

98-1 大葉大學 選課版課綱

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