

顧客關係管理師資培訓研習計劃書

壹、活動簡介

在這個激烈競爭的時代中，經濟、政治環境存在著諸多的不確定性，企業為了獲利、為了生存無不想盡辦法尋求改善與轉變，以期在利潤不斷的壓縮下能夠殺出一條活路。而客戶是需求的來源，也可能是產品與服務的消費者，因此做好客戶關係管理(Customer Relationship Management; CRM) 是許多企業生存的命脈，也是尋求獲利的好途徑。

本研習活動將邀請講師教授企業如何透過 CRM 的電腦系統管理，瞭解全球所有的業務狀況，並可以進一步的追蹤各種相關的明細資訊，並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系統應用師證照(Customer Relationship Management System, CRMS)，並以商業管理基礎知能(BMCB)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，體驗顧客關係管理系統應用師(CRMS)及商業管理基礎知能(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「顧客關係管理系統應用師」證照有利於職場生涯之發展規劃。

貳、主辦單位：樹德科技大學、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、郁用數碼股份有限公司

肆、活動日期和時間：

研習日期:104 年 10 月 3 日(星期六)

研習時間:09:00~18:00(午餐請自理)

伍、實施對象與資格：

目前已任教顧客關係管理課程或是新學期規劃教授顧客關係管理之教師。

陸、上課教室：圖資大樓 836 電腦教室

柒、研習課程：

時間	課程內容
8:50~9:00	報到
9:00~9:30	中華民國全國商業總會 BMC 認證簡介
09:30~12:00	CRMS 系統操作說明 (CRM 基本操作設定介紹、CRM 潛客管理模組介紹、CRM 客情管理模組介紹)
12:00~13:00	午休時間(午餐自理)
13:00~15:00	CRMS 系統操作說明 (CRM 銷售管理模組介紹、CRM 訊息管理模組介紹、CRM 入口網頁模組介紹、CRM 業界運用案例介紹)
15:00~15:10	中場休息
15:10~15:30	考試說明
15:30~17:30	BMCB+CRMS 認證考證
17:30~18:00	與會教師交流
18:00~	賦歸

捌、活動注意事項

- 1.本研習不需任何參加費用。
- 2.本研習含 6 小時 CRMS 課程與 2 小時考照體驗(BMCB+CRMS)。
- 3.本次研習不供餐，午餐煩請自理。
- 4.參加研習課程，將由中華民國全國商業總會授予 8 小時研習證書，認證通過將視通過的科目頒發對應之認證電子證書。
- 5.詳細發證規則，請參見本網頁：<http://epaper.gotop.com.tw/epaper/T1502/T1502.htm>
- 6.參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)。
- 7.報名參加本次研習活動必需完成「線上報名」程序。

玖、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 60 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、報名時間：即日起至 104 年 9 月 25 日（星期五）止

壹拾壹、報名方式:

1.採線上報名。

報名網址：<http://bit.ly/1NKewpX>

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。

壹拾貳、研習地點及位置圖

- 學校地址：高雄市燕巢區橫山路 59 號
- 上課教室：圖資大樓 836 電腦教室

壹拾參、活動聯絡人：

基峰資訊股份有限公司

陳乙瑄小姐；聯絡電話：02-27882408 分機：898