

南台科技大學 102 學年度第 2 學期課程資訊

課程名稱	顧客關係管理專題
課程編碼	D0M01701
系所代碼	0D
開課班級	碩研行流一甲
開課教師	王怡強
學分	3.0
時數	3
上課節次地點	二 2 3 4 教室 T0201
必選修	選修
課程概述	本課程以顧客關係管理書籍進行深入的探討，其次搭配 CRM 的期刊論文進行報告與討論。
課程目標	學生能夠瞭解 CRM 理論架構及意涵，包含 CRM 的理論發展、建立和執行、CRM 電子化和 CRM 的 infrastructure 等。
課程大綱	<ul style="list-style-type: none"> 一、CRM 的理論與發展 二、資料、資訊與科技 三、CRM 對銷售與行銷策略的影響 四、CRM 評估
英文大綱	<ul style="list-style-type: none"> 1.The Concept and Development of CRM 2.Data, Information and Technology 3.The impact of CRM on Selling and Marketing Strategy 4.Evaluation on CRM Performance
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	行銷管理
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	國際或國內證照
輔導考照 2	