

## 103-2 大葉大學 完整版課綱

### 基本資料

課程名稱	顧客關係管理	科目序號/代號	2149 / TTG1016
必選修/學分數	選修 /2	上課時段/地點	(一)56 / M202C
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	林子欽 / 專任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	大學日間部 / 觀光旅遊學系 / 1年1班		

### 課程簡介與目標

- 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

有興趣皆可。

### 課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  人文素養能力
-  國際觀及雙語能力
-  專業及管理能力
-  跨領域科技整合能力

## 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 】
人文素養能力	25		講述法 小組討論 小組合作 學生上台報 告	分組報告: 25% 作業: 25% 口頭報告: 25% 書面報告: 25%	加總: 100	25
國際觀及雙語能 力	10		講述法 小組討論 影片欣賞 學生上台報 告	分組報告: 25% 作業: 25% 口頭報告: 25% 書面報告: 25%	加總: 100	10
專業及管理能力	45		講述法 小組討論 小組合作 學生上台報 告	分組報告: 25% 作業: 25% 口頭報告: 25% 書面報告: 25%	加總: 100	45
跨領域科技整合 能力	20		講述法 小組討論 小組合作 學生上台報 告	分組報告: 25% 作業: 25% 口頭報告: 25% 書面報告: 25%	加總: 100	20

## 成績稽核

分組報告: 25%  
書面報告: 25%  
口頭報告: 25%  
作業: 25%

## 書籍類別 (尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書籍類別	書名	作者
教科書	顧客關係管理：整合端應用服務	陳美純

## 上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	春節 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	放假
2	顧客關係管理導論	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
3	了解顧客本質與消費行為	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
4	顧客關係管理的銷售與行銷	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
5	建立顧客關係管理導向的策略規劃	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
6	設計顧客服務的新流程	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
7	清明節補假	放假
8	期中考	學生上台報告
9	創造顧客價值	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
10	發展顧客關係	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
11	建立顧客忠誠度計畫	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
12	顧客抱怨的處理	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
13	顧客關係管理的評估與衡量	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
14	資料庫行銷與應用	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
15	建立顧客資料倉儲與資料探勘	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
16	商業智慧在顧客關係管理的應用	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
17	顧客關係在行動商務與雲端運算的應用	講述法、 小組討論、 小組合作、 影片欣賞、 學生上台報告
18	期末考	學生上台報告