

顧客關係管理師資培訓研習計劃書

壹、活動簡介

顧客關係管理(CRM)扮演企業與顧客間關係建立與聯繫開發等重要角色。現今企業若想在市場占有一席之地，不僅須重視生產導向和品質導向，更強調以顧客導向為經營的理念，且已被視為一項不可或缺的經營管理利器。

本研習活動邀請目前已在教授與顧客關係管理(CRM)相關的任課教師，前來體驗認證活動，該證照是由中華民國全國商業總會(商總)所發證之顧客關係管理助理管理師證照(Customer Relationship Management Assistant, CRMA)，並以「商業管理基礎知能」為基石，協助教師培養學生具備商業與管理群共同核心能力，使學生認識商業的基本常識，並為相關專業領域知能奠定基礎。

本研習活動可協助各學者先進，體驗 CRMA 及 BMCB 二科認證考試，並於研習結束後有一定的熟悉度及掌握，並可輔導參加認證檢定考試，使得學生於就學時期即可穩固基石，除瞭解社會上各種商業活動的運作情形，培養敬業樂群的精神，再結合「顧客關係管理助理管理師」證照有利於職場生涯之發展規劃。

貳、主辦單位：實踐大學圖書暨資訊處、中華民國全國商業總會

參、協辦單位

基峰資訊股份有限公司

肆、活動日期和時間

研習日期:104 年 5 月 27 日(星期三)

研習時間:13:30~17:30

伍、實施對象與資格

目前已任教顧客關係管理之課程或是下學期即將規劃教授顧客關係管理之教師。

陸、上課教室：圖資大樓 2 樓 201 教室

柒、研習課程：

時間	課程內容
13:20~13:30	報到
13:30~14:00	中華民國全國商業總會 BMC 認證簡介
14:00~14:10	活動一：BMCB 認證簡介與說明
14:10~15:10	活動二：BMCB 認證考試
15:10~15:20	中場休息
15:20~15:25	活動三：CRMA 認證簡介與說明
15:25~16:30	活動四：CRMA 認證考試
16:30~17:30	與會來賓意見交流與互動
17:30~	賦歸

捌、費用說明

1. 商總認證校園考照原價為新台幣 2,000 元整，本活動為專案優惠予種子師資，活動費用新台幣 1,000 元整

2.活動費用說明：

本費用包含認證準備題庫、CRMA 教材、認證考卷 BMCB+CRMA 共二科考試。

繳費後，經確認無誤後，將於三個工作天內將認證準備題庫電子檔及教材及繳費發票寄出。

3.繳費說明：

方式一、線上刷卡繳費: https://ecpay.com.tw/form_Sc.php?c=421175&LG=

刷卡金額：\$1,000、「刷卡項目」：T100 商總研習、「備註」：北區 CRM 研習

方式二、自動櫃員機(ATM)暨網路 ATM 轉帳繳款

轉帳：【台灣銀行代號：004 帳號「225-001-00008-7」共 12 碼】

繳費金額\$1,000 元

繳費後，拍照或 E-mail 告知：姓名、轉帳銀行名稱、帳號後五碼及郵寄地址

E-mail 信箱：ricki_lin@gotop.com.tw

繳費確認聯絡窗口: (02)2788-2408 分機：863 林芮綺小姐

玖、活動注意事項

- 1.本研習活動相關教材、題庫於繳費完成後三天內寄出，參加人員可事先自行研讀準備，於研習活動當天無上課教學採直接體驗考照。
- 2.參加研習課程，將由中華民國全國商業總會授予 4 小時研習結業證書，認證通過將視通過的科目頒發對應之認證證書。
- 3.詳細發證規則，請參見本網頁: <http://epaper.gotop.com.tw/epaper/T1502/T1502.htm>
- 4.參加研習之教師自行攜帶物品:身份證件(身份證或健保卡或汽機車駕照)。
- 5.報名參加本次研習活動必需完成「線上報名」及「線上繳費」兩項報名程序，繳費發票開立名稱為：顧客關係管理研討會，發票會於寄送教材時提供，若有指定的發票開立名稱、統編、抬頭需求，請特別告知。

壹拾、其他說明

- 敬請各校惠予本研習教師公差假。
- 本活動開課人數為 50 人，因名額有限，若報名人數超過研習名額，主辦單位保有篩選報名人員之權利。註：若名額提前額滿，報名時間可能因此提前截止。

壹拾壹、報名時間：即日起至 104 年 5 月 22 日（星期五）止

壹拾貳、報名方式：

1.採線上報名。

報名網址為基峰資訊網站—【資訊圖書】—【研習活動】報名 <http://bit.ly/1QoAUny>

本研習若未達最低開課人數，將於報名截止公告於主辦單位，主辦單位得保留修訂課程及未達最低開課人數時取消課程之權利。

註：若名額提前額滿，報名時間將會提前截止。

壹拾參、研習地點及位置圖

●學校地址：10462 台北市中山區大直街 70 號

●上課教室：圖資大樓 2 樓 201 教室

●交通路線圖：

[http://www2.usc.edu.tw/usc/tw/client/PageItem.asp?hidml_Sn=3&hidmi_Sn=47
&lang=](http://www2.usc.edu.tw/usc/tw/client/PageItem.asp?hidml_Sn=3&hidmi_Sn=47&lang=)

●校園平面圖：

[http://www2.usc.edu.tw/usc/tw/client/PageItem.asp?hidml_Sn=3&hidmi_Sn=48
&lang=](http://www2.usc.edu.tw/usc/tw/client/PageItem.asp?hidml_Sn=3&hidmi_Sn=48&lang=)

壹拾肆、活動聯絡人：

基峰資訊股份有限公司

楊佳穎小姐；聯絡電話:02-27882408 分機:854

陳乙瑄小姐；聯絡電話:02-27882408 分機:898