必選修	選修
課程概述	顧客關係管理是企業經營策略中影響企業行銷策略與利潤的獲取，甚至企業的競爭力的重要部份。本課程以理論及個案探討來介紹顧客關係管理，主要授課主題包括顧客關係管理觀念、應用趨勢、到顧客關係管理規劃與成功要項，以及如何利用資訊科技來分析顧客相關資訊，以獲得有用的管理訊息
課程目標	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. (知識) 使學生了解顧客關係管理之基本方法與原理</li> <li>2. (技能) 訓練學生如何運用資訊科技與知識管理的架構來規劃企業的 CRM 流程，以達到鎖住客戶、提高客戶忠誠度、降低客戶流失率的目標</li> <li>3. (態度) 能具備積極進取之學習態度</li> <li>4. (其他) 能瞭解國內外有關顧客關係管理之最新發展情形與應用方向</li> </ol>
課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顧客關係管理的基本概念</li> <li>2. 顧客資訊與知識管理</li> <li>3. CRM 的策略管理與應用</li> <li>4. CRM 科技架構藍圖</li> <li>5. 資料倉儲、OLAP、資料採礦與 CRM</li> <li>6. CRM 系統</li> </ol>
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introduction to CRM</li> <li>2. CRM and KM</li> <li>3. The strategic management of CRM</li> <li>4. CRM technology framework</li> <li>5. Datawarehouse, OLAP, Data minning and CRM</li> <li>6. CRM system</li> </ol>
教學方式	
評量方法	
指定用書	顧客關係管理
參考書籍	1.顧客關係管理，張瑋倫，學貫（2010）

	2.顧客關係管理，徐茂練，全華（2010）
先修科目	無
教學資源	
注意事項	1.請遵守上課秩序，上課中請勿任意進出教室或交談。 2.不得使用影印的教科書本。
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	