



## 教學計劃表 Syllabus

課程名稱(中文) Course Name in Chinese	顧客關係管理		學年/學期 Academic Year/Semester	113/1
課程名稱(英文) Course Name in English	Customer Relationship Management			
科目代碼 Course Code	BM_55500	系級 Department & Year	碩士	開課單位 Course-Offering Department
修別 Type	選修 Elective	學分數/時間 Credit(s)/Hour(s)	3.0/3.0	
授課教師 Instructor	/陳珮綺			
先修課程 Prerequisite				

### 課程描述 Course Description

本課程透過翻轉教室教學方法探討顧客關係管理的定義和內涵，協助學生理解各種顧客關係管理的手法。課程除建構學生對顧客關係管理的基本認識外，亦逐步引導學生閱讀與分析學術期刊，啟發學生如何從現象與學術期刊中發展論文題目。課程亦輔以個案討論，以及實作練習的方式，將理論與實務結合。

### 課程目標 Course Objectives

從顧客為中心的策略性觀點，掌握CRM的關鍵經營議題。

系專業能力 Basic Learning Outcomes		課程目標與系專業能力相關性 Correlation between Course Objectives and Dept.'s Education Objectives
A	具備企業管理理論的核心專業知識 Core knowledge of theories related to business management	●
B	具備邏輯思考與企業經營管理問題解決的能力 Capability of logical thinking and problem solving to business management	●
C	具備領導、溝通協調與團隊運作的能力 Capability of leadership, communication, and collaboration	●
D	具備國際觀以及外語溝通的能力 Global perspective and capability of communication in foreign languages	●
E	具備資訊科技之妥善運用能力，以培育企業經營之運籌帷幄 Capability of IT applications for business operations	●
F	具備企業倫理以奠定經營觀念之認知與堅持 Having recognition and persistence of business ethics	○

圖示說明 Illustration : ● 高度相關 Highly correlated ○ 中度相關 Moderately correlated

### 授課進度表 Teaching Schedule & Content

週次 Week	內容 Subject/Topics	備註 Remarks
1	課程簡介	
2	顧客關係管理導論	
3	顧客關係管理之顧客價值	
4	發展、強化與維持顧客關係	
5	顧客關係管理之門市服務	

6	市場洞察與資料收集	
7	顧客資料收集	
8	顧客關係服務稽核成果報告	
9	期中考試週 Midterm Exam	
10	顧客關係管理之企業制度與管理	
11	顧客忠誠計畫與顧客資料收集	
12	主題資料收集與驗證	
13	顧客申訴處理及服務補救 (一)	
14	顧客申訴處理及服務補救 (二)	
15	顧客關係管理的未來	
16	期末考	
17	期末報告	
18	彈性補充教學	

### 教學策略 Teaching Strategies

- 課堂講授 Lecture
  分組討論 Group Discussion
  參觀實習 Field Trip  
 其他 Miscellaneous:

### 教學創新自評 Teaching Self-Evaluation

#### 創新教學(Innovative Teaching)

- 問題導向學習(PBL)
  團體合作學習(TBL)
  解決導向學習(SBL)  
 翻轉教室 Flipped Classroom
  磨課師 Moocs

#### 社會責任(Social Responsibility)

- 在地實踐 Community Practice
  產學合作 Industry-Academia Cooperation

#### 跨域合作(Transdisciplinary Projects)

- 跨界教學 Transdisciplinary Teaching
  跨院系教學 Inter-collegiate Teaching

- 業師合授 Courses Co-taught with Industry Practitioners

其它 other:

---

學期成績計算及多元評量方式 Grading & Assessments									
配分項目 Items	配分比例 Percentage	多元評量方式 Assessments							
		測驗 會考	實作 觀察	口頭 發表	專題 研究	創作 展演	卷宗 評量	證照 檢定	其他
平時成績 General Performance	25%			✓					
期中考成績 Midterm Exam	20%	✓							
期末考成績 Final Exam	20%	✓							
作業成績 Homework and/or Assignments	10%		✓	✓					小組學術觀察報告
其他 Miscellaneous (期末小組口頭報告, 小組 自互評)	25%								
評量方式補充說明 Grading & Assessments Supplemental instructions									
教科書與參考書目 (書名、作者、書局、代理商、說明) Textbook & Other References (Title, Author, Publisher, Agents, Remarks, etc.)									
<p>上課教材: 老師自編講義、學術期刊</p> <p>參考教材: 徐茂練(2019)。顧客關係管理。新北市：全華。 戴國良(2019)。圖解顧客關係管理。臺北市：五南。 曾鼎翔(譯)(2019)。服務業行銷 (原作者: Jochen Wirtz, Christopher Lovelock)。臺北市：華泰。 劉文良(2020)。顧客關係管理應用與認證。臺北市：基峰。 郭德賓(2020)。餐飲服務—服務品質與顧客關係管理理論與實務。臺北市：五南。</p>									
課程教材網址(含線上教學資訊, 教師個人網址請列位於本校內之網址) Teaching Aids & Teacher's Website(Including online teaching information. Personal website can be listed here.)									
其他補充說明 (Supplemental instructions)									