

103-2 大葉大學 選課版課綱

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	
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

