

中國科技大學

管理學院-進修學院

一般專業科目教學規範

【顧客關係管理】

(Customer Relationship Management)

【JMKT14391】【選修】【3 學分】

課程與能力指標關聯表		
校訂基本能力指標		關聯程度
01	語文運用能力	3
02	邏輯推理能力	7
03	文化欣賞能力	5
04	科技運用能力	7
05	公民參與能力	5
06	生涯發展能力	7
企業管理系專業能力指標		關聯程度
01	具有企業內外部環境資訊分析之能力	7
02	具有企業政策制定與規劃之能力	7
03	具有企業經營管理與規劃之能力	7
04	具有企業問題分析與診斷之能力	7
05	具有企業人力資源管理與運用之能力	5
06	具有善用企業文書資訊應用軟體之能力	3
07	具有掌握企業與社會國際脈動之能力	3
備註：1.本課程與就業能力之關聯性，劃分為 0~7 共 8 個區間，非關課程重要性。 2.本表內各系課程委員會參酌課程內容與各指標關聯程度，註記其關聯性由高至低依序為 7...0。 3.專業能力指標之欄位不足可自行延伸。 4.能力指標參考網址： http://www.cute.edu.tw/~acad/course5.htm		

北進院-二技-企管系

中華民國 106 年 9 月制定

目錄

壹、中英文簡介	2
貳、教學目標	
一、專業教學目標	3
二、學生生涯目標	3
參、課程描述	
一、課程地圖	3
二、章節流程圖與說明	4
肆、教材	
一、教科書	5
二、補助教材【包含實務個案、學生工作報告、業師教材、網路資料、專業期刊導讀等】	5
三、數位資源【網址、超連結等】	5
伍、教學活動	
一、教學方式	
(一) 教學前之準備	5
(二) 授課內容與重點	5
二、本課程與證照相關性	6
三、實務教學（建議將實務教學列入成績評量考核）	6
四、補救教學	6
陸、評量方式	
一、成績評量	
(一) 平時成績	6
(二) 期中考成績	6
(三) 期末考成績	6
(四) 配分比率	6
二、學習評量	
(一) 安置性評量	7
(二) 形成性評量	7
(三) 診斷式評量	7
(四) 總結性評量	7
柒、附件資料	
一、安置性評量	8
二、形成性評量	9
三、診斷式評量	10
四、總結性評量(略)	

本規範經系課程與教學小組初審，送系主任及學群召集人審查後，
由本校課程規劃委員核定，修正時亦同。

壹、中英文簡介

「顧客關係管理」課程內容中英文簡介

課程編碼	課 程 名 稱	年級	學期	學分	時數	必、選修
JACC12310	顧客關係管理					選修
		4	下	3	3	
1.本課程結合顧客關係管理之理論與實務，以顧客關係管理系統簡介、顧客關係之資料分析、顧客關係之方案規劃、顧客關係之方案執行、顧客關係之方案控制、與顧客關係之方案評價為流程架構，並以讀書會、腦力激盪、與心得報告的方式，進行主題案例之分析探討，協助同學熟悉顧客關係管理之理論與實務的架構全貌。						
2.希望同學在修習本課程後，能具備完整的顧客關係管理觀念與架構，進而提升同學們運用相關思考與知識，來發現、分析與探討顧客關係管理相關議題的能力。						
Course Code	Course Name	Year	Semester	Credit	Hour	Required or Elective
JACC12310	Customer Relationship Management					
		4	Second	3	3	E
1.The purpose of this course for students in Management college is: (1).to know the knowledge map of Customer Relationship Management; (2).to know the practices of Customer Relationship Management; (3).to apply the knowledge of Customer Relationship Management in discovering, analyzing and studying issues for Customer Relationship Management.						
2.The contents of the course include the following: (1).Introduction to Customer Relationship Management. (2).The Data Analysis of Customer Relationship Management. (3).The Project Planning of Customer Relationship Management. (4).The Project Doing of Customer Relationship Management. (5).The Project Controlling of Customer Relationship Management. (6).The Project Valuation of Customer Relationship Management. (5).Case Studies.						

