

淡江大學 102 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	顧客關係管理	授課 教師	吳錦波 WU JINPO
	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)		
開課系級	資管四 P	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TLMXB4P		
系 (所) 教育目標			
<p>一、精進資訊管理知能。</p> <p>二、提升資訊科技專業。</p> <p>三、獨立思考邏輯分析。</p> <p>四、強化團隊合作能力。</p> <p>五、重視企業資訊倫理。</p> <p>六、培育全球化世界觀。</p>			
系 (所) 核心能力			
<p>A. 精進資訊管理知能。</p> <p>B. 企業基礎與實務知識。</p> <p>C. 獨立思考邏輯分析。</p> <p>D. 程式設計。</p> <p>E. 重視企業資訊倫理。</p> <p>F. 資料庫設計與管理。</p> <p>G. 資訊系統分析、設計與整合。</p> <p>H. 專案管理。</p>			
課程簡介	<p>本課程以顧客關係管理視為組織的關鍵策略流程的觀點介紹其概念與架構。課程需要學生學習使用客戶關係管理系統，並鼓勵學生參與認證考試以取得全國商業管理總會推動之顧客關係管理系統應用師之認證。課程主題包括：顧客關係管理的願景、策略、價值、流程、資訊、科技、量測指標等。另外將介紹e-Contact+系統技術與系統管理，即其相關應用模組，以利學生取得認證。</p>		
	<p>This course examines customer relationship management (CRM) as a key strategic process within all organizations. It requires students to learn to use a CRM system and get certified by the General Chamber of Commerce of the Republic of China as a system operator of customer relationship management system application. The topics cover CRM vision, strategy, value, processes, information, technology, metrics, and the e-Contact+ system.</p>		

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其「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	一、學習顧客關係管理相關概念。	1. To learn CRM related concepts.	C3	BC
2	二、學習CRM系統應用師認證考試所需知識與技能。	2. To learn the knowledge and skills of the certification test as a system operator of customer relationship management system application engineer.	P3	BC

教學目標之教學方法與評量方法

序號	教學目標	教學方法	評量方法
1	一、學習顧客關係管理相關概念。	講述、討論	紙筆測驗、報告、上課表現
2	二、學習CRM系統應用師認證考試所需知識與技能。	講述、實作、上機實習	實作、報告

本課程之設計與教學已融入本校校級基本素養

淡江大學校級基本素養	內涵說明
◇ 全球視野	培養認識國際社會變遷的能力，以更寬廣的視野了解全球化的發展。
◆ 資訊運用	熟悉資訊科技的發展與使用，並能收集、分析和妥適運用資訊。
◇ 洞悉未來	瞭解自我發展、社會脈動和科技發展，以期具備建構未來願景的能力。
◇ 品德倫理	了解為人處事之道，實踐同理心和關懷萬物，反省道德原則的建構並解決道德爭議的難題。
◆ 獨立思考	鼓勵主動觀察和發掘問題，並培養邏輯推理與批判的思考能力。
◇ 樂活健康	注重身心靈和環境的和諧，建立正向健康的生活型態。
◆ 團隊合作	體察人我差異和增進溝通方法，培養資源整合與互相合作共同學習解決問題的能力。
◇ 美學涵養	培養對美的事物之易感性，提升美學鑑賞、表達及創作能力。

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	103/02/17~ 103/02/23	課程介紹與認證說明、顧客關係管理的策略	
2	103/02/24~ 103/03/02	顧客價值經驗、顧客關係管理流程、顧客關係管理的量測指標	
3	103/03/03~ 103/03/09	e-Contact+系統四大模組概述一(基礎、服務)	
4	103/03/10~ 103/03/16	e-Contact+系統四大模組概述二(客服)	
5	103/03/17~ 103/03/23	e-Contact+ 開發基礎(1)	
6	103/03/24~ 103/03/30	e-Contact+ 開發基礎(2)	
7	103/03/31~ 103/04/06	教學行政觀摩日	
8	103/04/07~ 103/04/13	e-Contact+ 開發基礎(3)	
9	103/04/14~ 103/04/20	實作說明-流程實作(1)	
10	103/04/21~ 103/04/27	期中考試週	
11	103/04/28~ 103/05/04	演講：企業服務流程之實踐經驗談	
12	103/05/05~ 103/05/11	實作說明-流程實作(2)	

13	103/05/12~ 103/05/18	實作說明-流程實作(3)	
14	103/05/19~ 103/05/25	學生實作 (問題提問交流)	
15	103/05/26~ 103/06/01	畢業考試週	
16	103/06/02~ 103/06/08	---	
17	103/06/09~ 103/06/15	---	
18	103/06/16~ 103/06/22	---	
修課應 注意事項	1. 平時評量為 e-Contact+套軟操作報告或平時測驗, Moodle遠距教學平台討論等 2. 期中評量為筆試(模擬認證考試題型) 3. 期末評量為分組報告		
教學設備	電腦、投影機、其它(電腦教室、Moodle遠距教學平台)		
教材課本	中華民國全國商業總會編印, 顧客關係管理-系統應用師(程曦e-Contact+版), 2011/7		
參考書籍	程曦e-Contact+講義		
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	◆出席率: % ◆平時評量: 30.0 % ◆期中評量: 30.0 % ◆期末評量: 40.0 % ◆其他〈 〉: %		
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/CS/main.php 〉業務連結「教師教學計畫表上傳下載」進入。 ※不法影印是違法的行為。請使用正版教科書, 勿不法影印他人著作, 以免觸法。		