

# 102-1 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	2989 / RMB4004
開課系所	休閒事業管理學系	學制 / 班級	進修學士班3年1班
任課教師	李是惠	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)ABC / B309	授課語言別	中文

## 課程簡介

企業若想有效地實行CRM，必須克服許多重大挑戰，才能為公司創造更高的附加價值。本課程將藉由探索CRM的一些成功關鍵因素，從訂定策略，建立顧客忠誠，贏得顧客，有效執行CRM策略，提升CRM效能。本課程除了介紹CRM之興起及未來發展趨勢與挑戰外，課程中亦透過策略的觀念架構介紹，及CRM實務之案例研討，期望能協助研習者有系統地了解CRM理論基礎及實務應用，未來能協助企業發展更高績效的顧客關係。

## 課程大綱

- 1 顧客關係管理概論
- 2 體驗經濟與顧客關係管理
- 3 消費者行為
- 4 顧客關係管理經營策略
- 5 行銷與銷售管理
- 6 品牌與服務品質管理
- 7 知識管理與商業智慧
- 8 顧客經驗管理
- 9 客服中心與電腦電話整合應用
- 10 資料庫行銷
- 11 資料採礦與顧客關係管理
- 12 無線網路與顧客關係管理

## 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

-  休閒專業
-  規劃管理
-  實際執行
-  問題解決

### 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 】
休閒專業	10%		講述法 個案討論 小組合作 學生上台報 告	分組報告: 20% 作業: 20% 小組合作狀況: 20% 上網次數: 40%	加總: 100	10
規劃管理	10%		講述法 小組討論 個案討論 小組合作	分組報告: 40% 作業: 20% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 10% 上網次數: 20%	加總: 100	10
實際執行	20%		講述法 小組討論 個案討論 小組合作 學生上台報 告	分組報告: 20% 期中考: 32% 期末考: 32% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 6%	加總: 100	20
問題解決	20%		講述法 小組討論 個案討論 小組合作 學生上台報 告	分組報告: 20% 期中考: 32% 期末考: 32% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 6%	加總: 100	20
企業倫理	20%		講述法 個案討論 小組合作 學生上台報 告	分組報告: 20% 期中考: 32% 期末考: 32% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 6%	加總: 100	20

表達溝通	20%	講述法 小組討論 個案討論 小組合作 學生上台報告	分組報告: 20% 期中考: 32% 期末考: 32% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 6%	加總: 100	20
------	-----	---------------------------------------	--	---------	----

### 成績稽核

期中考: 25.6%  
 期末考: 25.6%  
 分組報告: 22%  
 課程參與度: 9%  
 小組合作狀況: 7.8%  
 上網次數: 6%  
 作業: 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
顧客關係管理 (Principles of Customer Relationship Management)	Baran	祝道松, 巫喜瑞, 林穎青譯	滄海圖書(聖智學習)	2011

### 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

週次	教學內容	分配時數(%)				
		講授	示範	習作	實驗	其他
1	CRM的介紹, 歷史與發展 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	80	0	20	0	0
2	關係行銷與CRM	80	0	20	0	0
3	組織與CRM	80	0	20	0	0
4	CRM與資料管理個案研討-1	60	0	40	0	0
5	個案研討-2	50	0	50	0	0
6	個案研討-3	50	0	50	0	0
7	個案研討-4	50	0	50	0	0
8	科技與資料平台	80	0	20	0	0
9	期中考	0	0	0	0	100
10	資料庫與顧客資料發展	80	0	20	0	0

11	銷售策略與CRM	80	0	20	0	0
12	行銷策略與CRM	80	0	20	0	0
13	個案研討-5	50	0	50	0	0
14	個案研討-6	50	0	50	0	0
15	個案研討-7	50	0	50	0	0
16	CRM、行銷自動化與溝通	80	0	20	0	0
17	CRM的隱私權與倫理	80	0	20	0	0
18	期末考	0	0	0	0	100

---