

# 103-2 Preliminary Syllabus, Da-Yeh Univ

Information			
Title	顧客關係管理	Serial No. / ID	2149 / TTG1016
Dept.	觀光旅遊學系	School System / Class	大學日間部1年1班
Lecturer	林子欽	Full or Part-time	專任
Required / Credit	Optinal / 2	Graduate Class	No
Time / Place	(一)12 /	Language	Chinese

Introduction	
1.瞭解企業如何妥善運用顧客資料	
2.瞭解如何與顧客維持良好關係	

Outline	
1.關係的本質與關係管理	
2.行銷策略規劃	
3.關係行銷	
4.顧客關係管理的內涵	
5.顧客服務品質及顧客滿意度	
6.顧客忠誠度與顧客權益	
7.顧客品牌關係管理	
8.顧客基礎品牌權益	

Prerequisite	
管理	