

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	D0D14602
系所代碼	0D
開課班級	四技行流二乙
開課教師	黃盈裕
學分	3.0
時數	3
上課節次地點	五 2 3 4 教室 T0307
必選修	選修
課程概述	本課程以顧客關係管理之重要議題為主軸，內容主要包括消費者決策、品牌地圖、行動商務、資料探勘等議題做概念性探討，並與顧客關係管理作連結，從企業內部策略與文化著手，探討內容涵蓋管理與技術層面，並與企業實務做連結。
課程目標	顧客關係管理之終極目標是提供顧客量身訂作之服務，進而開發顧客終生價值，因此是目前產業之熱門議題，因此透過理論之講解與案例探討使同學更瞭解實務運作之方式。
課程大綱	第一章 顧客關係管理現況與趨勢 第二章 顧客關係管理經營策略 第三章 顧客價值與消費者行為 第四章 關係行銷與關係資產管理 第五章 顧客調查 第六章 顧客獲取-發展顧客關係 第七章 顧客維繫-增強顧客關係 第八章 顧客關係管理執行 第九章 顧客關係管理行銷 第十章 顧客關係管理的銷售 第十一章 顧客關係管理的顧客服務與支援 第十二章 顧客關係管理的顧客經驗管理 第十三章 以顧客為中心的資料倉庫 第十四章 顧客資料探勘 第十五章 顧客知識管理 第十六章 資料庫行銷 第十七章 行動商務與顧客關係管理
英文大綱	Chapter1 Introduction of customer relationship management Chapter2 Administer strategy of customer relationship management behavior Chapter3 Customer value and Customer behavior Chapter4 Relationship marketing and relationship asset management

	<p>Chapter5 Measurement of customer satisfaction</p> <p>Chapter6 Customer acquisition- customer relationship develop</p> <p>Chapter7 Customer holding- customer relationship strengthen</p> <p>Chapter8 Practice of customer relationship management</p> <p>Chapter9 Marketing of customer relationship management</p> <p>Chapter10 Sales of customer relationship management</p> <p>Chapter11 Customer service of customer relationship management</p> <p>Chapter12 Customer experience management of customer relationship management</p> <p>Chapter13 Databases</p> <p>Chapter14 Data mining customer databases</p> <p>Chapter15 Management of customer knowledge</p> <p>Chapter16 Database marketing</p> <p>Chapter17 M-business and customer relationship management</p>
教學方式	
評量方法	
指定用書	顧客關係管理
參考書籍	<ol style="list-style-type: none"> 顧客關係管理，祝道松、巫喜瑞、林穎青譯，滄海書局 顧客關係管理，洪育忠譯，華泰書局
先修科目	
教學資源	
注意事項	<p>三、 Presentation 報告組：針對 case 製作 power point 檔以單槍投射，並在每節 present 前將講義、投影片資料交給老師，做為評分之用。準備要點如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 熟讀 case 內容，將其歸納整理。 課外佐證資料的補充。取得較高分的方法之一。 器材借用：需至系辦公室借 notebook。 <p>四、 提問組：針對報告組所提之觀點及問題加以質疑。</p> <p>五、 未能出席分組報告或提問時，報告或提問的分數會予酌減。</p>
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	