

開南大學 96 年度第 2 學期 資訊管理 學系、所、中心科目教學計劃表

課程編號	2	7	1	0	M	0	2	7	0		授課教師： 莊淳凌 老師
班次	研究所									<input type="checkbox"/> 必修	老師 e-mail : clchuang@mail.knu.edu.tw
開課系所：	資訊管理 學系									<input checked="" type="checkbox"/> 選修	老師分機：6107
年級班別：	碩專一 年 班										
課程名稱(中文)										學分數	課程名稱(英文)
顧客關係管理										3	Customer Relationship Management


教學目標與內容	了解顧客關係管理系統架構 如何區隔顧客	
實施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 講解法 <input type="checkbox"/> 實作法 <input type="checkbox"/> 討論法 <input type="checkbox"/> 演習法 <input checked="" type="checkbox"/> 問答法 <input type="checkbox"/> 其他_____	
評量方式	期中測驗 30% 期末測驗 30% 平時成績 30% 其他 上課態度_____ 成績 10%	
授課使用及參考書籍	(請按作者、書名、版別、出版商、發行地、出版年份、起訖頁數順序填寫)。 湯宗泰、劉文良；顧客關係管理-導論與應用；2版；全華；台北；2008；1-600	

科目簡介(含課程大綱及教學進度)：

- 顧客關係管理概論
- 消費者行為與顧客關係
- 顧客關係管理的經營策略
- 顧客關係管理的企業營運流程管理
- 顧客關係管理之行銷管理
- 顧客關係管理之銷售管理
- 顧客關係管理之顧客服務
- 發展顧客關係—探索
- 維繫顧客關係——對話
- 企業內部管理與控制—磨練
- 資訊科技與顧客關係管理
- 顧客資料應用與資料庫行銷
- 顧客資料倉儲
- 顧客資料探勘
- 顧客智慧管理

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。

課程委員會召集人： 

授課教師：莊淳凌

