

開南大學 95 年度第 2 學期 資電 學系、所、中心科目教學計劃表

課程編號	2 5 2 0 4 4 2 0 0	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 選修	授課教師： 官大諒 開課系所： 資電 年級班別： 進 3 年 班	老師 學系
班次	01			
課程名稱(中文)		學分數	課程名稱(英文)	
客戶關係管理		3	Customer Relationship Management	
教學目標 與內容	從行銷策略與資訊科技方面，探索顧客關係管理之意涵，創造有效的顧客關係系統。			
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 type="checkbox"/> 問答法 <input type="checkbox"/> 其他_____			
評量方式	期中測驗 <input checked="" type="checkbox"/> % 期末測驗 <input checked="" type="checkbox"/> % 平時成績 <input checked="" type="checkbox"/> % 其他 <u>報告</u> 成績 <input checked="" 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)。 李勝祥、吳若己 譯 顧客關係管理 滄海書局			
科目簡介(可含大綱及教學進度)：				
<p>1. 客戶關係管理的本質</p> <p>2. 瞭解顧客差異</p> <p>3. 資訊科技與蒐集顧客資料</p> <p>4. CRM 資料倉儲</p> <p>5. 顧客忠誠度</p> <p>6. 顧客保留策略</p> <p>7. 瀛回顧客及獲得的策略</p> <p>8. 銷售力自動化及自動化客服中心</p> <p>9. 資料探勘 線上分析處理 資訊呈現</p> <p>10. 衡量顧客的滿意度及忠誠度</p> <p>11. 執行故客關係管理系統</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：

官大諒

授課教師：

官大諒
3-1-07課務組
郭惠姍課務組
96.3.27
收文