

2025학년도 2학기 비즈니스경쟁력,고객관계관리 수업계획서

- 교과목 정보

전주대학교

교과목명(영문)	비즈니스경쟁력,고객관계관리				
학수번호	17861-01	과목구분	교양선택	수강인원	55
학점 및 주당시간	3학점 (이론시간:3., 실습시간: 0., 설계시간: 0)				
주 수강대상			대면/비대면	-	
추천 선수과목			E-Mail	tsjeon@jj.ac.kr	
담당교수	전타식	연구실	전화번호(연구실)		
강의시간(강의실)	수(야)1~2(자유122)		강의평가(최근1년)		-
면담가능교시					

- 수업계획

수업개요 및 목표	이 과목은 급변하는 비즈니스에 대응하고 경쟁력 확보를 위해 기업들의 다양한 사례들을 중심으로 고객관계관리에 필요한 실질적인 전략을 익히고 고객과의 관계구축과 문제해결을 원활하게 할 수 있도록 설계되었다. 수업은 주차별로 구체적인 주제와 사례를 설정하여, 동영상 강의와 과제를 통해 학생들이 각 주제에 맞는 학습활동을 수행할 수 있도록 하고자 한다.				
학습준거	- 고객관계관리의 경쟁력을 확보한다. - 고객과의 관계구축 과정을 이해하고, 문제해결 능력을 향상시킨다.				
교재	주교재	CRM고객관계관리(2판)(전타식, 북넷, 2023)			
	부교재 및 기타참고자료				
수업방식					
설명식(○)	팀티칭()	원격강의(○)	사례기반학습(○)	액션러닝()	개별지도()
실험/실습()	세미나()	협동학습()	2PBL()	TBL()	iClass()
기타()					

- 프로그램 사용여부

사용안함

- 성적평가방법(%)

항목	출석	수시 (중간)	기말	과제	태도	퀴즈	추가1	추가2	추가3	추가4	총점
비율	30	30	30	10		0	0	0	0	0	100
만점	30	30	30	10		0	0	0	0	0	100

- 평가원칙

학사행정 참조

- 주별 수업내용

주차	내용	수업방식	과제/수행평가
01 주	- 오리엔테이션, 논란의 패션기업, "쉬인", CRM의 정의 및 접근, 시 대적 요청 CRM	설명식 원격강의 사례기반학습	과제
02 주	- 5대째 이어온 양조장 폐업, CRM의 필요배경과 성공요인	설명식 원격강의 사례기반학습	과제
03 주	- 라인에 밀려 백화점에 치여, 가전양판점, CRM을 위한 마케팅 관 리, CRM과 소비자 구매행동	설명식 원격강의 사례기반학습	과제
04 주	- 자율주행 로봇 배송서비스, CRM과 마케팅 응용	설명식 원격강의 사례기반학습	과제
05 주	- 호텔업계 "인증샷"에 목숨걸다, CRM의 활용과 변화요소	설명식 원격강의 사례기반학습	과제
06 주	- 일회용품 대신 다회용품 찾는 소비자, 고객접촉과 유지, 유형별 고 객관리 및 CRM역할	설명식 원격강의 사례기반학습	과제
07 주	- 10원 전쟁의 진짜이유, 고객응대와 고객경험, CRM과 고객행동	설명식 원격강의 사례기반학습	과제
08 주	- 중간고사(대면시험)	기타	
09 주	- 지역 소비자들의 가치구매, 협상과 상담, 문제해결과 CRM	설명식 원격강의 사례기반학습	과제
10 주	- BTS가 담긴 그 음식 먹어볼래요? K-Food 인기, 고객만족경영 이 해, 고객만족 향상을 위한 접근	설명식 원격강의 사례기반학습	과제
11 주	- 아마존서 열광한 "김치시즈닝", 고객서비스 개념과 환경 등	설명식 원격강의 사례기반학습	과제
12 주	- 챗봇 서비스의 발전, CRM과 고객센터 운영 및 관리	설명식 원격강의 사례기반학습	과제
13 주	- 똑똑한 편의점, 프라이스 랩, 디지털시대의 긍정적 고객경험	설명식 원격강의 사례기반학습	과제
14 주	- 새벽배송 흑자기업, 오아시스마켓, 국가별 CRM과 기업환경	설명식 원격강의 사례기반학습	과제
15 주	- 기말고사(대면시험)	기타	

※ 장애학생을 위한 지원 및 조정

- 청각: 강의자료(대필도우미) 제공
- 지체: 휠체어 접근 가능한 좌석 조정, 강의자료(대필도우미) 제공
- 시각: 강의자료 파일(확대자료, 점자자료 등) 제공
- 개별 장애유형에 따른 과제제출, 평가관련 지원 및 조정

* 지원항목은 장애학생 특성 및 강의특성에 따라 달