

南台科技大學 103 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 | 管資陸生研修班 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 | 四 1 2 3 教室 P303 |
| 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"> 1. (知識) 使學生了解顧客關係管理之基本方法與原理 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 3. (態度) 能具備積極進取之學習態度 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 |
| 課程大綱 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客關係管理的基本概念 2. 顧客資訊與知識管理 3. CRM 的策略管理與應用 4. CRM 科技架構藍圖 5. 資料倉儲、OLAP、資料採礦與 CRM 6. CRM 系統 |
| 英文大綱 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Introduction to CRM 2. CRM and KM 3. The strategic management of CRM 4. CRM technology framework 5. Datawarehouse, OLAP, Data minning and CRM 6. CRM system |
| 教學方式 | |
| 評量方法 | |
| 指定用書 | 顧客關係管理--整合觀點與創新思維 |
| 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） 3.數位世紀顧客關係管理，劉文良，藍海（2009） |
| 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 | |