

重新查詢

友善列印

0982學期 課程基本資料

系所 / 年級	資應系碩士班 1年級	課號 / 班別	79M00022 / A
學分數	3學分	選 / 必修	選修
科目中文名稱	高等顧客關係管理	科目英文名稱	Advanced Customer Relationship Management
主要授課老師	謝俊逸	開課期間	一學年之下學期
人數上限	33 人	已選人數	11人

起始週 / 結束週 / 上課地點 / 上課時間

第1週 / 第18週 / I428 / 星期2第05節
第1週 / 第18週 / I428 / 星期2第06節
第1週 / 第18週 / I428 / 星期3第05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.To describe elements of Customer Relationship Management as they relate to marketing strategy and to information technology 2.To explore the practical idea that information about pass, present, and future customers should come from the heart of strategy plans.

二、先修科目(Pre Course)

三、教材內容(Outline)

1.The nature of CRM 2.Understanding customer differences 3.Information technology and collecting customer data 4.The CRM data warehouse 5.Customer loyalty 6.Customer retention strategies 7.Winback and acquisition strategies 8.Sales force automation

四、教學方式(Teaching Method)

講授、專題討論

五、參考書目(Reference)

2010/2/23 導論
2010/2/24 顧客服務與關係管理的現況與趨勢
2010/3/2 顧客服務與關係管理的經營(I)
2010/3/3 顧客服務與關係管理的經營(II)
2010/3/9 顧客滿意度衡量與抱怨處理(I)
2010/3/10 顧客滿意度衡量與抱怨處理(II)
2010/3/16 客服中心建置指引與技術(I)
2010/3/17 客服中心建置指引與技術(II)

六、教學進度(Syllabi)

2010/3/23 電腦電話整合應用(I)
2010/3/24 電腦電話整合應用(II)
2010/3/30 銷售自動化(I)
2010/3/31 銷售自動化(II)
2010/4/6 資料倉儲與採礦(I)
2010/4/7 資料倉儲與採礦(II)
2010/4/13 資料採礦技術之相關方法與應用(I)
2010/4/14 資料採礦技術之相關方法與應用(II)
2010/4/20 Mid-term exam
2010/4/21 導入顧客關係管理關鍵不驟與原則(I)
2010/4/27 導入顧客關係管理關鍵不驟與原則(II)
2010/4/28 客服管理中心之系統規劃(I)
2010/5/4 客服管理中心之系統規劃(II)
2010/5/5 企業導入CRM及客服管理中心系統之探討(I)
2010/5/11 企業導入CRM及客服管理中心系統之探討(II)
2010/5/12 CRM之系統建置(I)
2010/5/18 CRM之系統建置(II)
2010/5/19 CRM個案研究(一)
2010/5/25 CRM個案研究(二)
2010/5/26 CRM個案研究(三)
2010/6/1 CRM個案研究(四)
2010/6/2 CRM個案研究(五)
2010/6/8 CRM個案研究(六)
2010/6/9 CRM個案研究(七)
2010/6/15 CRM個案研究(八)
2010/6/16 CRM個案研究(九)
2010/6/22 Final exam

七、評量方式(Evaluation)

1. 報告 80% 2. 平常 20%

八、講義位址(<http://>)

九、教育目標

重新查詢