貳、教學目標

一、專業教學目標

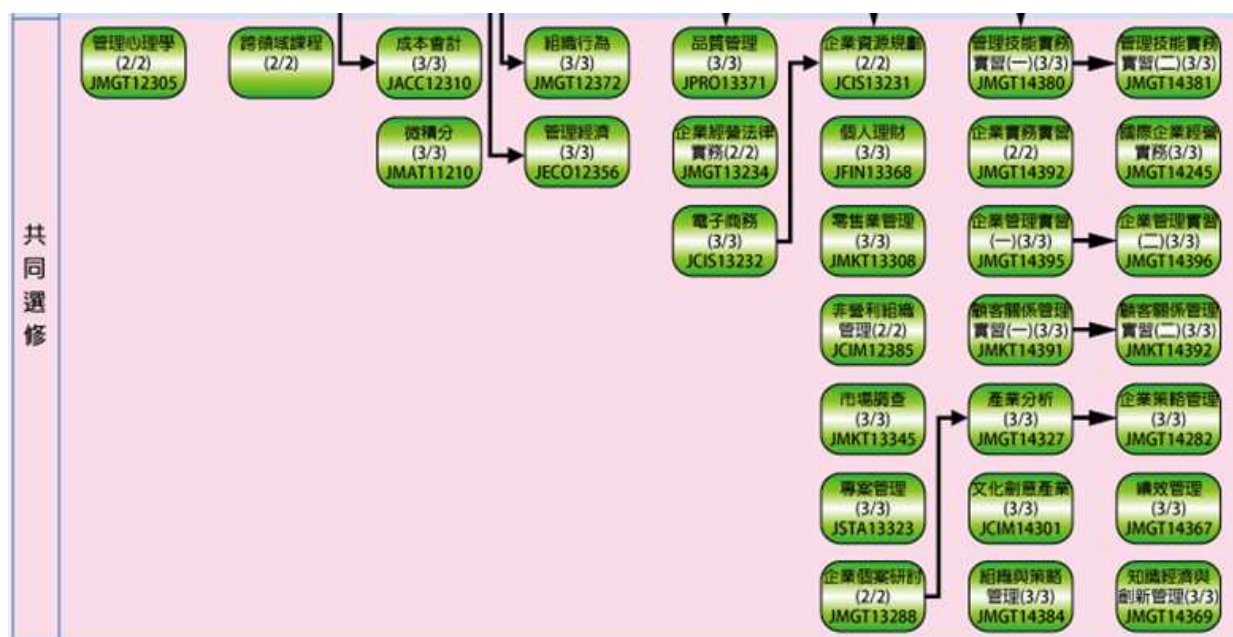
- (一) 從知識探索之角度，協助學生認識顧客關係管理理論與實務之架構全貌。
- (二) 從生涯規劃之角度，協助學生認識顧客關係管理對本職學能的提升作用。

二、學生生涯目標

以顧客關係管理之理論與實務內容為基礎，透過本課程的學習與訓練，協助學生畢業後，有能力從事顧客關係管理之相關工作，或著重行銷管理之相關工作，甚至在適當歷練之後，可對自行創業之評估與執行發揮作用，相信本課程對學生未來生涯規劃與就業競爭力之提昇，具有相當程度的助益。

參、課程說明

一、課程地圖



請自本校首頁之「全校課程地圖」中，點選企管系即可進入，並了解本系課程地圖。

網址：<http://www.cute.edu.tw/hsp/web/map/c1/c1.htm>。

二、章節流程圖與說明

中國科技大學企業管理系（北進院二技企四A）/格 308)
「顧客關係管理」課程進度規劃表

週次	上課日期	上 課 章 節 或 內 容
1	09/21	1. 顧客關係管理導論
2	09/28	2. 了解顧客本質與消費行為
3	10/05	3. 顧客關係管理的銷售與行銷
4	10/12	4. 建立顧客關係管理導向的策略規劃
5	10/19	5. 設計顧客服務與支援管理的新流程
6	10/26	6. 建立顧客經驗與創造顧客價值
7	11/02	7. 發展、維繫、強化顧客關係
8	11/09	8. 建立顧客忠誠度計畫
9	11/16	期中考核週
10	11/23	9. 顧客不滿意與抱怨的處理
11	11/30	10. 顧客關係管理的評估與衡量
12	12/07	11. 資料庫行銷與應用
13	12/14	12. 建立顧客資料倉儲與資料探勘
14	12/21	13. 商業智慧在顧客關係管理的應用
15	12/28	14. 顧客關係在行動商務與雲端運算的應用
16	01/04	15 顧客關係管理專題(一)
17	01/11	16. 顧客關係管理專題(二)
18	01/18	期末考核週

