

<<商业银行客户经理>>

图书基本信息

书名：<<商业银行客户经理>>

13位ISBN编号：9787504955296

10位ISBN编号：7504955299

出版时间：2010-8

出版时间：中国金融出版社

作者：伏琳娜、满玉华 主编

页数：351

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>

## <<商业银行客户经理>>

### 内容概要

本书系统介绍了商业银行客户经理制的组织架构与管理体系，全面阐述了商业银行客户经理制的基本原理、主要方法以及最新发展，突出了商业银行客户经理的营销理念、营销技能与技巧。从营销的角度讲述了商业银行市场营销、市场细分和定位以及银行营销产品的种类，重点介绍了商业银行客户关系管理和商业银行客户风险管理，最后简要介绍了商业银行客户经理的管理、考核与激励制度以及商业银行核心竞争力与营销团队建设。

本教材编排遵循精练、必需、实用“的原则，详略得当，取舍有度，辅以大量商业银行实践中的经典案例。

本书可供高职高专、应用型本科院校金融、财会专业教学使用，也可作为从业人员的参考读物和培训教材。

## &lt;&lt;商业银行客户经理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 商业银行客户经理概述 【本章学习目标】 【章前引例及分析】 第一节 商业银行客户经理简介 一、商业银行客户经理的含义与特征 二、商业银行客户经理的产生与发展 三、商业银行客户经理的职能、权限和工作内容 四、商业银行客户经理的工作理念 五、商业银行客户经理在市场营销中的作用 第二节 商业银行客户经理的职业素质与礼仪修养 一、商业银行客户经理的品德素质 二、商业银行客户经理的心理素质 三、商业银行客户经理的业务素质 四、商业银行客户经理的礼仪修养 第三节 商业银行客户经理的职业技能 一、商业银行客户经理需要掌握的基本技能 二、商业银行客户经理的调查、分析、展业技能 三、商业银行客户经理撰写分析报告的技能 四、商业银行客户经理的公关技能 第四节 商业银行客户经理制 一、商业银行客户经理制的内涵、特点和意义 二、商业银行客户经理制的组织架构和组织模式 三、国外商业银行实施客户经理制的理论与实践 四、我国商业银行客户经理制的引入与实施 【本章小结】 【重点概念】 【复习思考题】

第二章 商业银行市场分析与定位 【本章学习目标】 【章前引例及分析】 第一节 商业银行营销环境分析 一、商业银行宏观营销环境分析 二、商业银行微观营销环境分析 第二节 商业银行市场细分 一、商业银行市场细分的概念 二、商业银行市场细分的条件 三、商业银行市场细分的作用 第三节 商业银行目标市场选择 一、商业银行选择目标市场的策略 二、商业银行选择目标市场策略需考虑的因素 第四节 商业银行目标市场定位 一、商业银行市场定位的概念和意义 二、商业银行市场定位的原则 三、商业银行市场定位的方式和步骤 四、商业银行市场定位的策略 【本章小结】 【重点概念】 【复习思考题】

第三章 商业银行客户的识别与分类 【本章学习目标】 【章前引例及分析】 第一节 商业银行客户分类概述 一、商业银行客户的含义和特征 二、商业银行客户对商业银行的意义 三、商业银行客户的分类 第二节 商业银行个人客户 一、商业银行个人客户的含义和特点 二、商业银行个人客户的细分 三、商业银行个人客户金融需求的分类和特征 四、影响商业银行个人客户金融需求的因素 五、商业银行个人客户的营销策略 第三节 商业银行公司客户 一、商业银行公司客户的含义与分类 二、商业银行公司客户金融需求的分类和特点 三、影响商业银行公司客户金融需求的因素 四、商业银行公司客户的营销方法 第四节 商业银行机构客户 一、商业银行机构客户的含义与分类 二、商业银行机构客户的金融需求 【本章小结】 【重点概念】 【复习思考题】

第四章 商业银行目标客户的选择及价值评价第五章 商业银行目标客户的开发第六章 商业银行市场营销策略第七章 商业银行客户风险管理第八章 商业银行客户关系管理与维护第九章 商业银行客户经理的管理、考核与激励制度第十章 商业银行核心竞争力与营销团队建设参考文献

<<商业银行客户经理>>

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>