

南臺科技大學 106 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	D0D14604
課程中文名稱	顧客關係管理
課程英文名稱	Customer Relationship Management
學分數	3.0
必選修	選修
開課班級	四技行流二乙
任課教師	黃盈裕
上課教室(時間)	週四第 6 節(T0310) 週四第 7 節(T0310) 週四第 8 節(T0310)
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	本課程以顧客關係管理之重要議題為主軸，內容主要包括消費者決策、品牌地圖、行動商務、資料探勘等議題做概念性探討，並與顧客關係管理作連結，從企業內部策略與文化著手，探討內容涵蓋管理與技術層面，並與企業實務做連結。
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.資訊科技運用，--，9 資訊科技應用能力 2.提升溝通協調能力，--，12 表達與溝通 3.行銷與流通整合能力提升，--，7 行銷與流通整合能力 4.團隊合作意識提升，--，13 工作態度與團隊合作
中文課程大綱	第一章 顧客關係管理現況與趨勢 第二章 顧客關係管理經營策略 第三章 顧客價值與消費者行為 第四章 關係行銷與關係資產管理 第五章 顧客調查 第六章 顧客獲取-發展顧客關係 第七章 顧客維繫-增強顧客關係 第八章 顧客關係管理執行 第九章 顧客關係管理行銷

	第十章 顧客關係管理的銷售 第十一章 顧客關係管理的顧客服務與支援 第十二章 顧客關係管理的顧客經驗管理 第十三章 以顧客為中心的資料倉庫 第十四章 顧客資料探勘 第十五章 顧客知識管理 第十六章 資料庫行銷 第十七章 行動商務與顧客關係管理
英/日文課程大綱	Chapter1 Introduction of customer relationship management Chapter2 Administer strategy of customer relationship management behavior Chapter3 Customer value and Customer behavior Chapter4 Relationship marketing and relationship asset management Chapter5 Measurement of customer satisfaction Chapter6 Customer acquisition- customer relationship develop Chapter7 Customer holding- customer relationship strengthen Chapter8 Practice of customer relationship management Chapter9 Marketing of customer relationship management Chapter10 Sales of customer relationship management Chapter11 Customer service of customer relationship management Chapter12 Customer experience management of customer relationship management Chapter13 Databases Chapter14 Data mining customer databases Chapter15 Management of customer knowledge Chapter16 Database marketing Chapter17 M-business and customer relationship management
課程進度表	教學方式：採講課與討論方式 一、 老師授課、講評及補充： (一) (CH1)顧客關係管理導論（第一、二週） (二) (CH2)顧客關係管理的本質（第三週） (三) (CH3)顧客價值（第四、五週） (四) (CH4)策略與目標（第六週） (五) (CH5)顧客互動流程與介面（第七、八週） (六) (CH6)顧客資料分析工具（第十、十一週） (七) (CH9)顧客關係管理策略規劃（第十二週） (八) (CH10)顧客關係管理需求分析（第十三週） (九) (CH12)顧客關係管理實施（第十四週） (十) (CH14)顧客關係管理創意方案之擬定（第十五、十六週） (十一) (CH15)顧客關係管理議題與趨勢（第十七週）

教學方式與評量方法	※課程學習目標，教學方式，評量方式 ----- 資訊科技運用，課堂講授分組討論，口頭報告日常表現筆試 提升溝通協調能力，課堂講授分組討論，口頭報告日常表現筆試 行銷與流通整合能力提升，課堂講授分組討論，口頭報告日常表現筆試 團隊合作意識提升，課堂講授分組討論，口頭報告日常表現筆試
指定用書	書名：顧客關係管理 作者：徐茂練 書局：全華出版 年份：2016 ISBN：978-986-463-161-2 版本：第六版
參考書籍	十、References: - 顧客關係管理，祝道松、巫喜瑞、林穎青譯，滄海書局 - 顧客關係管理，洪育忠譯，華泰書局
教學軟體	My 數位學習上的 ppt 和補充資料。
課程規範	三、Presentation 報告組：針對 case 製作 power point 檔以單槍投射，並在每節 present 前將講義、投影片資料交給老師，做為評分之用。準備要點如下：(分組) - 熟讀 case 內容，將其歸納整理。 - 課外佐證資料的補充。取得較高分的方法之一。 - 器材借用：需至系辦公室借 notebook 及麥克風。 四、提問組：針對報告組所提之觀點及問題加以質疑。 五、未能出席分組報告或提問時，報告或提問的分數會予酌減。