

南臺科技大學 104 學年度第 2 學期課程資訊

課程名稱	顧客關係
課程編碼	10N00L01
系所代碼	01
開課班級	夜四技自控四甲 夜四技車輛四甲
開課教師	李清河
學分	3.0
時數	3
上課節次地點	五 12 13 14 教室 T0104
必選修	選修
課程概述	介紹顧客關係管理導論與架構,顧客戶動流程與介面,顧客資料分析工具及需求分析,了解顧客關係及如何作好顧客關係之管理,並輔以汽車保修廠之實務配何理論作顧客關係之個案討論及未來趨勢發展。
課程目標	
課程大綱	<p>一,顧客關係導論</p> <p>二,顧客價值,策略與目標</p> <p>三,顧客資料分析工具,制度與管理</p> <p>四,CRM 策略規劃與需求分析及系統導入</p> <p>五.CRM 之實施與顧客知識管理</p>
英文大綱	
教學方式	
評量方法	
指定用書	顧客關係管理,有效創造顧客價值
參考書籍	顧客關係管理,作者:徐茂練 全華圖書
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	

