

淡江大學 100 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	顧客關係管理	授課 教師	張瑋倫 Chang Wei-lun
	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)		
開課系級	企管二 P	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TMBXB2P		
系 所 教 育 目 標			
一、健全學生人格發展。 二、培養專業化之管理人才。 三、均衡發展。 四、升學與就業雙軌並重。			
系 所 核 心 能 力			
A. 一般管理能力。 B. 企管專業能力。 C. 產業經營能力。 D. 企業倫理與工作態度。			
課程簡介	顧客關係管理是目前企業後端最重要的部分，在80/20法則中，百分之八十的利潤是由百分之二十的顧客所創造出來的，因此，保留住能夠創造高利潤營收的顧客群，就顯的相當重要，本課程期望從顧客服務的角度出發，並探討相關的技術應用，並以案例作為理論與實務的連結，期望能針對顧客關係管理有深入的瞭解。		
	Customer relationship management is an important issue for enterprises nowadays. In the rule of 80/20, 80% of profit was created by 20% of key persons of firms. Therefore, retaining significant customers is extremely crucial for companies. This course aims to investigate management and technology concepts. Meanwhile, several cases will be used in order to link the theories. The goal of this course is to help students obtain a big picture of CRM in terms of related issues.		

本課程教學目標與目標層級、系所核心能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「系所核心能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應該系「系所核心能力」。單項教學目標若對應「系所核心能力」有多項時，則可填列多項「系所核心能力」(例如：「系所核心能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列)。

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	相關性	
			目標層級	系所核心能力
1	顧客關係管理概論	Overview of CRM	C2	ABC
2	體驗經濟與顧客關係管理	Experience Economy and CRM	C2	ABC
3	消費者行為	Consumer Behavior	C2	ABC
4	顧客關係管理經營策略	CRM and Strategic Management	C2	ABC
5	行銷與銷售管理	Marketing and Sales Management	C2	ABC
6	品牌與服務品質管理	Brand and Service Quality Management	C2	ABC
7	知識管理與商業智慧	Knowledge Management and Business Intelligence	C2	ABC
8	顧客經驗管理	Customer Experience Management	C2	ABC
9	客服中心與電腦電話整合應	Customer Center and CTI	C4	ABC
10	資料庫行銷	Database Marketing	C4	ABC
11	資料採礦與顧客關係管理	Data Mining and CRM	C4	ABC
12	無線網路與顧客關係管理	Mobile Commerce and CRM	C4	ABC

教學目標之教學策略與評量方法

序號	教學目標	教學策略	評量方法
1	顧客關係管理概論	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論
2	體驗經濟與顧客關係管理	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論
3	消費者行為	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論

4	顧客關係管理經營策略	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論
5	行銷與銷售管理	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論
6	品牌與服務品質管理	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論
7	知識管理與商業智慧	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論
8	顧客經驗管理	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論
9	客服中心與電腦電話整合應	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論
10	資料庫行銷	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論
11	資料採礦與顧客關係管理	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論
12	無線網路與顧客關係管理	課堂講授、分組討論	出席率、報告、討論

本課程之設計與教學已融入下列本校基本素養與核心能力

淡江大學基本素養與核心能力	內涵說明
◆ 表達能力與人際溝通	有效運用中、外文進行表達，能發揮合作精神，與他人共同和諧生活、工作及相處。
◆ 科技應用與資訊處理	正確、安全、有效運用資訊科技，並能蒐集、分析、統整與運用資訊。
◆ 洞察未來與永續發展	能前瞻社會、科技、經濟、環境、政治等發展的未來，發展與實踐永續經營環境的規劃或行動。
◇ 學習文化與理解國際	具備因應多元化生活的文化素養，面對國際問題和機會，能有效適應和回應的全球意識與素養。
◆ 自我了解與主動學習	充分了解自我，管理自我的學習，積極發展自我多元的興趣和能力，培養終身學習的價值觀。
◆ 主動探索與問題解決	主動觀察和發掘、分析問題、蒐集資料，能運用所學不畏挫折，以有效解決問題。
◆ 團隊合作與公民實踐	具備同情心、正義感，積極關懷社會，參與民主運作，能規劃與組織活動，履行公民責任。
◆ 專業發展與職涯規劃	掌握職場變遷所需之專業基礎知能，管理個人職涯的職業倫理、心智、體能和性向。

授 課 進 度 表

週次	日期起訖	內 容 (Subject/Topics)	備註
1	100/09/05~ 100/09/11	Introduction	
2	100/09/12~ 100/09/18	Chapter 1 顧客關係管理概論	
3	100/09/19~ 100/09/25	Chapter 2 體驗經濟與顧客關係管理	
4	100/09/26~ 100/10/02	Chapter 3 消費者行為	
5	100/10/03~ 100/10/09	Chapter 4 顧客關係管理經營策略	

6	100/10/10~ 100/10/16	Chapter 5 行銷與銷售管理	
7	100/10/17~ 100/10/23	Chapter 6 品牌與服務品質管理	
8	100/10/24~ 100/10/30	Chapter 7 知識管理與商業智慧	
9	100/10/31~ 100/11/06	期中考試週	
10	100/11/07~ 100/11/13	Case Presentation for Midterm	
11	100/11/14~ 100/11/20	Case Presentation for Midterm	
12	100/11/21~ 100/11/27	Chapter 8 顧客經驗管理	
13	100/11/28~ 100/12/04	Chapter 9 客服中心與電腦電話整合應	
14	100/12/05~ 100/12/11	Chapter 10 資料庫行銷	
15	100/12/12~ 100/12/18	Chapter 11 資料採礦與顧客關係管理	
16	100/12/19~ 100/12/25	Chapter 12 無線網路與顧客關係管理	
17	100/12/26~ 101/01/01	Invited Speech (HTC)	
18	101/01/02~ 101/01/08	期末考試週	
修課應 注意事項	期末成績為參加中華民國電腦技能基金會EEC 顧客關係管理證照（企業電子化規劃師系列）		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	顧客關係管理-理論與實務，張瑋倫，旗標出版社，2009。		
參考書籍			
批改作業 篇數	篇（本欄位僅適用於所授課程需批改作業之課程教師填寫）		
學期成績 計算方式	◆平時考成績： % ◆期中考成績：60.0 % ◆期末考成績：30.0 % ◆作業成績： % ◆其他〈出席〉：10.0 %		
備 考	「教學計畫表管理系統」網址： http://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處 首頁〈網址： http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/ 〉教務資訊「教學計畫 表管理系統」進入。 ※非法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿非法影印他人著作，以免觸法。		