

# 朝陽科技大學行銷與流通管理系 翻轉教室創新教法課程成果報告

學期	課程名稱	課程類別
110-2	顧客關係管理	<input type="checkbox"/> 一般教學課程 <input checked="" type="checkbox"/> 專業科目課程 <input type="checkbox"/> 實習課程 <input type="checkbox"/> 語言學習課程

## 課程目標及特色

### 一、教學課程計畫主題及目的

本學期顧客關係管理之「翻轉教室創新教法課程」將以「預習、思考、教學、討論、實作、反思」為主軸，驅動學生自主學習，進而群體學習。期間教師將先教授基本理論並引導團隊思考訓練，要求學生錄製並分享課程導讀影片，在所有同學閱覽之後進行互動討論，最後以個案報告與反思檢討會總結這學期成果。期望在課程執行過後，不但能提升學生學習品質，也能收教學相長之效。

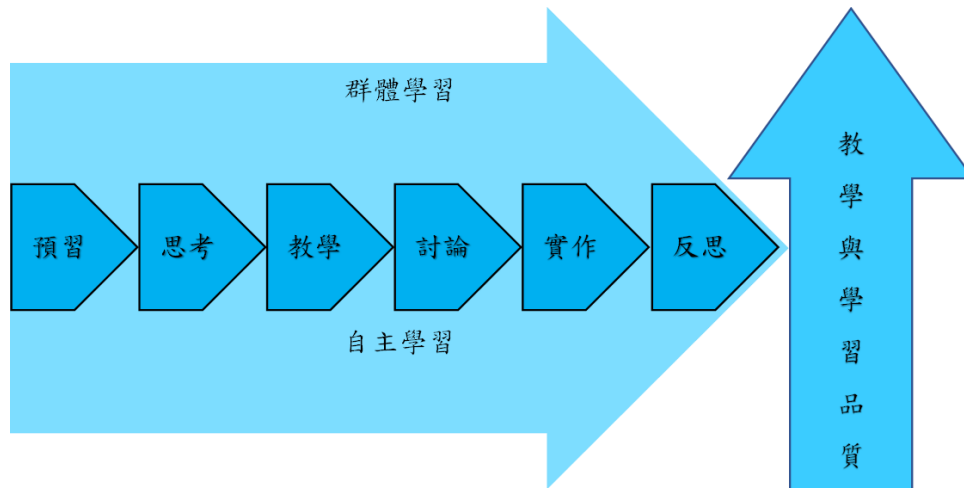


圖 01 1447 顧客關係管理「翻轉教室創新教法課程」教學架構

### 二、與學生學習相關之目標

1. 學生經過翻轉教室創新教學法的洗禮，可培養自主學習的能力。
2. 由小組團隊合作，訓練團隊學習及決策能力。
3. 本課程要求學生導讀給其他同學，培養思考及表達的能力。
4. 由小組主導互動討論，促進學生團體思考與學習。
5. 以個案分析報告引導學生融會貫通。

## 內容概述

本學期「顧客關係管理」課程時間安排於週四第 5 至 7 節，地點為 T2-316 創新教室，教科書以徐茂練(2019)所著之「顧客關係管理」為主。課程進行非常仰賴 TronClass 教學平台及 Google、YouTube 等網路工具。

課程期間以「基礎建立」、「技能發展」、「翻轉教學」、「互動討論」、「綜合評量」五步驟執行，各步驟介紹以下：



表 1 1447 顧客關係管理「翻轉教室創新教法課程」執行設計與方法

執行步驟	週次	日期	主題	學習成效評量
基礎建立	第 01 週	02/17	課程導覽	
	第 02 週	02/24	顧客關係管理導論	測驗 1 / 個人
	第 03 週	03/03	顧客關係管理導論	測驗 2 / 個人
	第 04 週	03/10	顧客關係與顧客互動	測驗 3 / 個人
	第 05 週	03/17	顧客價值	測驗 4 / 個人
技能發展	第 06 週	03/24	思考工具	作業 3 次 / 小組
	第 07 週	03/31	世界咖啡館	討論活動 1 次 / 全班
翻轉教學	第 08 週	04/07	放假	
	第 09 週	04/14	專題報告	作業 2 次 / 小組
	第 10 週	04/21	簡報製作	
	第 11 週	04/28	策略與資源 (示範組)	討論互評以及課堂參與評分 測驗 1 次 / 個人
互動討論	第 12 週	05/05	顧客互動流程與介面 / 制度與管理	討論互評以及課堂參與評分 測驗 10 次 / 個人
	第 13 週	05/12	實施團隊與規劃流程 / 顧客關係管理策略規劃	
	第 14 週	05/19	顧客關係管理需求分析 / 顧客關係管理系統設計與導入	
	第 15 週	05/26	顧客關係管理實施 / 顧客知識管理	
	第 16 週	06/02	顧客關係管理創意方案之擬定 / 顧客關係管理議題與趨勢	
綜合評量	第 17 週	06/09	個案報告	個案報告 1 份 / 小組
	第 18 週	06/16	檢討回饋 / 期末考	反思報告 1 份 / 個人 期末考 1 次 / 個人

課程照片

