

<<金融客户经理>>

图书基本信息

书名：<<金融客户经理>>

13位ISBN编号：9787504944672

10位ISBN编号：750494467X

出版时间：2007-8

出版时间：中国金融

作者：杜晓颖

页数：309

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>

<<金融客户经理>>

内容概要

随着金融全球化的发展，我国金融机构的业务也随之日新月异，尤其是在中间业务的发展过程中，综合业务的开展推进迅速，商业银行经营的竞争也由传统的存贷款业务的竞争转向以中间业务和优质服务为主导，金融客户经理队伍在这种形势下应运而生并发展壮大。

金融客户经理在金融业内部是一个新兴的、特殊的工作群体，在金融业市场化进程中，起着举足轻重的作用。

广东金融学院的杜晓颖等教授从金融机构客户经理制的产生、发展及管理的角度出发，编写了《金融客户经理》一书，全书用八章的篇幅，将金融客户经理的职业素养、市场营销、客户风险管理以及客户经理的管理等内容进行了全面系统的介绍和讲解，理论联系实际，内容清晰易懂，具有较强的实用性和可操作性。

该书既适合高等院校财经专业教学使用，同时也是金融机构相关从业人员一本难得的业务用书。

<<金融客户经理>>

书籍目录

第一章 金融客户经理的职业定位与职业素养 第一节 金融客户经理的职业定位与职业生涯 第二节 金融客户经理的职业素养 第三节 金融客户经理应具有的业务技巧与待客礼仪 第四节 金融客户经理的团队建设与团队建设 情境模拟练习 课堂讨论题 本章小结 思考题第二章 金融客户经理市场调查与分析 第一节 市场调查研究 第二节 市场环境分析 第三节 市场细分与目标市场 第四节 市场定位 情境模拟练习 课堂讨论题 本章小结 思考题第三章 开发客户的流程 第一节 访客前的准备 第二节 接触客户的方法 第三节 与客户的商谈技巧 第四节 促成交易 情境模拟练习 课堂讨论题 本章小结 思考题第四章 客户关系维护与客户关系管理(CRM)系统 第一节 客户关系维护的概述 第二节 客户满意度及忠诚度管理 第三节 维护客户关系的技能 第四节 客户关系管理(CRM)系统 情境模拟练习 课堂讨论题 本章小结 思考题 第五章 市场营销策略 第一节 市场营销概述 第二节 金融产品策略 第三节 金融产品定价策略 第四节 金融产品分销策略 第五节 金融产品促销策略 情境模拟练习 课堂讨论题 本章小结 思考题第六章 客户风险管理 第一节 客户风险概述 第二节 客户风险的分析与识别 第三节 金融客户风险防范与控制 情境模拟练习 课堂讨论题 本章小结 思考题第七章 银行新产品推介 第八章 金融客户经理的管理参考文献

<<金融客户经理>>

编辑推荐

该书系统、准确地介绍了我国商业银行个人银行业务中客户经理的基本理论与实务，包括个人客户经理概述、个人客户经理职能和作用、个人客户经理应具备的基础知识、个人客户经理的专业技能、个人客户的开发、个人客户经理职务评定及考核、境外商业银行个人客户经理管理、个人客户经理管理经验和实务。

该套丛书结合我国最新的个人银行业务的实际，以上岗资格培训和履岗能力培训“必修”课的方式，系统、全面、生动地介绍了当前我国商业银行个人业务九个方面的基本理论与实务操作，是我国商业银行个人业务从业人员学习、从业资格培训以及履行岗位职责，提高履岗能力的读本。

该套丛书具有实用性、可操作性和可借鉴性的特点。

适合于社会大众深入了解银行个人业务知识。

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>