

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	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	
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