

114 學年	第一學期	任課老師：陳睿昱
開課班級：EMBA—A	科目名稱：顧客關係管理	科目名稱(英文)：Customer Relationship Management
學分：3.0	必選修別：選修	

項目	內容
核心能力	<input type="checkbox"/> 具備國際經營管理基本知識與應用能力 0% <input checked="" type="checkbox"/> 具備洞悉產業趨勢之創新應用與分析能力 30% <input checked="" type="checkbox"/> 具備實務理論分析與解決能力 30% <input type="checkbox"/> 具備團隊合作及溝通協調之能力 0% <input type="checkbox"/> 具備國際企業管理的策略領導能力 0% <input checked="" type="checkbox"/> 多元產業之相互理解能力 20% <input checked="" type="checkbox"/> 理解企業倫理與社會責任 20%
科目描述/學習目標	本課程的目標在培養學生以策略性思維掌握顧客關係管理核心概念與實務技巧。顧客關係管理是現代企業每位管理者應具備的關鍵能力，無論銷售標的為產品、服務、觀念，甚至是自我影響力，皆涉及有效的顧客溝通與關係經營。課程中將搭配個案研討、焦點討論與實務案例分享，使學生能從自身職場經驗中反思並提升顧客管理能力，強化企業競爭優勢。
課程屬性	<input type="checkbox"/> 性別平等教育 <input type="checkbox"/> 品德教育 <input type="checkbox"/> 環境教育與永續發展 <input type="checkbox"/> 全英語授課 <input type="checkbox"/> 生命教育 <input type="checkbox"/> 媒體識讀與資訊判讀 <input type="checkbox"/> 跨域課程 <input checked="" type="checkbox"/> 問題/專題導向課程 <input type="checkbox"/> 自主學習課程 <input type="checkbox"/> 優質教育 <input type="checkbox"/> 消除不平等 <input type="checkbox"/> 社會參與 <input type="checkbox"/> 導入AI協作課程 <input checked="" type="checkbox"/> 其他
使用教材	<input type="checkbox"/> 本課程使用外文原文書(期刊文章等)作為主要教材 <input checked="" type="checkbox"/> 本課程使用外文原文書(期刊文章等)作為輔助教材 <input type="checkbox"/> 本課程無使用外文原文書(期刊文章等)作為教材
教學內涵	<input type="radio"/> 一般課堂教學 <input type="radio"/> 案例 / 專題研究 <input checked="" type="radio"/> 實務操作 / 演練 <input type="radio"/> 校內外實習
主要內容進度	1.課程介紹、顧客關係經營入門：了解你的顧客，創造雙贏 2.銷售起手式：顧客關係建立的基本流程(個案討論) 3.打造品牌忠誠的關鍵戰場：售後顧客關係管理(個案討論) 4.業務關係網絡與信任關係管理(個案討論) 5.組織採購決策下的銷售與關係管理實務(個案討論) 6.打造高效銷售組織與靈活調整策略(個案討論) 7.從選才到育才：銷售人才的精準招募與有效訓練(個案討論) 8.期中個案分析 9.從激勵到留才：銷售報酬制度的關鍵設計(實作說明) 10.從對話到合作：關係型銷售與策略性談判實務(實作演練1) 11.以顧客為核心的銷售策略：全面解析4C模型(實作演練2) 12.重新定義顧客旅程：體驗創新與沉浸式場景設計(實作演練3) 13.顧客關係管理模擬實作競賽(情境1模擬) 14.顧客關係管理模擬實作競賽(情境2模擬) 15.顧客關係管理模擬實作競賽(情境3模擬) 16.模擬競賽成果報告 17.自主學習週(一) 18.自主學習週(二)
主要教材與用書	[1] 自製教材 [2] 哈佛商業評論個案/授課老師指定之閱讀教材 [3] 銷售與顧客關係管理二版·巫立宇
上課方式	課堂授課 個案辯論 指定閱讀 情境模擬競賽
課程要求	準時上課，積極參與討論並分享自己的想法！
評量方式	1.出席與課堂參與(30%) <input checked="" type="checkbox"/> 出席次數 <input checked="" type="checkbox"/> 鼓勵課堂中提出建議和分享觀點 2.個案辯論(20%) <input checked="" type="checkbox"/> 分組針對特定議題站在正方或反方立場進行討論 3.顧客關係情境模擬競賽(50%)
備註	*請遵守智慧財產權觀念，使用正版教科書，不得非法影印。
附件	附件三1_114-1_顧客關係管理.pdf

列印

關閉