

淡江大學 107 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	企管三 P	開課 資料	選修 單學期 2 學分
	TLCXB3P		
系 (所) 教育目標			
<p>一、熟悉專業知能。</p> <p>二、訓練實務知能。</p> <p>三、培養團隊精神。</p> <p>四、深化專業倫理。</p>			
系 (所) 核心能力			
<p>A. 能理解企業管理基本學理知識。</p> <p>B. 能撰寫企畫書，並善用資訊科技進行資料蒐集、分析與統整。</p> <p>C. 能溝通協調並團隊合作共同完成企業管理專案。</p> <p>D. 能整合管理與科技知能解決企業管理相關問題。</p> <p>E. 能認同職業倫理與社會責任觀念。</p> <p>F. 能運用外語增進管理專業成長。</p>			
課程簡介	<p>本課程透過個案分析，了解全球與台灣知名企業在顧客服務上獨特之處，個案所涵蓋領域包含服務業、製造業、飯店業、旅遊航空業、餐飲業等，透過討論了解在顧客關係管理上關鍵成功因素，並使同學能夠對於顧客關係管理在實務上運作有進一步了解。</p>		
	<p>This course analyzes the cases to understand the particular factors for successful companies in terms of customer relationship management. The cases cover different industries such as service industry, hotel industry, travel and airline industry, and restaurant industry. We aim to synthesize the successful factors from cases from discussion and provide the how practice works in the real world.</p>		

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	107/09/10~ 107/09/16	Orientation & Introduction	
2	107/09/17~ 107/09/23	Customer Experience / Case: Southwest Airline & Singapore Airline	
3	107/09/24~ 107/09/30	OFF-National Holiday	
4	107/10/01~ 107/10/07	Customer Activity & Co-Production / Case: Harrah's Hotel & Hilton	
5	107/10/08~ 107/10/14	The Customer Lens / Case: Starbucks & IKEA	
6	107/10/15~ 107/10/21	Customer Perception and Evaluation / Case: Nordstrom & Macy's	
7	107/10/22~ 107/10/28	Complaint Management / Case: Zappos & Amazon	
8	107/10/29~ 107/11/04	Service Culture and Customer Centricity / Case: In and Out Burger & McDonald	
9	107/11/05~ 107/11/11	Service Experience / Undercover Boss: Frontier Airline	
10	107/11/12~ 107/11/18	期中考試週	
11	107/11/19~ 107/11/25	Movie Appreciation and Analysis	
12	107/11/26~ 107/12/02	Service Innovation / Case: Uniqlo & Zara	

13	107/12/03~ 107/12/09	Customer Ecosystems / Case: Uber & BlaBlaCar	
14	107/12/10~ 107/12/16	Movie Appreciation and Analysis	
15	107/12/17~ 107/12/23	The Use of Customer Data / Undercover Boss: 1-800-Flowers	
16	107/12/24~ 107/12/30	Final Case Presentation	
17	107/12/31~ 108/01/06	OFF-National Holiday	
18	108/01/07~ 108/01/13	期末考試週	
修課應 注意事項	本課程設計包含每周個案報告，隨機課堂討論，以及期末個案報告。		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	自製投影片 (Cases and Articles from Harvard Database)		
參考書籍	Any textbooks or articles related to CRM.		
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： 20.0 % ◆平時評量：40.0 % ◆期中評量： % ◆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。		