


顧客關係管理


單元一 課程介紹 (簡版)

本次大綱

- ▶ 顧客關係管理[星期五1~3(大學部); 星期六8:30~12:30(碩專)]
 - ▶ 授課教師: 王佳文 研究室: H237
 - ▶ E-mail: jwwang@mail.nhu.edu.tw
 - ▶ 本學期授課大綱講解
 - ▶ 推選課程班代1名
 - ▶ 課程簡介
 - ▶ 尊重智慧財產權與不得非法影印
-
- 

期中考前課程綱要

視上課進度調整內容

- ▶ 顧客經驗管理
 - ▶ 顧客關係管理、資料庫行銷與顧客價值
 - ▶ CRM產業的範疇
 - ▶ 策略性CRM
 - ▶ 導入CRM策略
 - ▶ 顧客行銷指標入門
 - ▶ 顧客價值的指標-觀念與實務
 - ▶ 資料庫的使用
-
- 

期中考後課程綱要

視上課進度調整內容

- ▶ 忠誠度計畫的設計
 - ▶ 忠誠度計畫的有效性
 - ▶ 資料採礦
 - ▶ 資料採礦
 - ▶ 顧客活動管理
 - ▶ 資料庫行銷
 - ▶ 顧客價值架構在行銷決策上的應用
 - ▶ CRM在行銷通路的影響
 - ▶ 個案報告
-
- ▶

主要參考書籍

- ▶ ■ 參考用書：顧客關係管理-資料庫行銷方法之應用，Kumar & Reinartz著/洪育忠譯，華泰文化
- ▶ ■ 參考用書：Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology, William G. Zikmund, Raymond Mcleod, JR. & Faye W. Gilbert.
- ▶ ■ 參考用書：Data Mining: Introductory and Advanced Topics, Margaret H, Dunham, Prentice Hall.