

淡江大學 108 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	黃俊哲 HUANG, CHUN-CHE
	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)		
開課系級	企管三 P	開課 資料	實體課程 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>			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
<p>A. 能理解企業管理基本學理知識。(比重：50.00)</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。(比重：20.00)</p> <p>C. 能溝通協調並團隊合作共同完成企業管理專案。(比重：30.00)</p>			
本課程對應校級基本素養之項目與比重			
<p>1. 全球視野。(比重：40.00)</p> <p>2. 資訊運用。(比重：20.00)</p> <p>3. 洞悉未來。(比重：20.00)</p> <p>7. 團隊合作。(比重：20.00)</p>			
課程簡介	<p>本課程主要目的是了解企業應該如何與顧客之互動，方能獲得顧客的滿意及忠誠回應而產生終身價值，進而提昇企業獲利。企業欲與顧客有效互動，需要有良好的目標、流程、工具及服務介面等元件，本課程探討企業如何有效規劃及設計這些元件，以便做好顧客關係管理(CRM)。</p>		
	<p>The purpose of this cause is to understand how the businesses interact with their customers. The effectiveness of customer interaction can make the customer satisfied and loyal, and established life cycle relationship with the business. The components of customer relationship management (CRM) include objective, service process, tools, and, service encounter. The planning and design of these components will be discussed in our course.</p>		

本課程教學目標與認知、情意、技能目標之對應

將課程教學目標分別對應「認知 (Cognitive)」、「情意 (Affective)」與「技能(Psychomotor)」的各目標類型。

- 一、認知(Cognitive)：著重在該科目的事實、概念、程序、後設認知等各類知識之學習。
- 二、情意(Affective)：著重在該科目的興趣、倫理、態度、信念、價值觀等之學習。
- 三、技能(Psychomotor)：著重在該科目的肢體動作或技術操作之學習。

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)
1	包含顧客關係管理的定義、重要性、架構以及顧客關係管理的發展與實施流程。	This course contains the following topics: definition of CRM, importance of CRM, framework of a CRM system, Development of a CRM system, and the cases of CRM operations.

教學目標之目標類型、核心能力、基本素養教學方法與評量方式

序號	目標類型	院、系(所)核心能力	校級基本素養	教學方法	評量方式
1	認知	ABC	1237	講述、討論、發表	討論(含課堂、線上)、報告(含口頭、書面)

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	108/09/09~ 108/09/15	課程介紹	
2	108/09/16~ 108/09/22	顧客關係管理導論(Ch1)	
3	108/09/23~ 108/09/29	顧客關係與顧客互動(Ch2)	
4	108/09/30~ 108/10/06	顧客價值(Ch3)	
5	108/10/07~ 108/10/13	策略與資源(Ch4)	
6	108/10/14~ 108/10/20	顧客互動流程與介面(Ch5)	
7	108/10/21~ 108/10/27	顧客資料分析工具(Ch6)	
8	108/10/28~ 108/11/03	制度與管理(Ch7)	
9	108/11/04~ 108/11/10	實施團隊與規劃流程(Ch8)	
10	108/11/11~ 108/11/17	期中考試週	
11	108/11/18~ 108/11/24	顧客關係管理策略規劃(Ch9)	
12	108/11/25~ 108/12/01	顧客關係管理需求分析(Ch10)	
13	108/12/02~ 108/12/08	顧客關係管理系統設計與導入(Ch11)	

14	108/12/09~ 108/12/15	顧客關係管理實施(Ch12)	
15	108/12/16~ 108/12/22	顧客知識管理(Ch13)	
16	108/12/23~ 108/12/29	顧客關係管理創意方案之擬定(Ch14)	
17	108/12/30~ 109/01/05	顧客關係管理議題與趨勢(Ch15)	
18	109/01/06~ 109/01/12	期末考試週(本學期期末考試日期為:109/1/3-109/1/9)	
修課應 注意事項			
教學設備		電腦、投影機	
教科書與 教材		中文書名：顧客關係管理(第六版),中文作者：徐茂練 編著,中文出版社：全華 圖書,出版日期：2016/05	
參考文獻			
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：20.0 % ◆期中評量：30.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈 〉： %	
備考		「教學計畫表管理系統」網址： https://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處 首頁→教務資訊「教學計畫表管理系統」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。	