

南臺科技大學 106 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	D0D1AW01
課程中文名稱	顧客關係管理
課程英文名稱	Customer Relationship Management
學分數	2.0
必選修	系定選修
開課班級	四行流產攜三甲
任課教師	王怡強
上課教室(時間)	週二第 2 節(N009) 週二第 3 節(N009) 週二第 4 節(N009)
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	• 第 1 週第 1 章顧客關係管理導論 • 第 2 週第 2 章顧客關係與顧客互動 • 第 3 週第 3 章顧客價值 • 第 4 週第 4 章策略與資源 • 第 5 週第 5 章顧客互動流程與介面 • 第 6 週期中考 • 第 7 週第 6 章顧客資料分析工具 • 第 8 週第 7 章制度與管理 • 第 9 週第 8 章實施團隊與規劃流程 • 第 10 週第 9 章顧客關係管理策略規劃 • 第 11 週第 10 章顧客關係管理需求分析 • 第 12 週期末考

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，作業筆試 提升溝通協調能力，課堂講授，作業筆試 行銷與流通整合能力提升，課堂講授，作業筆試 團隊合作意識提升，課堂講授，作業筆試
指定用書	書名：顧客關係管理 作者：徐茂練 書局：全華圖書 年份：2016 ISBN：978-986-463-161-2 版本：5
參考書籍	
教學軟體	
課程規範	