

105 年度行動學習教案

教學策略	主題式學習模式			
授課年級	商業經營科二年級			
授課班級	商二壹、商二貳、商二參			
學習時程	起：106 年 5 月 22 日~迄：106 年 5 月 26 日，共計 5 日			
主題名稱	行銷管理－顧客關係管理			
教學方式	講述、討論、問答			
資源/設備/書籍	平板電腦、黑板、數位教學資源（影片與電子書等）、YouTube 分享、行銷學概論課本（龍騰文化）			
教學評量	1.影片觀賞 2.個案分享 3.學習單			
教學時間(分)	50			
教學目標	1.認知： (1)界定何謂顧客關係管理。 (2)說明顧客關係管理的基本精神。 (3)說明顧客關係管理的類型。 2.情意： (1)能了解顧客關係管理的意義。 (2)能了解顧客關係管理的基本精神。 (3)能了解顧客關係管理的類型。 3.技能： (1)能分辨傳統行銷與顧客關係管理的差異。 (2)能具體舉例說明顧客關係管理的類型與基本精神。			
教學活動	目標	教材	教具	時間(分)
1.影片： 應用情境微電影	藉由鉅盛資訊的應用情境微電影導出本次主題－顧客關係管理。	YouTube鉅盛資訊CRM客戶關係管理應用情境微電影	 手機/平板 電腦	9:45'
2.PPT 說明： (1)顧客關係管理的意義。 (2)顧客關係管理的基本精神。 (3)顧客關係管理的類型。	了解何謂顧客關係管理。 了解顧客關係管理的基本精神。 了解顧客關係管理的類型。	1. PPT 電子教案。 2.行銷學概論課本。		22:00'

3.個案討論： 「星巴克模式」	「星巴克模式」為顧客創造獨一無二的體驗	1.電子書（PDF）		20:00'
4.學習單			手機/平板	10:00'
	YouTube 鉅盛資訊 CRM 客戶關係管理應用情境微電影 https://www.youtube.com/watch?v=Qphx5kg2Ycw 個案討論－「星巴克模式」為顧客創造獨一無二的體驗 http://nas.cogsh.tp.edu.tw/drupal/sites/default/files/%E9%A1%A7%E5%AE%A2%E9%97%9C%E4%BF%82%E7%AE%A1%E7%90%86-%E6%98%9F%E5%B7%B4%E5%85%8B%E6%A8%A1%E5%BC%8F.pdf			

專任教師 李守忠
王道國
王曾澤