

南臺科技大學 106 學年度第 2 學期課程資訊

| | |
|----------------|---|
| 課程代碼 | 10N00L01 |
| 課程中文名稱 | 顧客關係 |
| 課程英文名稱 | Customer Relations |
| 學分數 | 3.0 |
| 必選修 | 選修 |
| 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夜四技車輛四乙 |
| 任課教師 | 李清河 |
| 上課教室(時間) | 週五第 12 節(K402) 週五第 13 節(K402) 週五第 14 節(K402) |
| 課程時數 | 3 |
| 實習時數 | 0 |
| 授課語言 1 | 華語 |
| 授課語言 2 | |
| 輔導考照 1 | |
| 輔導考照 2 | |
| 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。 |
| 先修科目或預備能力 | |
| 課程學習目標與核心能力之對應 | ※編號，中文課程學習目標，英文課程學習目標，對應系指標 ----- 1.能了解何謂顧客關係，Able to understand what is the customer relations，1 工程知識 2.能了解如何作好顧客關係管理，Able to understand how to do the customer relations management，3 實務技術 3.顧客關係管理運用，CRM Running in，4 設計整合 4.顧客關係管理案例討論，CRM Case study，6 熱誠抗壓 |
| 中文課程大綱 | 一,顧客關係導論 二,顧客價值,策略與目標 三,顧客資料分析工具,制度與管理 四,CRM 策略規劃與需求分析及系統導入 |

| | |
|-----------|---|
| | 五.CRM 之實施與顧客知識管理 |
| 英/日文課程大綱 | |
| 課程進度表 | |
| 教學方式與評量方法 | <p>※課程學習目標，教學方式，評量方式</p> <p>-----</p> <p>能了解何謂顧客關係，--，--</p> <p>能了解如何作好顧客關係管理，--，--</p> <p>顧客關係管理運用，--，--</p> <p>顧客關係管理案例討論，--，--</p> |
| 指定用書 | |
| 參考書籍 | |
| 教學軟體 | |
| 課程規範 | |