

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	2667 / MTB2005
開課系所	行銷與流通管理學系	學制 / 班級	進修學士班4年1班
任課教師	陳首全	專兼任別	兼任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	畢業班
上課時段 / 地點	(四)BCD / B202	授課語言別	中文

課程簡介

顧客關係管理(Customer Relationship Management, 簡稱CRM)是目前企業面臨競爭的商業環境維持優勢競爭的主要關鍵,也隸屬行銷與資訊管理領域中的重要議題。進修學士班之學生透過學習顧客關係的基礎理論,來瞭解的企業經營顧客之現況與發展趨勢,如CRM流程與CRM技術的應用,以及CRM在行銷和銷售管理上的應用。

本課程希望結合理論與個案討論,讓學生經由本課程的學習瞭解顧客關係管理,並推廣至實際問題的觀察與應用,以期增加對企業經營顧客問題之分析能力。而本課程在本學期之主要目標(一),主要在奠定修課學生對顧客關係管理基本原理與此之領域有初步瞭解。(二)帶領學生進入顧客關係管理之領域及更深入的課程內容。期望透過顧客關係管理課程,奠定進修學士班學生在顧客關係管理學理之良好基礎,為日後學習其他相關科目打下根基。

課程大綱

本課程講授以深入淺出方式介紹顧客關係管理相關概念與實務趨勢,本學期課程將提供瞭解顧客管理管理基本理論發展,如在行銷、資訊、企業服務與企業內部控制等四方面領域之議題,使學生理解企業內經營顧客與企業組織各項職能間之關係是如何達顧客關係管理專業化,並配合個案討論,讓學習者如何以關係行銷觀念下看企業經營顧客關係之課題,讓學生從理論的迷離中,過度到豁然開朗的企業實務面。本課程旨在提供學生對顧客關係理論及概念有初步之認識,與訓練學生分析與管理能力。

基本能力或先修課程

管理學、行銷管理

課程與系所基本素養及核心能力之關連

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

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 】
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，尤重行銷專業領域	講述法 小組討論 個案討論 專題報告	期中考: 40% 期末考: 60%	加總: 100	50
溝通能力	20%	有效傳達與接收資訊、知識的能力	講述法 個案討論	課程參與度: 50% 上網次數: 50%	加總: 100	20
團隊合作能力	10%	透過與同儕互動、分工與互助以達成特定目標的能力	小組討論	課堂討論: 100%	加總: 100	10
創造力	10%	產生新穎想法並付諸實行的能力	講述法 小組討論 個案討論	期中考: 40% 期末考: 60%	加總: 100	10
道德關懷	10%	具備人文素養、同理心及對環境的關心	講述法	課程參與度: 100%	加總: 100	10

成績稽核

期末考: 36%

期中考: 24%

課程參與度: 20%

課堂討論: 10%

上網次數: 10%

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
顧客關係管理	陳德富		滄海書局	0

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
無參考教材及專業期刊導讀				

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	課程大綱說明；學期評分說明	100	0			0
2	ch1顧客關係管理導論	70	20			10
3	ch2顧客關係管理之經營策略	70	20			10
4	ch3顧客關係管理之流程與關鍵步驟	70	20			10
5	ch4顧客關係管理系統之建構	70	20			10
6	ch5CRM的核心議題與ERP/SCM及BI之整合應用	70	20			10
7	ch6顧客關係管理與消費者行為	70	20			10
8	ch7顧客關係管理之行銷	70	20			10
9	期中考	70	20			10
10	ch8網路行銷/電子商務與顧客關係管理	70	20			10
11	ch9行動商務與顧客關係管理	70	20			10
12	ch10資料倉儲與顧客關係管理	70	20			10
13	ch11資料探勘與顧客關係管理	70	20			10
14	ch12顧客滿意/服務品質與自助式科技	70	20			10
15	ch13品牌與顧客關係管理	70	20			10
16	ch14顧客抱怨與顧客忠誠管理	70	20			10
17	ch15顧客生命週期與顧客價值管理	70	20			10
18	期末考	70	20			10