

## 101-2 大葉大學 選課版課綱

### 基本資訊

課程名稱	顧客關係管理	科目序號 / 代號	2878 / BAB1015
開課系所	企業管理學系	學制 / 班級	進修學士班3年1班
任課教師	張永誠	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	(日)89A / B203	授課語言別	中文

### 課程簡介

- 1.使學者者瞭解如何極大化顧客價值，並有系統地將焦點集中在關鍵顧客身上，累積成個人的專屬知識，並充分運用。
- 2.提供完整而豐富的經驗，使學習者能合理有效地評估顧客價值，強化企業獲利
- 3.使學習者瞭解CRM對現代企業經營之重要性，熟悉如何維繫良好顧客關係，產生顧客價值，進而創造企業競爭力與利益

### 課程大綱

- ch1顧客關係管理導論
- ch2顧客關係管理之經營策略
- ch3顧客關係管理之流程與關鍵步驟
- ch4顧客關係管理系統之建構
- ch5 CRM的核心議題與ERP/SCM及BI之整合應用
- ch6消費者行為
- ch7顧客關係之行銷
- ch8網路行銷、電子商務與顧客關係管理
- ch9行動商務與顧客關係管理
- ch10資料倉儲與顧客關係管理
- ch11資料採礦與顧客關係管理
- ch12顧客滿意、服務品質與自助式科技
- ch13品牌與顧客關係管理
- ch14顧客抱怨與顧客忠誠管理
- ch15顧客生命周期與顧客價值管理

### 基本能力或先修課程

行銷管理