



澳門科技大學
MACAU UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

博雅學院
School of Liberal Arts

本課程已納入
教青局
持續進修發展計劃

客戶關係管理 Customer Relationship Management

課程簡介

客戶是企業最重要的資產，客戶關係管理是一個加強與顧客交流、瞭解顧客需求，並對產品及服務進行改進，以滿足顧客需求的連續過程。課程目的是通過理論和個案學習，讓學員掌握和應用相關技巧協調企業與顧客間在銷售和服務上的互動，從而提高客戶滿意度、提升管理方式及企業形象。

課程大綱

- 起源及發展
- 客戶關係管理的定義
- 客戶關係管理流程圖
- CRM 出現的原因
- 客戶關係管理如何進行
- 客戶期望管理
- CRM 系統具有的功能
- CRM 能為企業帶來的價值、成功的關鍵因素
- 開發新客戶、正確處理開發與維繫的關係
- 客戶管理和溝通方法、輔導客戶、售後服務
- 大客戶關係管理解決方案
- 客戶關係管理的案例分析

對象	從事相關專業人士	授課語言	廣東話
證書	出席率達總課時 70% 並通過評核，可獲由澳門科技大學博雅學院發出的證書		
報名地點	澳門氹仔偉龍馬路澳門科技大學 O 座 6 樓櫃檯 博雅學院		
上課地點	澳門氹仔偉龍馬路澳門科技大學（具體地點將於上課前短信通知）		
上課日期	課程編號：-		

	待定	總課時：45 小時
課程費用	澳門幣 6,000 元（可使用持續進修發展計劃資助）	收生名額 15 人

* 報名注意事項 * 報名時間：星期一至五 (9:00 - 13:00; 14:30-20:00) 星期六 (9:00 - 13:00) [公眾假期除外]

1. 報讀時，請先訪問網上報名系統（網址：<https://scs.must.edu.mo/oasc/PersonalInfo.do>）或掃描以下的 QR Code，選擇 <商業和管理> 類別，預先登記個人資料（不需上傳身份證）。填妥資料待本院通知後，帶備身份證正、副本至本院辦理報名。

*如手機無法訪問，請問使用電腦瀏覽器複製鏈接打開。

2. 所有費用一經繳交，恕不退還（本院取消開辦該課程除外）或轉讓。

3. 如課程報名人數不足，本院保留課程取消或延期的權利。

查詢 電話：8796 1998 / 8796 1999

電郵：sla@must.edu.mo

網頁：https://sla.must.edu.mo/page/training.html?locale=zh_MO

- 如欲收到本院之課程資料，可發電郵至 sla@must.edu.mo 並提供閣下之電郵地址，標題主旨為“加入通知群組”。
- 本院亦為機構/政府部門/學校等提供內部培訓，按各機構不同之要求(主題/時間/地點/對象)而訂定培訓內容，請與我們聯絡。

