

## 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	D0Q01401
系所代碼	0D
開課班級	碩專行流一甲
開課教師	王怡強
學分	3.0
時數	3
上課節次地點	日 5 6 7 教室 T0203
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"> <li>一、CRM 的理論與發展</li> <li>二、資料、資訊與科技</li> <li>三、CRM 對銷售與行銷策略的影響</li> <li>四、CRM 評估</li> </ul>
英文大綱	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.The Concept and Development of CRM</li> <li>2.Data, Information and Technology</li> <li>3.The impact of CRM on Selling and Marketing Strategy</li> <li>4.Evaluation on CRM Performance</li> </ul>
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	