

## 98-1 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	2981 / MTB2005
開課系所	行銷與流通管理學系	學制 / 班級	進修學士班3年1班
任課教師	黃惠琪	專兼任別	兼任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(四)ABC / B409	授課語言別	中文

### 課程簡介

顧客關係管理(Customer Relationship Management, 簡稱CRM)是目前企業面臨競爭的商業環境維持優勢競爭的主要關鍵,也隸屬行銷與資訊管理領域中的重要議題。進修學士班之學生透過學習顧客關係的基礎理論,來瞭解的企業經營顧客之現況與發展趨勢,如CRM流程與CRM技術的應用,以及CRM在行銷和銷售管理上的應用。

本課程希望結合理論與個案討論,讓學生經由本課程的學習瞭解顧客關係管理,並推廣至實際問題的觀察與應用,以期增加對企業經營顧客問題之分析能力。而本課程在本學期之主要目標(一),主要在奠定修課學生對顧客關係管理基本原理與此之領域有初步瞭解。(二)帶領學生進入顧客關係管理之領域及更深入的課程內容。期望透過顧客關係管理課程,奠定進修學士班學生在顧客關係管理學理之良好基礎,為日後學習其他相關科目打下根基。

### 課程大綱

本課程講授以深入淺出方式介紹顧客關係管理相關概念與實務趨勢,本學期課程將提供瞭解顧客管理基本理論發展,如在行銷、資訊、企業服務與企業內部控制等四方面領域之議題,使學生理解企業內經營顧客與企業組織各項職能間之關係是如何達顧客關係管理專業化,並配合個案討論,讓學習者如何以關係行銷觀念下看企業經營顧客關係之課題,讓學生從理論的迷離中,過度到豁然開朗的企業實務面。本課程旨在提供學生對顧客關係理論及概念有初步之認識,與訓練學生分析與管理能力。

### 基本能力或先修課程

管理學、行銷管理

### 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	概念篇：顧客關係管理概論	100				
2	概念篇：顧客關係管理概論	100				
3	概念篇：消費者行為與顧客關係	100				
4	概念篇：消費者行為與顧客關係	100				
5	概念篇：顧客關係管理的經營策略	100				
6	概念篇：顧客關係管理的企業營運流程管理	100				
7	功能篇：顧客關係管理之行銷管理	100				
8	功能篇：顧客關係管理之銷售管理	100				
9	期中考	100				
10	功能篇：顧客關係管理之顧客服務	100				
11	實踐篇：發展顧客關係—探索	100				
12	實踐篇：顧繫顧客關係—對話	100				
13	實踐篇：企業內部管理與控制—磨練	100				
14	技術篇：資訊科技與顧客關係管理	100				
15	技術篇：顧客資料應用與資料庫行銷	100				
16	技術篇：顧客資料倉儲與顧客資料探勘	100				
17	技術篇：顧客智慧管理	100				
18	期末考	100				