參考資料與教材：

1. 顧客關係管理（2016/1，初版二刷），陳美純 著，台北市：前程文化事業有限公司。

肆、教材

一、教科書

1. 顧客關係管理（2016/1，初版二刷），陳美純 著，台北市：前程文化事業有限公司。

二、輔助教材

（一）補充教材

社群網戰(the social network)，David Fincher，Columbia Pictures。

文創速報，經濟部文化創意產業推動辦公室。

（二）參考資料

1.一般參考資料

(1)最新發行的財經報紙與財經雜誌：前者如工商時報、經濟日報；後者如財訊月刊、商業週刊、今周刊、天下雜誌、遠見雜誌等。

(2)其他專業教科書之補充：

文化創意產業讀本：創意管理與文化經濟，李天鐸等，台北：遠流。

現代策略管理，劉恆逸 編譯，台北：華泰文化。

2.期刊

臺灣經濟研究月刊、台灣經濟金融月刊、管理雜誌。

三、數位資源

1.報紙類

中文報紙論文分類索引：<http://140.119.115.30/tts/icn.tts>

經濟日報新聞網：<http://udn.com/NEWS/main.html>

中時電子報：<http://news.chinatimes.com/>

2.管理學文獻類

中華民國企管文獻摘要資料庫：<http://mars.csis.com.tw/>

國家圖書館遠距圖書服務系統：<http://readopac.ncl.edu.tw/>

國家政策研究基金會：<http://www.npf.org.tw/main.htm>

期刊論文索引：http://readopac.ncl.edu.tw/cgi/ncl3/m_ncl3

全國博碩士論文資訊網：<http://datas.ncl.edu.tw/theabs/00/>

光碟資料庫：<http://www.lib.cute.edu.tw/>

3.統計資料類

行政院主計處：<http://www.dgbasey.gov.tw/>

行政院金融監督管理委員會保險局：<http://www.ib.gov.tw/>

伍、教學活動

一、教學方式

（一）教學前之準備

- 1.首先以適合學生需要與學生程度來選擇書籍。
- 2.配合學期時程來編排進度。
- 3.教材的準備及教學設備的預借。
- 4.與其他擔任本課程之老師討論並交換心得。

(二)授課內容與重點

- 1.透過讀書會/分組腦力激盪/分組報告的方式操作演練，讓學生充分掌握各類型顧客關係管理之理論與實務。。
- 2.每週隨堂分階段進行隨堂作業，確定學生聽課狀況。
- 3.每週進行課後書面提問，確定學生複習狀況。
- 4.提供相關時事議題與經典案例，讓學生思考與應用所學知識。

(三)隨堂作業：

- 1.原則上，每週隨堂分階段進行隨堂作業。
- 2.報告內容以分組討論之範圍為基礎。

(四)課後提問：

- 1.原則上，每週課後由學生進行書面隨堂提問。
- 2.提問內容以當週授課內容或其他相關議題為基礎。

二、本課程與證照相關性：(略)

三、實務教學：顧客關係管理隨堂作業，約佔學期成績之 40%。

四、補救教學

(一)課業輔導

1.輔導時間

- (1).地點：中國科技大學 台北校區 格 308 。時間：上下課時間提問。
- (2).方式：tiger52@ms6.hinet.net 。時間：課後隨時歡迎提問。

2.輔導方式

- (1).每週課程結束要求(或鼓勵)同學們書面提問，並整理予以回覆。
- (2).持續以知識地圖的方式強化同學們思考問題與解決問題時的方向感。

(二)相關證照考試、國家考試、與升學考試之輔導(略)

陸、 評量方式

一、成績評量

(一) 隨堂作業：占總成績 40%

(期中考之前的隨堂作業 20% +期中考之後的隨堂作業 20%)

- 1.方式：以隨堂方式進行。
- 2.內容：依每週進度指定範圍。
- 3.時間：當週隨堂繳交。

(二) 期中考成績：佔總成績 30%

- 1.方式：採書面方式進行。
- 2.範圍：按照上述課程規劃進度表。

(三) 期末考成績：占總成績 30%

- 1.方式：採書面方式進行。
- 2.範圍：按照上述課程規劃進度表。

(四) 配分比例

- 1.隨堂作業(40%)
- 2.期中考(30%)
- 3.期末考(30%)

二、學習評量

(一)、安置性評量：

於學期開始設計問卷了解學生學習能力。(問卷如附件一)

(二)、形成性評量：

開學三至四週內設計問卷了解學生對教學方式之接受程度。(問卷如附件二)

(三)、診斷性評量：

學期終設計問卷了解學生學習狀態，以便進行期終測驗與評分。(問卷如附件三)

(四)、總結性評量：

每學期末依學生個別差異、表現、考試成績進行學期成績評量。

柒、附件資料

附件一、安置性評量問卷

中國科技學進修學院四技企三 A 「顧客關係管理」學習評量問卷

親愛的同學：

煩請各位同學就個人學習情形填寫以下問卷，讓老師在教授「顧客關係管理」課程時，能儘量配合各位同學的實際情況來安排課程進度與評量方式，共同完成本課程之教學與學習目標，謝謝！

- 1、成為中國企管科的一份子以來， _____（非常、可、尚可、不曾）樂在學校生活中。
- 2、在本校學習生涯中：
 - (1) 最擅長的科目是 _____，
 - (2) 最喜歡的科目是 _____，
 - (3) 最感無力的科目是 _____。
- 3、我下列問題的看法是
 - (1) 我認為學習「顧客關係管理」課程應獲得那些知識？

