

美和科技大學



企業管理系

課程規範

課程名稱：

顧客關係管理專題

中華民國 115 年 4 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	顧客關係管理專題		
	英文	Topics in Customer Relations Management		
適用學制	夜在企經所二	必選修	選修	
適用部別	夜間部	學分數	3	
適用系科別	在職企經所	學期/學年	學期	
適用年級/班級	在企經所一甲	先修科目或先備能力	無	

2. 企業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
	行銷管理	
		B2-擬定產品或服務策略，以回應市場的需求。
		B3-擬定通路策略，以降低成本並發揮通路之最大效益。
		B4-擬定價格以及調整價格，以追求利潤與顧客價值的最大化。
		B5-擬訂與產品的服務以及形象相關的宣傳策略，以達到理想之效果。
		B6-進行行銷管理以及例行作業和溝通，以確保與相關單位的溝通及作業順暢。

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程	職能	專業職能 M	專業職能 A
	顧客關係管理專題		B1-運用及評估與市場相關的資訊，並且擬定整體的行銷策略。 B2-擬定產品或服務策略，以回應市場的需求。 B6-進行行銷管理以及例行作業和溝通，以確保與相關單位的溝通及作業順暢。

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

4.教學目標

本課程顧客關係管理專題，旨在探討人工智慧技術如何重塑顧客關係管理（CRM）的策略架構。課程將結合傳統 CRM 理論（如顧客生命週期與價值管理）與當代 AI 應用（如預測性分析、自然語言處理、個人化推薦引擎）。學生將學習如何運用數據科學方法解決實際商業問題，包括預測顧客流失、情感分析與動態定價。

5.課程描述

5.1 課程說明

本課程學生將能學習：

- (1) 運用數據科學方法解決實際商業問題。
- (2) 觀察及預測顧客行為。
- (3) 熟練 AI 工具在顧客關係管理的應用。

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	從傳統 CRM 到 AI-CRM	M-B1,B2, A-B5	3
2	顧客資產管理理論、AI 在 CRM 中的演進	M-B1,B2, A-B5	3
3	AI 在 CRM 中的演進、數據驅動決策框架	M-B1,B2, A-B5	3

週次	課程內容規劃	課程設計養成之 職能	時數
4	機器學習與顧客預測分析	M-B1,B2, A-B5	3
5	監督式學習應用	M-B1,B2, A-B5	3
6	顧客流失預測 (Churn Prediction)、終身價值 (CLV) 預估	M-B1,B2, A-B5	3
7	非監督式學習與精準分群、聚類分析 (K-means)	M-B1,B2, A-B5	3
8	進階 RFM 數據建模	M-B1,B2, A-B5	3
9	顧客畫像 (Persona) 自動生成	M-B1,B2, A-B5	3
10	NLP 與非結構化數據分析	M-B2,B6, A-B5	3
11	文字探勘與情感分析 (Sentiment Analysis)	M-B2,B6, A-B5	3
12	AI 客服機器人 (LLM-based Agents)	M-B2,B6, A-B5	3
13	推薦系統與個人化行銷	M-B2,B6, A-B5	3
14	協同過濾 (Collaborative Filtering)、	M-B2,B6, A-B5	3
15	增強學習 (RL) 在動態定價與推播的應用	M-B2,B6, A-B5	3
16	AI 治理與隱私倫理 演算法偏見、GDPR 與數據隱私	M-B2,B6, A-B5	3
17	AI 導入之組織變革管理	M-B2,B6, A-B5	3
18	期末評量 (英文題型/報告佔期末考總分 10~20 分)	M- B1,B2,B6, A-B5	3

5.3 教學活動

(1)面授：18 週共 54 小時（含期中、期末作業）。針對各週主題，進行講授與個案討論，讓學生了解該章節表現的核心概念。

(2)網路輔助教學：運用網路教學平台提供網路教材。內容包含教材、作業、師生互動、網路補充教材等。

6. 成績評量方式

(1)期末考：50%，期末作業

(2)平時成績：50%，包含出席率、上課表現、課程作業、學習表現...等。

(3)各項成績比率得由授課老師彈性決定。授課老師須於學期初，向任教班級詳細說明成績計算方式並填入教學計畫表；必要時，授課老師得依學校成績計算相關規定調整，並公告週知，以免爭議。

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

(1)成績預警之學生：學習進度落後，以及作業成績低於 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。

(2)成績欠佳之學生：凡學習成效不佳、動機不強之學生，除特別提醒外並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。

(3)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瞭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。

7.2 課業輔導/補救教學之實施

課業輔導/補救教學之實施方式，採下列方式進行：

(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組長，以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。

(2)課後輔導：由授課教師於課輔時間（Office Hours），幫助成績欠佳或有特別學習需求之學生，進行課後輔導。

(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：詳每學期 Office Hours

- ◆ 輔導老師聯繫方式：

- (1). 授課教師手機：

- (2). 授課教師：

- (3). 教師研究室：