

## 98-2 大葉大學 完整版課綱

### 基本資訊

課程名稱	行銷研究	科目序號 / 代號	2740 / MTB1023
開課系所	行銷與流通管理學系	學制 / 班級	進修學士班3年2班
任課教師	黃惠琪	專兼任別	兼任
必選修 / 學分數	必修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(日)567 / B003-2	授課語言別	中文

### 課程簡介

無

### 課程大綱

### 基本能力或先修課程

無

### 課程與系所基本素養及核心能力之關連

管理專業能力  
溝通能力  
團隊合作能力  
創造力  
道德關懷

### 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	0			
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				