

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	3276 /IRM4114
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(三)9 /B507、(五)34 /B507
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	童惠玲 / 專任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	大學日間部 / 人力資源暨公共關係學系 / 3年1班		

課程簡介與目標

- (1)本課程將引導修課同學，從找尋管理個案、分析個案、模擬演練個案、到最終製作顧客關係管理教育訓練you tube影片。本課程在學期末將舉辦口試，並邀請企業家與專業經理為評審員。
- (2)介紹關係行銷理論：關係管理發展趨勢、關係經濟學。
- (3)介紹社會心理學理論：認知失調論、自我揭露論、人際吸引論。
self-disclosure, interpersonal attractiveness
- (4)介紹顧客經驗管理理論：顧客經驗線索、經驗線索組合、四分類劇場理論。
- (5)介紹社會資本論：弱聯帶功能論、人際結構洞理論、創新的社會脈絡論。
- (6)訓練以創意角度發展顧客關係管理。

課程大綱

- 第01單元 說服原理與關係管理
- 第02單元 分析顧客生氣故事，提昇服務失誤管理與危機管理能力
- 第03單元 分析顧客感動故事，提昇顧客經驗管理能力
- 第04單元 分析熟客感動故事，提昇顧客關係管理能力

貳、顧客經驗管理與關係管理

- 第05單元 顧客經驗線索、經驗線索組合
- 第06單元 四分類劇場理論
- 第07單元 顧客情緒延伸機制

參、社會心理學與關係管理

- 第08單元 社會心理學與關係管理：認知失調論
- 第09單元 社會心理學與關係管理：態度的改變、從眾行為
- 第10單元 社會心理學與關係管理：人際吸引、利社會行為

肆、個案討論與成果展示

- 第11單元 期末第一次口試：you tube毛片播放、個案分析
- 第12單元 期末第一次口試：you tube毛片播放、個案分析

第13單元 社會資本論：弱聯帶功能論、創新的社會脈絡論

第14單元 社會資本論：人際結構洞理論、邊界延展論

第15單元 關係管理發展趨勢、關係經濟學

第16單元 期末第二次口試：you tube影片正式播放

基本能力或先修課程

不要求

課程與系所基本素養及核心能力之關連

商管與資訊能力

人力資源管理選、用、育、留之規劃與執行之基礎能力

 公共關係作業能力

 解決問題能力

企業社會責任意識與執行能力

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 】
公共關係作業能力	30	具備公共關係的理論知識 能寫作組織溝通文件 能執行商業簡報 能協助組織發展與利害關係人的關係 能與員工同事建立良好的關係	講述法 校外參訪 個案討論 小組合作 學生上台報告 專題報告	分組報告: 20% 期中考: 10% 期末考: 10% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 10% 口頭報告: 20% 書面報告: 20%	加總: 100	30
解決問題能力	70	能清楚說明問題 具有歸納與分析, 撰寫問題診斷與確認替代方案的能力 能判斷組織內外關係中的資源與用途 能將相關課程知識應用於課堂之練習與實作	講述法 個案討論 小組合作 學生上台報告	期中考: 20% 期末考: 20% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 20% 口頭報告: 10% 書面報告: 20%	加總: 100	70

成績稽核

書面報告: 20%
 期末考: 17%
 期中考: 17%
 小組合作狀況: 17%
 口頭報告: 13%
 課程參與度: 10%
 分組報告: 6%

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	徐茂練

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	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)	講述法、 個案討論、 小組合作
2	顧客關係管理的本質	講述法、 個案討論、 小組合作
3	顧客價值	講述法、 校外參訪、 個案討論、 學生上台報告、 專題報告
4	策略與目標	講述法、 個案討論
5	顧客互動流程與介面	講述法、 校外參訪、 個案討論、 學生上台報告
6	顧客資料分析工具	講述法、 個案討論
7	實施團隊與規劃流程	講述法、 個案討論、 小組合作、 學生上台報告
8	顧客關係管理策略規劃	講述法、 個案討論、 小組合作、 學生上台報告
9	期中考	筆試、 專題報告
10	顧客關係管理需求分析	講述法、 個案討論、 小組合作
11	顧客關係管理系統設計與導入	講述法、 個案討論
12	顧客關係管理實施	講述法、 校外參訪、 小組合作
13	顧客知識管理	講述法、 個案討論
14	顧客關係管理創新方案之擬定	講述法、 校外參訪、 個案討論、 專題報告
15	顧客關係管理創新方案之擬定	講述法、 校外參訪、 個案討論、 專題報告
16	顧客關係管理議題與趨勢	講述法、 個案討論、 小組合作、 專題報告
17	顧客關係管理議題與趨勢	講述法、 個案討論、 小組合作、 專題報告
18	期末考	筆試、 專題報告