

開南大學 95 年度第 2 學期 財務金融學系科目教學計劃表

課程編號	1	2	5	0	M	1	3	1	0	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 選修	授課教師：詹益郎 開課系所：碩士班一年級 年級班別：1A
班次	01										
課程名稱(中文)										學分數	課程名稱(英文)
財金行銷專題研討										3	Financial Marketing Research
教學目標 與內容	針對財金行銷作理論與實務之探究，以提升學生之財金行銷知能。										
實施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 講解法。 <input checked="" 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	研習報告 30%。 研究報告 30%。 平時成績 40%。 其他 () 成績□□%。										
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)。 1. Stanley A. Brown, "Strategic Customer Care", John Wiley&Sons, 1999. 2. 有關財金行銷之期刊文獻。										
科目簡介(可含大綱及教學進度)：											
<p>一、 顧客關照之演進與顧客側面圖。</p> <p>二、 顧客之區隔及區隔之重要。</p> <p>三、 傾聽顧客聲音，了解顧客需要。</p> <p>四、 善用科技，以滿足顧客需要。</p> <p>五、 顧客管理之階段性任務調整。</p> <p>六、 策略性顧客關照之規劃。</p> <p>七、 適當結合人才與程序，做好顧客服務。</p> <p>八、 善用工具蒐集與分析顧客資訊。</p> <p>九、 顧客關照之策略性規劃、執行與績效評量。</p> <p>十、 顧客關照的成功之道。</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：

財金系主任 何文榮

授課教師：詹益郎

 課務組
 95.3.13
 收文章