

## 開南管理學院 94 年度第 2 學期 資訊與電子商務 學系科目教學計劃表

科目代碼	科目名稱	授課教師	修別	開課年級	學分數	每週時數
	中文：顧客關係管理	楊長清	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修	研一	3	3
	英文：	先修課程				
教學目標與內容	介紹顧客關係管理的關鍵概念，並輔以案例介紹，使同學了解顧客關係管理之精隨，加以運用落實。					
實施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 講解法。 <input type="checkbox"/> 實作法。 <input checked="" type="checkbox"/> 討論法。 <input type="checkbox"/> 演習法。 <input type="checkbox"/> 問答法。 <input type="checkbox"/> 其他 ( )。					
評量方式	期中測驗 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %。 期末測驗 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %。 平時成績 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %。 其他 ( ) 成績 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %。					
授課使用及參考書籍	(請按作者、書名、版別、出版社、發行地、出版年份、起訖頁數順序填寫)。 李勝祥，顧客關係管理，滄海書局，2005.1					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：						
第一週：顧客關係管理的基本概念						
第二週：顧客差異						
第三週：資訊科技之運用						
第四週：顧客資料之搜集						
第五週：CRM資料倉儲						
第六週：顧客忠誠度						
第七週：顧客保留策略						
第八週：贏回顧客及獲得策略						
第九週：期中考						
第十週：自動化客服中心						
第十一週：線上分析處理及資料呈現						
第十二週、第十三週：衡量顧客關係管理系統的議題(1) (2)						
第十四週、第十五週：執行顧客關係管理系統的議題(1) (2)						
第十六週、第十七週：個案討論						
第十八週：期末考						
說明：1.授課教師於學期前填寫本表，經課程委員會審核後，影印分送給教師所屬課程委員會召集人，授課班級所屬系、所及教務處課務組；並於開始上課時，將本內容向學生說明。2.本表於91.4.23第四次校課程委員會討論通過。 Designer jimmy						

課程委員會召集人：

楊長清

授課教師：

楊長清

課務組
95.3.13
收文章