

開南大學九十五年度第二學期國際企業學系、所、中心科目教學計劃表

課程編號	1	5	2	0	5	1	6	0	0	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修	授課教師： 開課系所： 年級班別：	林正穩 國際企業 五年	老師 學系 班
班次	01												
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	顧客關係管理已是熱門的趨勢，本課程以瞭解顧客為出發點，包含顧客調查、發展顧客關係、增強顧客關係，到顧客關係管理的執行、行銷、銷售、經營策略。除了傳統的實體通路外，本課程更加上了虛擬通路的部份，讓同學們在 e 化時代下能學到數位行銷及其客戶管理的部份。若有時間及機會，則會安排學生企業參訪或是企業人士來演講，讓同學們學習目前企業運作模式，也讓同學們能夠將所學的理论及實務能有所配合，能有更深入的了解。												
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 checked="" type="checkbox"/> 問答法 <input type="checkbox"/> 其他 _____												
評量方式	期中測驗 30% 期末測驗 40% 平時成績 30% 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、出版商、發行地、出版年份、起訖頁數順序填寫)。 湯宗泰、劉文良編著 顧客關係管理 初版三刷 全華科技圖書股份有限公司 2006 年 1 月												
科目簡介(可含大綱及教學進度)：													
<p>第一章:顧客關係管理概論</p> <p>第二章:消費者行為與顧客關係</p> <p>第三章:顧客關係管理的經營策略</p> <p>第四章:顧客關係管理的企業營運流程管理</p> <p>第五章:顧客關係管理之行銷管理</p> <p>第六章:顧客關係管理之銷售管理</p> <p>第七章:顧客關係管理之顧客服務</p> <p>第八章:發展顧客關係——探索</p> <p>第九章:維繫顧客關係——對話</p> <p>第十章:企業內部管理與控制——磨練</p> <p>第十一章:資訊科技與顧客關係管理</p> <p>第十二章:顧客資料應用與資料庫行銷</p> <p>第十三章:顧客資料倉儲</p> <p>第十四章:顧客資料探勘</p> <p>第十五章:顧客智慧管理</p>													
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：

國企系主任 周康樂

授課教師：

林正穩

課程經理
95.3.10
收文

國際企業系
周惠珊