

重新查詢

友善列印

0982學期 課程基本資料

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	陳永信	開課期間	一學年之下學期
人數上限	61 人	已選人數	61人

起始週 / 結束週 / 上課地點 / 上課時間

第1週 / 第18週 / M513 / 星期2第05節
第1週 / 第18週 / M513 / 星期2第06節
第1週 / 第18週 / M513 / 星期2第07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)

透過講授教科書內容與相關資料研讀，使學生(一)瞭解顧客關係策略之基本概念；(二)深入探討顧客關係管理的執行過程；(三)洞悉顧客關係管理當前之趨勢及未來方向。以上均以英文講授，藉此希冀學生能運用於行銷實務上。

二、先修科目(Pre Course)

三、教材內容(Outline)

本課程涵蓋顧客關係管理發展之演進及趨勢，兼顧學術訓練及推行實務，為行銷學程之核心課程。

四、教學方式(Teaching Method)

準時上下課，勿曠課鼓勵學生互動

五、參考書目(Reference)

2010/2/23	CRM in marketing	陳永信
2010/3/2	CRM and customer service	陳永信
2010/3/9	Sales force automation	陳永信
2010/3/16	CRM in E-business	陳永信
2010/3/23	Analytical CRM	陳永信
2010/3/30	Introduction to customer equity management strategy	陳永信
2010/4/6	The customer equity approach and customer management plan	陳永信
2010/4/13	Mid-term Test	陳永信

六、教學進度(Syllabi)

2010/4/20	Customer equity analysis	陳永信
2010/4/27	Measuring customer equity	陳永信
2010/5/4	Customer selection	陳永信
2010/5/11	Buildiong and managing brand equity	陳永信
2010/5/18	Buildiong and managing brand equity	陳永信
2010/5/25	Buildiong and managing relationship equity	陳永信
2010/6/1	Managing customer relationship using multiple touch point in multichannel settings	陳永信
2010/6/8	The role of CRM technologies in cutomer management	陳永信
2010/6/15	Final Test	陳永信
2010/6/22	From relationship marketing to CRM and customer equity management	陳永信

七、評量方式(Evaluation)

平時成績40%(含作業，出席率，上課表現)，期中考30%，期末考30%

八、講義位址(<http://>)

九、教育目標

重新查詢