

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	3111 / TTG1016
開課系所	觀光旅遊學士學位學程	學制 / 班級	大學日間部2年1班
任課教師	吳孟玲	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 2	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(四)56 / B203	授課語言別	中文

課程簡介

- 1.瞭解企業如何妥善運用顧客資料
- 2.瞭解如何與顧客維持良好關係

課程大綱

- 1.關係的本質與關係管理
- 2.行銷策略規劃
- 3.關係行銷
- 4.顧客關係管理的內涵
- 5.顧客服務品質及顧客滿意度
- 6.顧客忠誠度與顧客權益
- 7.顧客品牌關係管理
- 8.顧客基礎品牌權益

基本能力或先修課程

管理

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  基礎能力
-  專業能力
-  實踐能力
-  創新思考
-  規畫管理
-  國際視野

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 】
基礎能力	30%	邏輯運用有基礎認知及 整合的能力	講述法 小組討論 服務學習 影片欣賞 學生上台報 告	分組報告: 30% 課堂討論: 20% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 10% 專業服務過程: 20%	加總: 100	30
專業能力	20%	能用所學的專業知識解 答相關問題	講述法 小組討論 服務學習 影片欣賞 學生上台報 告	分組報告: 30% 課堂討論: 20% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 10% 專業服務過程: 20%	加總: 100	20
實踐能力	10%	能依照老師的教導正確 實際演練	講述法 小組討論 服務學習 影片欣賞 學生上台報 告	分組報告: 30% 課堂討論: 20% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 10% 專業服務過程: 20%	加總: 100	10
創新思考	20%	能夠產生新穎想法及付 諸實行的能力	講述法 小組討論 服務學習 影片欣賞 學生上台報 告	分組報告: 30% 課堂討論: 20% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 10% 專業服務過程: 20%	加總: 100	20
規畫管理	15%	具管理知識及實務運用 能力	講述法 小組討論 服務學習 影片欣賞 學生上台報 告	分組報告: 30% 課堂討論: 20% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 10% 專業服務過程: 20%	加總: 100	15

國際視野	5%	具檢視不同國家文化的比較能力	講述法 小組討論 服務學習 影片欣賞 學生上台報告	分組報告: 30% 課堂討論: 20% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 10% 專業服務過程: 20%	加總: 100	5
------	----	----------------	---------------------------------------	--	---------	---

成績稽核

分組報告: 30%
 課堂討論: 20%
 課程參與度: 20%
 專業服務過程: 20%
 小組合作狀況: 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	2010

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	第一章 顧客關係管理導論 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	50	0	0	0	50
2	放假	50	0	0	0	50
3	服務學習介紹	50	0	0	0	50
4	第二章 顧客關係管理之經營策略	50	0	0	0	50
5	放假	50	0	0	0	50
6	第三章 顧客關係管理之流程與關鍵步驟、第四章 顧客關係管理系統之構建	50	0	0	0	50
7	第五章 CRM的核心議題與ERP、SCM及BI之整合應用	50	0	0	0	50
8	第六章 顧客關係管理與消費者行為	50	0	0	0	50
9	期中報告	50	0	0	0	50
10	第七章 顧客關係之行銷	50	0	0	0	50
11	第八章 網路行銷、電子商務與顧客關係管理、第九章 行動商務與顧客關係管理	50	0	0	0	50
12	第十章 資料倉儲與顧客關係管理、第十一章 資料採礦與顧客關係管理	50	0	0	0	50

13	第十二章 顧客滿意、服務品質與自助式科技	50	0	0	0	50
14	第十三章 品牌與顧客關係管理	50	0	0	0	50
15	第十四章 顧客抱怨與顧客忠誠管理	50	0	0	0	50
16	第十五章 顧客生命周期與顧客價值管理	50	0	0	0	50
17	期末報告	50	0	0	0	50
18	期末報告	50	0	0	0	50
