請尊重智慧財產權，合法影印資料並使用正版教科書。
Please consult Intellectual Property Rights before making a photocopy. Please use the textbook of copyrighted edition.

國立東華大學

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	企業管理學系
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 managemen	●
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 Industy-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.)

上課教材:
老師自編講義、學術期刊

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：碁峰。
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。

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)