

97-2 大葉大學 選課版課綱

基本資訊

課程名稱	顧客關係管理專題	科目序號 / 代號	1862 / IGR6100
開課系所	資訊管理學系碩士班	學制 / 班級	研究所碩士班1年1班
任課教師	李俊德	專兼任別	專任
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	(一)678 / J117	授課語言別	中文

課程簡介

本課程涵蓋了「了解顧客差異」、「資訊科技與顧客數據收集」、「CRM數據倉儲」以及「顧客忠誠度」等關鍵主題。學生將學習市場細分、顧客特性分析，以及數據收集工具與技術。此外，還包括數據品質管理、CRM系統架構設計，以及顧客忠誠度的培養與提升策略。通過本課程，學生將具備運用CRM工具與策略的能力，以提升企業對顧客的理解、滿意度與忠誠度，並有效提升業績及競爭力。

課程大綱

1. The Nature of Customer Relationship Management
2. Understanding Customer Differences
3. Information Technology and Collecting Customer Data
4. The CRM Data Warehouse
5. Customer Loyalty
6. The Basics of Data Mining, Online Analytical Processing, and Information Presentation
7. Measuring Customer Satisfaction and Loyalty
8. 資料庫行銷在B2C情境下的應用
9. 期中專題報告及討論
10. 期末考

基本能力或先修課程

無