

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 / B
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	莊淑惠	開課期間	一學年之下學期
人數上限	59 人	已選人數	57 人

起始週 / 結束週 / 上課地點 / 上課時間

第1週 / 第18週 / M311 / 星期3第03節
 第1週 / 第18週 / M311 / 星期3第04節
 第1週 / 第18週 / M311 / 星期3第02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	.	.
	行銷與網路商務能力	<input type="checkbox"/>	.
	組織與人力資源管理能力	.	.

二、教學目標 (Objective)

- 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】：
能敘述維繫良好顧客關係、產生顧客價值，進而創造企業競爭力與利益。
- 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】：
能使用系統實際上機操作，並運用系統完成案例設計。能使用實際案例進行討論。
- 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】：
為了激發學生學習動機，本課程之學習與與顧客關係管理商品分析師檢定考試做結合。

四、先修科目 (Pre Course) 無先修課程

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 type="checkbox"/> 小組討論 |
| <input type="checkbox"/> 學生上台報告 | <input checked="" type="checkbox"/> 腦力激盪 | <input type="checkbox"/> 學生實作 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 習題練習 | <input type="checkbox"/> 影片欣賞與討論 | <input type="checkbox"/> 採訪 |
| <input type="checkbox"/> 審議式民主 | <input type="checkbox"/> 觀察與資料收集 | <input type="checkbox"/> 一分鐘回饋 |
| | | <input type="checkbox"/> 參訪 |
| | | <input type="checkbox"/> 角色演練 |
| | | <input checked="" type="checkbox"/> e化教學 |
| | | <input type="checkbox"/> 其他 |

二、參考書目 (Reference)
 [符合教學目標之參考書目]

1. 鼎捷數位內容中心(2010), 「CRM應用人才篇」, 鼎新知識學院,
 2. Baran, Roger J., Galka, Robert, and Strunk, Daniel P. (2007), "Principles of Customer Relationship Management", South-Western College Publication. (中譯本: "顧客關係管理" (2008), 祝道松等譯, 滄海書局經銷)

三、教學進度 (Syllabi)
 [符合教學目標之教學進度]

2012/2/22	課程簡介	莊淑惠
2012/2/29	CRM的介紹	莊淑惠
2012/3/7	CRM的歷史與發展	莊淑惠
2012/3/14	關係行銷與CRM	莊淑惠
2012/3/21	組織與CRM	莊淑惠
2012/3/28	CRM與資料管理	莊淑惠
2012/4/4	科技與資料平台	莊淑惠
2012/4/11	資料庫與顧客資料發展	莊淑惠
2012/4/18	期中考	莊淑惠
2012/4/25	銷售策略與CRM	莊淑惠
2012/5/2	CRM科技與銷售	莊淑惠
2012/5/9	行銷策略與CRM	莊淑惠
2012/5/16	CRM、行銷自動化與溝通	莊淑惠
2012/5/23	CRM方案衡量與工具	莊淑惠
2012/5/30	CRM方案衡量與工具	莊淑惠
2012/6/6	總複習與複習考試	莊淑惠
2012/6/13	學科證照考試	莊淑惠
2012/6/20	術科證照考試	莊淑惠

評量方式	分數	評量方式	分數
<input checked="" type="checkbox"/> 實作測驗	20	<input checked="" type="checkbox"/> 期中筆試	20
<input checked="" type="checkbox"/> 隨堂筆試測驗	20	<input checked="" type="checkbox"/> 期末筆試	20
<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 type="checkbox"/> 期末報告	0
<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	20	<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](#)