第一图书网, tushu007.com

<<商业银行客户营销>>

图书基本信息

书名：<<商业银行客户营销>>

13位ISBN编号：9787504457066

10位ISBN编号：750445706X

出版时间：2006-8

出版时间：中国商业出版社

作者：吴殷强

页数：270

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

内容概要

《商业银行客户营销》从商业银行营销理念的发展脉络谈起，细述了银行客户经理制的产生、发展和趋势，阐释了客户经理制对我国商业银行发展的战略影响和意义，详尽分析了客户经理制如何在微观层面进行和建立组织设置、流程运行、岗位职责、激励机制，客户经理如何应用专业化的方法和工具进行市场研判、方案设计、客户开发和维护、风险控制，商业银行如何在客户经理的招用、考核、激励、培训和职业发展上关注细节，如何对客户经理的能力进行开发以及提升服务技巧，客户经理如何合理管理自我、建立健康职业模式等等。
作者结合本人长期基层工作心得，旁征博引，有历史和现实的纵向对比，有国外与国内之间以及国内不同银行之间的横向对比，有大量精彩案例，有理论更有实践，在既有相关成果的基础上提出自己的独立见解，同时对目前商业银行具体操作、作业程序的风险管理、工作流程设计等热点问题都有比较广泛和深入的论述，对商业银行的研究者、管理者、经营者，以及对金融业的广大从业者，都有一定的借鉴作用。

作者简介

吴殷强，广东惠来人，高级经济师。
历任广东发展银行潮州分行行长、汕头分行行长。
在当地商业银行市场首推客户经理制的营销模式，引起强烈反响。
在《现代企业管理》杂志、《金融时报》等专业报刊上发表过《要注重银行服务品种的开发》、《我国企业家阶层成长障碍浅析》、《试谈加强对远期信用证的风险管理》、《商业银行零售业务的综合化选择》等专业文章。

书籍目录

序言自序第一章 理念与挑战商业银行面临的改革潮机遇与挑战考验商业银行服务模式重建客户营销边界——塑造客户经理制商业银行流程再造第二章 客户经理制全球范例美国：市场领先德国：集团客户香港：学习典范第三章 转型与架构典型组织模式银行组织架构客户经理制的组织设计客户经理的权责第四章 客户经理运行模式市场研判营销设计与组合客户开发客户关系维护客户风险控制第五章 客户经理管理与激励任职资格分级管理绩效考核构建激励体系成功管理12要素优势企业文化熏陶第六章 客户经理知识与技能熟练运用财务工具培养有效沟通技巧善用科技手段个性化的客户服务协调内部客户关系第七章 能力开发和自我提升客户经理的培训开发客户经理的学习成长客户经理的自我管理工具第八章 前瞻现代银行业的五大趋势理念变革客户经理的最终定位客户经理制的四大方向整合与发展

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com