

# 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	3019 /BAB1015
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(四)ABC /B303
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	曾健民 / 兼任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	進修學士班 / 企業管理學系 / 3年1班		

## 課程簡介與目標

- 1.使學者者瞭解如何極大化顧客價值，並有系統地將焦點集中在關鍵顧客身上，累積成個人的專屬知識，並充分運用。
- 2.提供完整而豐富的經驗，使學習者能合理有效地評估顧客價值，強化企業獲利
- 3.使學習者瞭解CRM對現代企業經營之重要性，熟悉如何維繫良好顧客關係，產生顧客價值，進而創造企業競爭力與利益





## 課程大綱

1. 顧客關係管理導論(Introduction of Customer Relation Management)
2. 顧客關係管理與策略(Customer Relation Management and Strategy)
3. 顧客關係管理與目標市場選定(Customer Relation Management and Targeting Market)
4. 顧客關係管理與消費者行為(Customer Relation Management and Consumer Behavior)
5. 服務品質與服務接觸管理(Service Quality and Service Encounter Management)
6. 消費者抱怨(Consumer Complaining)
6. 服務失誤與服務補救(Service Failure and Service Recovery)
7. 品牌權益、關係行銷與顧客忠誠度(Brand Equity, Relationship Marketing, and Customer Loyalty)
8. 服務保證、顧客服務系統與領導原則(Service Guarantee, Customer Service System, and Leadership)
9. 人員訓練、績效考核與衝突管理(Employee Training, Performance Appraisal, and Conflict Management)
10. 顧客資料建立與資料倉儲(Customer Data and Data Warehouse)
11. 資料探勘與自助服務科技(Data Mining and Self-Service Tecnology)
12. 銷售與人員管理(Selling and Personnel Management)

## 基本能力或先修課程

行銷管理

## 課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  關懷力
-  合作力
-  溝通力
-  管理實務專業力

## 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 】
關懷力	15		影片欣賞	同儕互評: 100%	加總: 100	15
合作力	15		個案討論	課堂討論: 100%	加總: 100	15
溝通力	20		小組討論	分組報告: 100%	加總: 100	20
管理實務專業力	50		講述法	期中考: 50% 期末考: 50%	加總: 100	50

## 成績稽核

期中考: 25%

期末考: 25%

分組報告: 20%

課堂討論: 15%

同儕互評: 15%

## 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-有效創造顧客價值	鄭紹成

## 上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	課程介紹 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	講述法
2	顧客關係管理導論 (Introduction of Customer Relation Management)	講述法
3	顧客關係管理與策略 (Customer Relation Management and Strategy)	講述法
4	顧客關係管理與策略 (Customer Relation Management and Strategy)	講述法
5	顧客關係管理與目標市場選定 (Customer Relation Management and Targeting Market)	講述法
6	顧客關係管理與消費者行為 (Customer Relation Management and Consumer Behavior)	講述法、 影片欣賞

7	服務品質與服務接觸管理 (Service Quality and Service Encounter Management)	講述法、 個案討論
8	期中考試	期中考
9	消費者抱怨 (Consumer Complaining)	講述法、 小組討論
10	服務失誤與服務補救 (Service Failure and Service Recovery)	講述法、 個案討論
11	品牌權益、 關係行銷與顧客忠誠度 (Brand Equity, Relationship Marketing, and Customer	講述法
12	服務保證、 顧客服務系統與領導原則 (Service Guarantee, Customer Service System, and Leadership)	講述法
13	人員訓練、 績效考核與衝突管理 (Employee Training, Performance Appraisal, and Conflict Management)	講述法
14	顧客資料建立與資料倉儲 (Customer Data and Data Warehouse)	講述法
15	資料探勘與自助服務科技 (Data Mining and Self-Service Tecnology)	講述法
16	銷售與人員管理 (Selling and Personnel Management)	講述法
17	學期複習	小組討論
18	期末考試	期末考試