

# 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	3112 / TTG1016
開課系所	觀光旅遊學士學位學程	學制 / 班級	大學日間部1年1班
任課教師	李淑如	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)12 / M202C	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 個案討論 學生上台報 告	分組報告: 10% 期中考: 25% 期末考: 30% 作業: 5% 課堂討論: 20% 書面報告: 10%	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 個案討論 學生上台報 告	分組報告: 10% 期中考: 25% 期末考: 30% 作業: 5% 課堂討論: 20% 書面報告: 10%	加總: 100	20
實踐能力	10%	能依照老師的教導正確 實際演練	小組討論 校外參訪 個案討論 學生上台報 告	分組報告: 10% 期中考: 25% 期末考: 30% 作業: 5% 課堂討論: 20% 書面報告: 10%	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	小組討論 個案討論 影片欣賞 學生上台報 告	分組報告: 10% 期中考: 25% 期末考: 30% 作業: 5% 課堂討論: 20% 書面報告: 10%	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 學生上台報 告	分組報告: 10% 期中考: 25% 期末考: 30% 作業: 5% 課堂討論: 20% 書面報告: 10%	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 校外參訪 個案討論 學生上台報 告	分組報告: 10% 期中考: 25% 期末考: 30% 作業: 5% 課堂討論: 20% 書面報告: 10%	加總: 100	5

## 成績稽核

期末考: 30%

期中考: 25%

課堂討論: 20%

分組報告: 10%

書面報告: 10%

作業: 5%

## 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：創造顧客價值	胡政源		新文京	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

週次	教學內容	分配時數(%)				
		講授	示範	習作	實驗	其他
1	課程內容與進度簡介 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	100	0	0	0	0
2	中秋節	0	0	0	0	100
3	行銷策略規劃	80	0	20	0	0
4	分析及瞭解行銷環境	80	0	20	0	0
5	國慶日	0	0	0	0	100
6	發展及設計行銷策略	80	0	20	0	0
7	關係的本質與關係管理	80	0	20	0	0
8	關係的策略、品質、型態	80	0	20	0	0
9	期中考	0	0	0	0	100
10	校外教學	40	20	40	0	0
11	CRM的前身 - 關係行銷	80	0	20	0	0
12	顧客關係管理的內涵	80	0	20	0	0
13	顧客服務品質	80	0	20	0	0
14	顧客滿意度	80	0	20	0	0
15	顧客忠誠度與顧客權益	80	0	20	0	0
16	顧客品牌關係管理	80	0	20	0	0
17	顧客基礎品牌權益	80	0	20	0	0
18	期末考	0	0	0	0	100