

97-2 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	顧客關係管理	科目序號 / 代號	1777 / IRM4114
開課系所	人力資源暨公共關係學系	學制 / 班級	大學日間部4年1班
任課教師	張景旭	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	畢業班
上課時段 / 地點	(一)56 / B307 (三)4 / B307	授課語言別	中文

課程簡介

- (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、社會心理論與關係管理

- 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

成績稽核

教科書(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
無參考教科書				

參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
無參考教材及專業期刊導讀				

上課進度		分配時數(%)				
週次	教學內容	講授	示範	習作	實驗	其他
1	企業經營概論、市場定位與分析	50		50		
2	客戶消費決策程序、客戶決策要因分析	50		50		
3	客戶滿意分析、服務基本理念	50		50		
4	服務的商業禮儀、服務工作者基本特質	50		50		
5	真誠滿意的服務程序、專業銷售職能研究	50		50		
6	客戶關係演進、客戶滿意行為分析	50		50		
7	客戶無聲語言、客戶不滿意管理	50		50		
8	客戶抱怨處理、客戶類型分析	50		50		
9	服務行為分析、服務員壓力管理	50		50		
10	實務經驗分享	50		50		
11	企業倫理與顧客關係1：自覺控制感與企業倫理	50		50		
12	企業倫理與顧客關係2：從系統論談關係	50		50		