

1002學期 課程基本資料/Course Information

| | | | |
|---------|---------|---------|----------------------------------|
| 系所 / 年級 | 經管系 3年級 | 課號 / 班別 | 82U00054 / A |
| 學分數 | 3學分 | 選 / 必修 | 選修 |
| 科目中文名稱 | 顧客關係管理 | 科目英文名稱 | Customer Relationship Management |
| 主要授課老師 | 林幸玲 | 開課期間 | 一學年之下學期 |
| 人數上限 | 64 人 | 已選人數 | 64人 |

起始週 / 結束週 / 上課地點 / 上課時間

第1週 / 第18週 / L002 / 星期2第07節
 第1週 / 第18週 / L002 / 星期2第08節
 第1週 / 第18週 / L002 / 星期2第09節

請各位同學遵守智慧財產權觀念；請勿非法影印。
 Please observe Intellectual Property Rights (IPR), not to make illegal copies.

教學綱要/syllabus

第一部分/Part I(※依課程委員會審議之內容決議填入)

| | 基本素養/核心能力 Core Literacy/Core Competencies | 相關性 Relevance | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|
| | | 高度相關 | 中度相關 |
| 一、教學目標所要達成之能力培養項目： 【依據課程委員會審議通過之課程與基本素養/核心能力關聯表填寫】 | 創新與創造力 | <input type="checkbox"/> | . |
| | 領導與決策 | . | <input type="checkbox"/> |
| | 溝通與合作 | <input type="checkbox"/> | . |
| | 國際觀 | <input type="checkbox"/> | . |
| | 倫理與社會責任能力 | <input type="checkbox"/> | . |
| | 科技與作業管理能力 | . | <input type="checkbox"/> |
| | 行銷與網路商務能力 | <input type="checkbox"/> | . |
| | 組織與人力資源管理能力 | <input type="checkbox"/> | . |

1.認知面：【使學生理解、應用、分析、綜合、比較、推論、評估本課程之理論與概念】：

探討顧客關係管理、衡量方法及管理策略，目的在於知道為什麼及如何管理服務業。在顧客導向的時代顧客為公司最重要資產，從認識顧客開始，進行分類，了解不同類型顧客的消費者行為，以及客戶知識，獲得與顧客各種形式的互利益，讓顧客真正體驗客製化服務，盡力與顧客建立及維持良好關係，藉此提升業績，並強化公司競爭優勢。

2.技能面【使學生能獲得運用與實做本課程理論與概念之技巧】：

『掌握顧客，制敵機先』從了解顧客→顧客的性格分類→分析消費決策→影響消費行為的因素
→設定目標顧客群行銷→透過客戶知識管理→活用客戶資訊→向顧客學習..方能『開發顧客，決勝市場』

3.情意面[能引發學生對本課程之興趣，激發學生學習動機，增加觸類旁通與自主學習]：
以實證實例讓學員模擬如何創造顧客消費過程中的感動體驗。

三、符合教學目標之課程內容設計 1.CRM導論/以顧客價值為核心的CRM/未來面對的問題挑戰 2.介紹世界各地民情以導入地球村的觀念強化學員的國際觀 3.配合禮儀、旅遊、情緒管理等知性內容提升心靈品質

四、先修科目 (Pre Course)

第二部分/Part II

- | | | | | |
|-------------------------------|--|---|--|--|
| 一、多元教學方法 (Teaching Method) | <input type="checkbox"/> 由學生自訂學習目標與抱負水準 | <input checked="" type="checkbox"/> 案例或故事討論 | <input checked="" type="checkbox"/> 講述 | |
| | <input type="checkbox"/> 服務學習 | <input type="checkbox"/> 學生課後書面報告 | <input checked="" type="checkbox"/> 小組討論 | <input checked="" type="checkbox"/> 參訪 |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 學生上台報告 | <input checked="" type="checkbox"/> 腦力激盪 | <input type="checkbox"/> 學生實作 | <input type="checkbox"/> 角色演練 |
| | <input type="checkbox"/> 習題練習 | <input checked="" type="checkbox"/> 影片欣賞與討論 | <input type="checkbox"/> 採訪 | <input type="checkbox"/> e化教學 |
| | <input type="checkbox"/> 審議式民主 | <input checked="" type="checkbox"/> 觀察與資料收集 | <input type="checkbox"/> 一分鐘回饋 | <input type="checkbox"/> 其他 |

二、參考書目 (Reference)

[符合教學目標之參考書目] 『顧客關係管理』-劉文良著

三、教學進度 (Syllabi)

[符合教學目標之教學進度]

| | 評量方式 | 分數 | 評量方式 | 分數 |
|---|--|----|--|----|
| 四、多元評量方法 (Evaluation) [所勾選評量方法之 評分加總為100分] | <input type="checkbox"/> 實作測驗 | 0 | <input type="checkbox"/> 期中筆試 | 0 |
| | <input type="checkbox"/> 隨堂筆試測驗 | 0 | <input checked="" type="checkbox"/> 期末筆試 | 30 |
| | <input type="checkbox"/> 小組作業 | 0 | <input type="checkbox"/> 期中報告 | 0 |
| | <input type="checkbox"/> 服務日誌 | 0 | <input checked="" type="checkbox"/> 期末報告 | 40 |
| | <input type="checkbox"/> 口試 | 0 | <input type="checkbox"/> 專題報告 | 0 |
| | <input type="checkbox"/> 個人上台報告 | 0 | <input type="checkbox"/> 實作作品與反思 | 0 |
| | <input type="checkbox"/> 小組上台報告 | 0 | <input type="checkbox"/> 前後測比較進步與成長 | 0 |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 出席狀況 | 30 | <input type="checkbox"/> 課堂參與與表現 | 0 |
| | <input type="checkbox"/> 心得與反思報告 | 0 | <input type="checkbox"/> 其他 | 0 |

五、講義位 址(http://)

[回上頁](#) [重新查詢](#)