

# 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:105 年 5 月 27 日(星期五)

研習時間:13:30~17:30

**伍、實施對象與資格**

一、目前教授「管理學/商業概論、企業倫理/職場倫理、顧客/客戶關係管理」

等相關課程之教師。

二、對輔導商業管理職能認證體系(BMC)認證有興趣之現職教師。

**陸、上課教室：**圖資大樓(N棟)2樓201教室

**柒、研習課程：**

時間	課程內容	單位
13:20~13:30	報到	基峰資訊
13:30~13:40	中華民國全國商業總會 BMC 認證簡介	中華民國全國商業總會產業發展處處長-劉守仁
13:40~15:00	BMCB 教材介紹	郭哲賓
15:00~15:10	中場休息	
15:10~15:20	線上考試系統說明	基峰資訊
15:20~16:50	BMCB+CRMA 認證考試	基峰資訊
16:50~17:30	與會來賓意見交流與互動	基峰資訊
17:30~	賦歸	

## 捌、場地現場需求：

- 一、研習教室需備有教學廣播系統或投影設備及麥克風。
- 二、因體驗活動為上機考試，電腦需有網路連線之功能。

## 玖、活動注意事項

- 一、本活動不需任何參加費用。
- 二、本活動不包含教育訓練課程，適合已在任教相關「管理學/商業概論、企業倫理/職場倫理、顧客/客戶關係管理」等相關課程的老師參加。
- 三、認證通過將視通過的科目頒發對應之認證電子證書。
- 四、詳細發證規則，請參見本網頁：<http://epaper.gotop.com.tw/epaper/T1502/T1502.htm>
- 五、參加體驗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)。
- 六、報名參加本次活動必需完成「線上報名」程序。

## 捌、其他說明

本活動開課人數為 55 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。

## 玖、報名時間：即日起至 105 年 5 月 22 日（星期日）止

## 壹拾、報名方式：

- 一、採線上報名。  
報名網址：<http://goo.gl/9cOCoe>

本體驗若未達最低開課人數(10 人)，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。

## 壹拾壹、體驗地點及位置圖

- 一、學校地址：10462 台北市中山區大直街 70 號([交通資訊](#))
- 二、上課教室：圖資大樓(N 棟)2 樓 201 教室([校園平面圖](#))

## 壹拾貳、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