

100-2 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	顧客關係管理	科目序號 / 代號	2040 / BAM4132
開課系所	企業管理學系	學制 / 班級	大學日間部3年1班
任課教師	莊銘洲	專兼任別	兼任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(四)678 / B307	授課語言別	中文

課程簡介

A. 管理學院SQ(Society Quotient: 社會智商)核心能力之四大構面(SCEP)：

- 1.S-解決問題能力(洞悉力,決策力,執行力)
- 2.C-溝通能力(傾聽能力,表達能力)
- 3.E-倫理觀(社會倫理,企業倫理,研究倫理)
- 4.P-專業能力(管理能力-強調商管知識與技能. 研究能力-強調商管研究專業)

B. 企管系教育目標

- 1.培育具管理專業能力,擅長溝通,團隊合作,具道德關懷勇氣及創造力之中堅管理人才,而為企業所樂於雇用.
- 2.落實管理理論與經營實務並重之學習

C.企管系核心能力:[占課程之比重]

S(Problem-solving, 解決問題能力) - - Cooperation, Creativity(團隊合作,創造力) : [20%]

C(Communication, 溝通能力) - - Communication(溝通能力) : [20%]

E(Ethics, 倫理觀) - - Concernment(道德關懷) : [10%]

P(Profession, 專業能力) - - Capability(管理專業能力) : [50%]=> 一般管理能力, 整合能力,創新能力,診斷改善能力,策略

規劃能力.

依據企管系教育目標,本課程以培養學生之專業能力為主要目標(P),透過課堂講授方式,傳達學生顧客關係與人際關係之專業知識. 同時,為培養學生之倫理觀(E),課程中亦將加入消費者行為與建構素養等題材,使學生未來於職場能發揮創造能力,即知識開發之潛能. 課程亦將規劃分組討論. 企盼藉由小組討論,訓練學生團隊合作之能力,透過團隊合作,解決問題. 並藉由課堂所吸收之專業知識,尋求問題解決之道,以培養學生解決問題之能力(S). 小組討論之結果將由口頭報告與書面報告呈現,以訓練學生之溝通能力(C). 本課程設計之另一目標在輔導學生發揮人際關係建構能力,以增加學生之人際互動與快速反應能力.

課程特色：

1. 結合理論與實務的教學.
2. 產學合作與企業參訪.

本課程期望學生：

1. 培養學生對顧客關係認識與興趣.
2. 增進學生對顧客關係基本要素之瞭解與實務運用.
3. 藉由觀摩參訪機會,提供學生觀察,評估解說知識實務運作狀況.

課程大綱

本課程主要在強調"整合創新能力","診斷改善能力","策略規劃能力"三項專業能力,並依據院,系核心能力(S-團隊合作與創造力,C-溝通能力,I-創新,P-專業能力),計畫於每一週培養之核心能力分述如下:

第一週 SCEP

第二週 SP

第三週 SP

第四週 SCP

第五週 SCP

第六週 SCP

第七週 SCP

第八週 SCP

第九週 SP

第十週 SCP

第十一週 CEP

第十二週 SEP

第十三週 SEP

第十四週 SP

第十五週 SCP

第十六週 SEP

第十七週 SEP

第十八週 SP

基本能力或先修課程

無

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  溝通能力
-  團隊合作能力
-  創造力
-  道德關懷
-  管理專業能力

教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
--------	--------------	------------------	------	---------------	---------------------	---------------------------

溝通能力	15%	有效傳達與接收資訊、知識的能力	講述法 學生上台報告	分組報告: 10% 期中考: 30% 期末考: 30% 課程參與度: 20% 書面報告: 10%	加總: 100	15
團隊合作能力	20%	透過與同儕互動、分工與互助以達成特定目標的能力	講述法 學生上台報告	分組報告: 10% 期中考: 30% 期末考: 30% 課程參與度: 20% 書面報告: 10%	加總: 100	20
創造力	10%	產生新穎想法並付諸實行的能力	講述法 學生上台報告	期中考: 30% 期末考: 30% 課堂討論: 10% 課程參與度: 20% 書面報告: 10%	加總: 100	10
道德關懷	5%	具備人文素養、同理心及對環境的關心	講述法	分組報告: 10% 期中考: 30% 期末考: 30% 課程參與度: 20% 書面報告: 10%	加總: 100	5
管理專業能力	50%	具備生產、行銷、人事、研發、財務之各領域專業知識及實務能力	講述法 專題演講	期中考: 30% 期末考: 30% 課堂討論: 10% 課程參與度: 20% 書面報告: 10%	加總: 100	50

成績稽核

期中考: 30%
 期末考: 30%
 課程參與度: 20%
 書面報告: 10%
 課堂討論: 6%
 分組報告: 4%

教科書(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
顧客服務管理 CRM 實戰理論與實務 Customer Relationship Management	張力元等		華泰文化事業股份有 限公司	2007

參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
顧客關係管理 e思維 Customer Relationship	湯宗泰等		博碩文化股份有限公 司	2007

上課進度		分配時數(%)				
週次	教學內容	講授	示範	習作	實驗	其他
1	課程簡介(CRM)	100				
2	CRM的現況與趨勢	100				
3	CRM的經營策略與成功之道	100				
4	顧客滿意衡量與忠誠方案 I	100				
5	顧客滿意衡量與忠誠方案 II	100				
6	客服中心建置指引與技術 I	100				
7	客服中心建置指引與技術 II	100				
8	銷售自動化	100				
9	期中考試					
10	資料倉儲與採礦技術 I	100				
11	資料倉儲與採礦技術 II	50		50		
12	資料採礦技術之相關方法論與應用	50		50		
13	導入顧客關係管理關鍵步驟及原則	50		50		
14	客服管理中心之系統規劃與建構	50		50		
15	企業導入CRM及客服管理中心系統之案例探討	50		50		
16	分組專題報告 A	50		50		
17	分組專題報告 B	50		50		
18	期末考					