

105 年度行動學習課程學習單

班級：商二叁

學號：1044108

姓名：黃欣儀

科 別	商業經營科		
主 題	顧客關係管理		
時 間	106.05.22~05.26	地 點	501(CM21),511(CM22),513(CM23)教室
演 示 方 式	PPT 講述、演練、問答		
教 學 目 的	1.學習顧客關係管理的意義。 2.學習顧客關係管理的基本精神及顧客關係管理的類型。		
1.何謂顧客關係管理？ 是一項經營管理的概念，要求企業將焦點放在企業營運最重要的核心——顧客——之上。也是企業經營管理努力的目標，瞭解顧客需求或創造顧客需求，訂定有效的經營管理 & 運營目標，以建立企業與顧客之間關係。			
2.顧客關係管理的基本精神為何？請條列簡述。 (1)方便 (Convenience) (2)親切 (kind) (3)个性化 (Personalise) (4)快速回應 (Quick response)			
3.顧客關係管理的類型有那些？請條列簡述。 (1)基本型：在產品或服務售後就不再與顧客聯繫。 (2)被動型：在產品或服務售後會鼓勵顧客與公司聯繫。 (3)負責型：主動聯繫客戶，詢問對產品及服務的意見。 (4)主動型：主動不斷聯繫顧客，提供有關改進產品及服務要求信息。 (5)伙伴型：和顧客共同努力，協助顧客解決問題，共同發展。			

105 年度行動學習課程學習單

班級：商 2-3

學號：1044073

姓名：陳怡甄

科 別	商業經營科		
主 題	顧客關係管理		
時 間	106.05.22~05.26	地 點	501(CM21),511(CM22),513(CM23)教室
演 示 方 式	PPT 講述、演練、問答		
教 學 目 的	1.學習顧客關係管理的意義。 2.學習顧客關係管理的基本精神及顧客關係管理的類型。		
1.何謂顧客關係管理？ 知道誰常來買，常買哪些東西 知道誰家裡有誰 知道誰喜歡討價還價，誰喜歡貪小便宜 *透過對顧客的主動來確認、選擇、獲得、發展及維繫顧客。			
2.顧客關係管理的基本精神為何？請條列簡述。			
(1) 方便：顧客方便獲得想要的東西和服務。			
(2) 親切：應該以人的“用心”和科技的結合。			
(3) 个性化：提供量身訂做的个性化服務。			
(4) 快速回應：每次接觸不斷學習，很敏感地快速回應。			
3.顧客關係管理的類型有那些？請條列簡述。			
(1) 基本型：產品或服務銷售出去不再與顧客聯繫。			
(2) 被動型：鼓勵顧客遇到問題或有意見和公司聯繫。			
(3) 負責型：詢問對產品和服務的意見。			
(4) 主動型：提供有關改進產品及服務要求信息。			
(5) 伙伴型：和顧客共同努力，實現共同發展。			

105 年度行動學習課程學習單

班級：CM2-3

學號：1044067

姓名：周安祥

科 別	商業經營科		
主 題	顧客關係管理		
時 間	106.05.22~05.26	地 點	501(CM21),511(CM22),513(CM23)教室
演 示 方 式	PPT 講述、演練、問答		
教 學 目 的	1.學習顧客關係管理的意義。 2.學習顧客關係管理的基本精神及顧客關係管理的類型。		
1.何謂顧客關係管理？ 顧客關係管理是一項經營管理的概念，要求企業將焦點放在企業營運最重要的核心——顧客——之上，試著對顧客間建立一種學習關係，從顧客對企業所提供產品與服務上表現，來學習如何加強提供更佳的产品與服務品質。			
2.顧客關係管理的基本精神為何？請條列簡述。 (1) 方便：讓顧客可以很方便的獲得想要的東西和服務 (2) 親切：在重視科技和自動化之外，應該以人的「用心」和科技的結合，使顧客感到更親切 (3) 個性化：必須了解每個客戶的喜好與習慣，適時提供最身訂造的個人化服務 (4) 快速回應：對於客戶行爲，必須透過每次接觸不斷學習，且敏銳的迅速回應			
3.顧客關係管理的類型有那些？請條列簡述。 (1) 基本型：在产品或服務銷售出去後就不再與顧客聯繫 (2) 被動型：在产品或服務銷售出去後會鼓勵顧客遇到問題或有意見時和公司聯繫 (3) 負責型：在产品或服務銷售出去後主動聯繫顧客，詢問對產品和服務的意見 (4) 主動型：主動不斷的聯繫顧客，提供有關改進產品及服務要求信息。 (5) 伙伴型：不断的和顧客共同努力，幫助顧客解決問題，實現共同發展。			