

重新查詢

友善列印

0981學期 課程基本資料

系所 / 年級	國企系 4年級	課號 / 班別	89U00143 / 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	蕭振錫	開課期間	一學年之上學期
人數上限	70 人	已選人數	58 人

起始週 / 結束週 / 上課地點 / 上課時間

第1週 / 第18週 / A114 / 星期三第02節
第1週 / 第18週 / A114 / 星期三第03節
第1週 / 第18週 / A114 / 星期三第04節

請各位同學遵守智慧財產權觀念；請勿非法影印。

教學綱要

一、教學目標(Objective) 1.瞭解顧客服務與關係管理之內涵 2.認識顧客服務系統技術與解決方案 3.由案例分析與研討來熟悉企業之顧客關係管理系統

二、先修科目(Pre Course)

三、教材內容(Outline) 傳統的服務管理強調對顧客提供良好的服務，並與顧客保持良好的關係。現今由於資訊科技的發達，企業應用於掌握顧客需求、提升顧客滿意度及建立顧客關係。本課程從介紹顧客服務重要性、方法，以及如何掌握顧客滿意資訊，進而建立最有效率的顧客服務系統並且維持更新，以達到最大效果。

四、教學方式(Teaching Method) 講授與討論

五、參考書目(Reference)

2009/9/16	課程介紹	蕭振錫
2009/9/23	顧客關係管理概論	蕭振錫
2009/9/30	體驗經濟	蕭振錫
2009/10/7	顧客關係管理	蕭振錫
2009/10/14	消費者行為	蕭振錫
2009/10/21	銷售自動化	蕭振錫
2009/10/28	行銷與銷售管理	蕭振錫
2009/11/4	個案研究	蕭振錫

六、教學進度(Syllabi)	2009/11/11	期中考	蕭振錫
	2009/11/18	品牌與服務品質思維	蕭振錫
	2009/11/25	知識管理與商業智慧	蕭振錫
	2009/12/2	顧客經驗管理	蕭振錫
	2009/12/9	客服中心與電腦電話整合應用	蕭振錫
	2009/12/16	資料庫行銷	蕭振錫
	2009/12/23	資料採礦與CRM	蕭振錫
	2009/12/30	無線網路與CRM	蕭振錫
	2010/1/6	個案研究討論	蕭振錫
	2010/1/13	期末考	蕭振錫

七、評量方式(Evaluation) 1.平時作業和上課參與度30% 2.期中考30% 3.期末考40%

八、講義位址(<http://>)

九、教育目標

重新查詢