

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	60D31I01
系所代碼	06
開課班級	四技國企三甲 四技國企三乙
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 S414
必選修	選修
課程概述	<ol style="list-style-type: none"> 1.使同學了解顧客關係管理的一些基本概念。(知識) 2.訓練同學 CRM 資料分析的能力。(技能) 3.培養同學對於 CRM 關鍵成功因素應有的認知。(態度) 4.讓同學從 CRM 創意方案中學習創意的來源。(其他)
課程目標	<ol style="list-style-type: none"> 1.使同學了解顧客關係管理的一些基本概念。(知識) 2.訓練同學 CRM 資料分析的能力。(技能) 3.培養同學對於 CRM 關鍵成功因素應有的認知。(態度) 4.讓同學從 CRM 創意方案中學習創意的來源。(其他)
課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> 一、課程簡介 <ol style="list-style-type: none"> 1. 內容簡介、教學進行方式與要求 二、顧客關係管理導論 <ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客關係管理定義 2. 顧客關係管理架構 三、企業流程與顧客導向 <ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客接觸點與互動內容 2. 互動介面 四、資料分析工具 <ol style="list-style-type: none"> 1. 資料倉儲 2. 資料採礦 五、實施團隊與規劃流程 <ol style="list-style-type: none"> 1. CRM 團隊與專案管理 2. CRM 關鍵成功因素 六、實務案例 <ol style="list-style-type: none"> 1. 客服中心與電腦電話整合 2. 銷售自動化 3. 電子商務網站

英文大綱	
教學方式	
評量方法	
指定用書	顧客關係管理
參考書籍	
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	