

淡江大學 108 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	實體課程 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>			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
<p>B. 企業基礎與實務知識。(比重：50.00)</p> <p>C. 資訊系統運用。(比重：50.00)</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：50.00)</p> <p>2. 資訊運用。(比重：50.00)</p>			
課程簡介	顧客關係管理課程是一門學理與實務應用兼具的課程。本課程探討顧客關係管理學理架構、方法、系統、評估指標、流程、模式；並導入雲端科技建立顧客關係案例，實際深度觀察，活絡應用問題解決。		
	Customer relationship management(CRM)is both an academic field and a practical subject. This course aims to investigate the theoretical framework, methods, systems, performance indicators, procedures, and models of CRM. It also incorporates case studies via cloud technology, which allows students to conduct in-depth observation and thus enhance real-world problem solving.		

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	一、瞭解顧客關係管理的基本概念與企業進行顧客關係管理的重要性。	1. Understand the basic concepts of customer relationships management and its importance in businesses.
2	二、熟悉顧客關係管理流程、系統、及資訊的整合。	2. Familiarize the process, systems, and information integration of customer relationship management.
3	三、能運用顧客關係衡量指標。	3. Enable students to correctly apply performance measurement indicators.
4	四、善用新資訊科技於顧客關係管理。	4. Be able to utilize new information technology in customer relationship management.

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	BC	12	講述、討論	討論(含課堂、線上)、報告(含口頭、書面)
2	認知	BC	12	講述、討論	作業、實作
3	認知	BC	12	講述、討論	作業、實作
4	認知	BC	12	講述、討論	討論(含課堂、線上)、實作、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	109/03/02~109/03/08	課程介紹、顧客關係管理概觀	Chapter 1
2	109/03/09~109/03/15	消費者行為	Chapter 2
3	109/03/16~109/03/22	建立顧客服務理念	Chapter 3
4	109/03/23~109/03/29	顧客定位與消費價值	Chapter 4
5	109/03/30~109/04/05	與顧客溝通	Chapter 5
6	109/04/06~109/04/12	組織客服團隊	Chapter 6
7	109/04/13~109/04/19	顧客關係管理之授權	Chapter 7

8	109/04/20~ 109/04/26	顧客關係維繫與量化滿意度	Chapter 8
9	109/04/27~ 109/05/03	期中考試週	
10	109/05/04~ 109/05/10	考前複習與問題討論	Chapter 9
11	109/05/11~ 109/05/17	顧客忠誠度	Chapter 10
12	109/05/18~ 109/05/24	顧客抱怨與關係修復	Chapter 11
13	109/05/25~ 109/05/31	顧客關係管理與科技運用	Chapter 12 & 13
14	109/06/01~ 109/06/07	畢業考試週	
15	109/06/08~ 109/06/14	教師彈性補充教學：顧客關係管理創新與趨勢	Chapter 14 & 15
16	109/06/15~ 109/06/21	---	
17	109/06/22~ 109/06/28	---	
18	109/06/29~ 109/07/05	---	
修課應 注意事項	智慧型手機或平板電腦上課必備！		
教學設備	電腦		
教科書與 教材	陳水蓮, 林書旭, 吳怡芬 (2018), 顧客關係管理, 第二版, 高立圖書。		
參考文獻	陳美純 (2014), 顧客關係管理：整合雲端應用服務 前程文化 Buttle, Francis, and Stan Maklan (2015), Customer relationship management: concepts and technologies, 3rd Ed. Routledge, Taylor & Francis Group. Kumar, V. and Werner Reinartz (2012), Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools, 2nd Ed. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.		
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： 10.0 % ◆平時評量： % ◆期中評量：30.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈案例分析報告〉：30.0 %		
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。		