

105 年度行動學習課程學習單

班級：CM2-1 學號：1044048 姓名：向翠穎 106年5月22日

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：是指透過對顧客的主動來確認、選擇、獲得、發展與維繫顧客。			
2.顧客關係管理的基本精神為何？請條列簡述。 (1) 方便：讓顧客可以很方便地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，使顧客感到親切。 (3) 個性化：必須了解每一個客戶的喜好與習慣，適時提供量身訂做的個人化服務。 (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：在產品或服務銷售出去後就不再與顧客聯繫。 (2) 被動型：在產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：在產品或服務售出後主動聯繫顧客，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：不斷的和顧客共同努力，幫助顧客解決問題，實現共同發展。			

105 年度行動學習課程學習單

班級：商2-1 學號：1044020 姓名：黃沛淳 106年5月22日

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？ 指透過對顧客的主動來確認、選擇 獲得、發展與維繫顧客。			
2.顧客關係管理的基本精神為何？請條列簡述。 (1) 方便：讓顧客可以很方便地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：必須了解每一個客戶的喜好與習慣，適時提供量身訂做的個性化服務 (4) 快速回應：對於客戶行為，必須透過每次接觸不斷學習，且很敏感的快速回應			
3.顧客關係管理的類型有那些？請條列簡述。 (1) 基本型：在產品或服務銷售出去後就不再與顧客聯繫 (2) 被動型：在產品或服務銷售出去後會去鼓勵顧客遇到問題或有意見時和公司聯繫 (3) 負責型：在產品或服務售出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點信息 (5) 伙伴型：不斷的和顧客共同努力，幫助顧客解決問題，實現共同發展			

105 年度行動學習課程學習單

班級：商二壹 學號：1044046 姓名：田=凌奇 106年5月22日

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？ 是指透過對顧客的主動來確認、選擇、獲得、發展與維繫顧客。			
2.顧客關係管理的基本精神為何？請條列簡述。 (1)方便：讓顧客可以很方便地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：必須了解每一個客戶的喜好與習慣，適時提供量身訂做的個人化服務。 (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：在產品或服務銷售出去後就不再與顧客聯繫。 (2)被動型：在產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：在產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：不斷的和顧客共同努力，幫助顧客解決問題，實現共同發展。