 - (2) 我認為學習「顧客關係管理」課程應具備哪些基礎知識？

 - (3) 我認為學習「顧客關係管理」課程後應有哪些生活或職場用途？

 - (4) 我為何選擇修習本課程？

- 4、我會將「顧客關係管理」之學期成績目標訂為： _____（填 0~100）；
我將以 _____（請填具體作法）達到上項成績目標。
- 5、我期望未來這一年的學習生涯是 _____。
- 6、待學業完成後將 _____（升學、就業）。
- 7、我的學校學習生涯 _____（須、不須）課餘時間打工。因為 _____。

附件二、 形成性評量問卷

中國科技學進修學院四技企三 A

「顧客關係管理」學習評量問卷

壹.說明：

一.本問卷中每一個題目，請同學依據實際情形填答，您的意見將有助於改善教學及師生互動。

二.每個問題都是〈單選〉，請您勾〈✓〉出一向您的意見與看法：

1「非常不同意」、2「不同意」、3「沒意見」、4「同意」、5「非常同意」。

貳.問卷內容：

評量項目	評量
一、課程方面	1 2 3 4 5
1.教師熟悉課程教材。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.教具〈包括補充講義及資料〉設計符合課程需要	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.教材選擇與組織適當。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.我會作課前預習，預先了解上課內容。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.我會依照教師指導，完成單元課後作業練習。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
二、教學方面	1 2 3 4 5
1.教師講課之言詞表達可以瞭解。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.教師講課時音量適中。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.教師講課時眼神能關照全班同學。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.教師講課所書寫板書清楚可幫助了解課程。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.教師講課所提問題次數及型態合宜。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.除假期等因素外，教師能有效掌握教學進度。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7.教師講解具體、明確，能重點授課。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8.教師能運用不同方法啟發，並鼓勵同學發表自己的想法。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9.我有學習疑難時，能透過各種可行管道得到教師之協助。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10.教師教學認真，準備充分。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
三、班級情境方面	1 2 3 4 5
1.師生關係融洽和諧。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.我能積極參與本課程之教學活動。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.教師講課遇有同學不當行為〈如：大聲喧嘩〉，處理得宜	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

* 對於本課程教學與學習的具體建議：

附件三、診斷性評量問卷

中國科技學進修學院四技企三 A

「顧客關係管理」學習評量問卷

壹.說明：

一.本問卷中每一個題目，請同學依據實際情形填答，您的意見將有助於改善教學及師生互動。

二.每個問題都是〈單選〉，請您勾〈✓〉出一向您的意見與看法：

1「非常不同意」、2「不同意」、3「沒意見」、4「同意」、5「非常同意」。

貳.問卷內容：

一、學生基本情況	
1.我修習本科目的態度是：(A)很認真 (B)還算認真 (C)普通 (D)不太認真 (E)不認真。	
2.我上課缺課次數大約：(A)從不缺課(B)2次以下(C)3～5次(D)5～10次(E)10次以上。	
3.我上一學期學業總平均分數為：(A)90以上(B)80～89(C)70～79(D)60～69(E)其他。	
4.我課外用於預習、溫習本科目每週時間約為：(A)8小時以上(B)6～8小時(C)4～6小時(D)2～4小時 (E)2小時以下。	
5.這學期我向本科目教師請教情形是：(A)多於10次(B)7～10次(C)3～6次(D)少於2次(E)從來沒有。	
6.對於本科目，妳的學習方法是：(A)課前預習，課後複習(B)課後複習(C)教作業前複習(D)考前才複習 (E)考前才開始強記應付。	
評量項目	評量
一、課程與評分方面	1 2 3 4 5
1.本課程選用教科書、講義及其他教材對學習有幫助。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.授課內容難易適中。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.課程份量恰當。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.評分方式與標準於開學初說明清楚且能確實施行。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.考試評分能反應教學重點，並正確測出學生的學習成效。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
二、教學方面	1 2 3 4 5
1.教師上課的進度適當，並能根據同學得瞭解程度調整教學進度或方式。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.教師講課之表達與解說清楚可以瞭解，能重點授課。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.課程內容分配比例恰當，各主題間有良好的連貫。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.教師教學認真，事先準備充分。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.教師能運用不同方法啟發，並鼓勵同學發表自己的想法。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.教師常鼓勵同學發問，並樂於位同學解答疑難。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7.我有學習疑難時，能透過各種可行管道得到教師之協助。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8.綜合言，我認為可從這門課學得很多。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
三、上課情境方面	1 2 3 4 5
1.本班同學上課出席率很高。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.本班同學上課都很用心聽講。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.本班同學上課時會踴躍發言。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.下課後同學們會熱烈討論上課內容	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.教師講課遇有同學不當行為〈如：大聲喧嘩〉，處理得宜。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>