

## 南臺科技大學 105 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 夜四技自控四乙夜四技車輛四甲  |
| 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 K411  |
| 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   |   |
| 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 |   |

