

102-1 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	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	待聘R	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 /	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