

美和科技大學



運動與休閒管理系

課程規範

課程名稱：

顧客關係管理

中華民國 114 年 9 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	顧客關係管理	
	英文	Customer Relationship Management	
適用學制	二年制專科	必選修	選修
適用部別	進修部	學分數	2
適用系科別	運動與休閒管理科	學期/學年	一學期
適用年級/班級	二年級	先修科目或先備能力	無

2. 運動與休閒管理系目標培育人才

依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

專業職能	就業途徑	職能
	市場管理	分析各場所經營管理策略，決定管理方式、產品需求與潛在客層(1)
	市場管理	執行導覽解說，提供客戶良好的消費經驗 (2)
	市場管理	檢視及執行已確認的個別及團體遊客入場流程(3)
	市場管理	發覺各個休閒場地的安全問題並確認維護方式，以執行適當的安全維護措施 (4)
	市場管理	分析各休閒場所之特點與客戶需求，執行活動企劃。(5)

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程	職能	專業職能 M	專業職能 A
顧客關係管理		分析各休閒場所經營管理策略，決定管理方式、產品需求與潛在客層。	通過一些技術和管理方式來優化企業與客戶的關係。 實現客戶數據的自動化管理以及整合與客戶在各個方面的互動，包括銷售、行銷、服務和電子商務。

註：M 表示課程內容須教授之「主要」相關職能 A 表示課程內容須教授之「次要」相關職能

4. 教學目標

本課程可以達到以下目標：

顧客關係管理，對企業而言，是很關鍵的一個角色，如何發揮顧客價值、運用策略與資源，將顧客成為提升企業的潛在優勢，從企業組織面導入探討，課程中結合理論與實務，加深學生對顧客管理的學習效果，應用於個人職場中，讓同學皆能學以致用、發揮所長。

5. 課程描述

5.1 課程說明

包括：顧客管理關係導論、顧客關係與顧客互動、顧客價值、策略與資源、顧客互動流程與介面、顧客資料分析工具、制度與管理、實施團隊與規劃流程、顧客關係管理策略規劃、顧客關係管理需求分析、顧客關係管理系統設計與導入、顧客關係管理實施、顧客知識管理、個案探討分組討論。

5.2 課程綱要

本課程規劃內容綱要及課程設計養成之職能：(請說明 18 週課程內容綱要)

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	教材與授課方式及評量方式介紹	M(1)A(2)	2
2	企業經營概論企業經營概論	M(1)A(2)	2
3	市場分析與定位	M(1)A(2、4、5)	2
4	客戶消費決策程序	M(1)A(2、4、5)	2
5	客戶決策要因分析	M(1)A(2、4、5)	2
6	客戶滿意服務分析	M(1)A(2、4、5)	2
7	服務的基本理念	M(1)A(2、4)	2
8	服務的商務禮儀	M(1)A(2、4)	2
9	期中考		2
10	顧客服務品質	M(1)A(2、4)	2
11	顧客忠誠度	M(1)A(2、4)	2
12	企業關係行銷	M(1)A(2、4、5)	2
13	顧客價值創造	M(1)A(2、4、5)	2
14	顧客抱怨處理 1	M(1)A(2、4、5)	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
15	顧客抱怨處理 2	M(1)A(2、4、5)	2
16	個案探討 1	M(1)A(2、4、5)	2
17	個案探討 2	M(1)A(2、4、5)	2
18	期末考		2

5.3 教學活動

- 5.3.1 課堂講授：有關概念講解分析。
- 5.3.2 實例說明及討論
- 5.3.3 課堂討論：全班及小組心得分享，延伸學習
- 5.3.4 期中期末評量。

6. 成績評量方式

- 6.1 期中評量 30%
- 6.2 期末評量 30%
- 6.3 課程出席率，課程討論參與度，學習作業，40%

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

- 7.1.1 成績欠佳學生：凡學習成效不佳、動機不強之學生，特別提醒外並於安排於課輔時間了解原因並輔導，同時強化學生於報告及討論等平時成績的參與及重視。
- 7.1.2 有特別學習需求之學生：因其他特殊學習需求，學生有個別需要深入了解本科目更深入的學習內容、特殊主題或進階應用有興趣者，指導其深入相關領域知識的追求。
- 7.1.3 學習進度落後，以及期中考和成績低於 60 分的同學，依「美和科技大學學生課業及考照輔導辦法」配合教師發展中心、成績預警制度進行輔導。

7.2 課業輔導/補救教學之實施

- 7.2.1 分組互助教學：建立小組同儕學習制度，將學生予以分組，並於每組中安排成績優異的學生擔任小老師，隨時協助成績欠佳學生跟上學習進度，並可借此形成互相觀摩學習的讀書風氣。
- 7.2.2 課後輔導：由授課教師於課輔時間(Office Hours)，幫助成績欠或有特別學習需求之學生進行課後輔導。

7.2.3 補救教學：授課教師額外指定成績欠佳學生，進行課後作業練習，使其能在不斷的練習中獲得進步。

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：由系上及教師共同協商安排。
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1). 授課教師校內分機：8214
 - (2). 授課教師：鍾志侃
 - (3). 教師 email : x00001724@meaho.edu.tw