

淡江大學 110 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	張心瑜 CHANG, HSINYU
	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 3學分
	TLMXB4P		
課程與SDGs 關聯性	SDG4 優質教育 SDG9 產業創新與基礎設施		
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	顧客關係管理主要目的為－傳遞卓越的顧客價值以獲取企業利潤，而顧客關係管理的工作重點在於，協調內部功能活動以及利用外部網路資源來整合與強化顧客價值創造流程。實務上許多企業，已視顧客關係管理為企業文化與實務的核心，本課程引導學生從行銷面、技術面、管理面等，學習顧客關係管理的策略與作法。		

	The purpose of customer relationship management (CRM) is to make firm profits by means of the delivery of superior customer value. CRM emphasizes on coordinating the activities of internal functions and on utilizing the resources of external networks in order to integrate and strengthen the processes of customer value creation. This course will guide students to learn about CRM strategy and methods through marketing, technology, and management dimensions.
--	---

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	本課程引導學生從行銷面、技術面、管理面等，學習顧客關係管理的策略與作法。	This course covers theory and development of CRM, customer data and information technology, impacts of CRM on marketing strategy, evaluation of CRM, and future challenges for CRM.

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、發表	測驗、作業、討論(含課堂、線上)

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	110/09/22~ 110/09/28	課程介紹	
2	110/09/29~ 110/10/05	顧客關係管理導論	
3	110/10/06~ 110/10/12	顧客關係管理之經營策略	
4	110/10/13~ 110/10/19	顧客關係管理之流程與關鍵步驟	
5	110/10/20~ 110/10/26	顧客關係管理系統之建構	
6	110/10/27~ 110/11/02	CRM的核心議題與ERP、SCM&BI之整合應用	
7	110/11/03~ 110/11/09	顧客關係管理之行銷	
8	110/11/10~ 110/11/16	網路行銷、電子商務與顧客關係管理	
9	110/11/17~ 110/11/23	期中考試週	

10	110/11/24~ 110/11/30	專業化與跨領域的顧客關係管理	
11	110/12/01~ 110/12/07	資料倉儲與顧客關係管理	
12	110/12/08~ 110/12/14	資料探勘、大數據與顧客關係管理	
13	110/12/15~ 110/12/21	顧客滿意、服務品質與自助服務科技	
14	110/12/22~ 110/12/28	品牌與顧客關係管理	
15	110/12/29~ 111/01/04	顧客抱怨與顧客忠誠管理	
16	111/01/05~ 111/01/11	顧客生命週期與顧客價值管理	
17	111/01/12~ 111/01/18	期末考週	
18	111/01/19~ 111/01/25	教師彈性補充教學週	
修課應 注意事項			
教學設備		電腦、投影機	
教科書與 教材		顧客關係管理(106.09)第三版。陳德富。滄海書局	
參考文獻		顧客關係管理(106.09)第三版。陳德富。滄海書局	
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：20.0 % ◆期中評量：35.0 % ◆期末評量：35.0 % ◆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。	