

图书基本信息

书名：<<商业银行客户关系管理的理论与实践>>

13位ISBN编号：9787562436720

10位ISBN编号：756243672X

出版时间：2007-3

出版时间：重庆大学

作者：赵骅,刘江鹏,等

页数：162

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

《高等院校经济管理实验实践系列教材：商业银行客户关系管理的理论与实践》根据我国银行业发展的实际情况，详细论述了在我国商业银行中如何实施客户关系管理。

全书共7章，分为两大部分。

第一部分：第1~5章，首先介绍了中国银行业经营环境的变迁所带来的商业银行客户管理方式的变革，然后分析了商业银行客户关系管理的概况，最后从客户关系管理的对象——客户方面剖析商业银行如何识别客户、实现客户知识共享、进行客户细分及其差别化管理，并提供了相应的案例便于读者对《高等院校经济管理实验实践系列教材：商业银行客户关系管理的理论与实践》相关内容酌理解。

第二部分：第6章和第7章，简要介绍了客户关系管理的支撑体系——客户经理制度、数据仓库和挖掘技术。

书籍目录

第1章 导论1.1 中国银行业环境的变迁1.2 客户管理方式的变革第2章 商业银行客户关系管理概况2.1 客户关系管理2.2 商业银行客户关系管理模式2.3 建立以客户为中心的银行第3章 商业银行客户研究3.1 客户评价3.2 客户满意度调查3.3 培育合理的客户忠诚3.4 客户终身价值理论3.5 商业银行客户终身价值模型分析案例研究：A公司的客户评价案例研究：B地区客户满意度和忠诚度调查第4章 商业银行客户细分及其管理4.1 客户细分4.2 公司客户管理4.3 关键客户管理案例研究：YY银行的客户关系差别化管理案例研究：ZZ银行公司客户分类营销计划第5章 商业银行客户知识管理5.1 知识管理5.2 客户知识共享理论5.3 商业银行客户知识共享的实现5.4 商业银行客户知识共享实现的辅助支持案例研究：XX银行客户知识共享分析第6章 商业银行客户经理制6.1 客户经理6.2 管理冲突6.3 谈判技能6.4 客户经理的管理第7章 数据仓库和数据挖掘技术7.1 数据仓库基础知识7.2 构建商业银行数据仓库7.3 数据挖掘技术7.4 数据挖掘与商业银行的客户关系管理附录参考文献后记

章节摘录

第1章 导论 1.1 中国银行业环境的变迁 在20世纪,中国的银行业作为一个非常稳定的传统产业,几乎不存在什么激烈的行业竞争。银行业内只有工、农、中、建等几个几乎处于垄断地位的国有大型银行,以及一些小型的地方银行和金融机构。由于银行是客户最主要的融资渠道和大多数个人客户最主要的投资渠道,而且可供选择的银行数量有限,客户对银行的选择往往是终生性的。大多数银行都拥有忠诚度颇高的客户群。其中许多客户接受某一家银行的服务达三四十年,甚至更久。只有在特殊的情况下,客户才会选择其他的银行。对个人客户而言,银行以绝对的优势地位与其接触,个人客户只能选择接受或不接受。对公司客户而言,和银行打交道也处于劣势地位。一方面,银行能够提供的金融产品和服务同质化程度很高,难以满足客户多方面的需求,客户选择的余地较小。另一方面,银行贷款负责人在贷款条件和贷款金额的确定方面有很大的自主权。他们的好恶往往可以左右客户贷款能否落实。由于处于一个几乎没有竞争的卖方市场环境中,因此银行没有经营方面的压力,采取了以银行为中心的客户服务方式。进入21世纪,随着中国经济的快速发展和壮大,银行业也在不断发生变化。一些小型地方银行迅速崛起,业务逐渐推向全国,如招商银行、民生银行、华夏银行等。它们凭借其灵活高效的经营管理方式、不断创新的产品和以客户为中心的优质服务不断抢夺四大国有商业银行的市场份额,获得了更高的市场增长率和收益率。以四大国有商业银行为代表的传统国有垄断型银行已经感受到日益增大的市场威胁,正逐步改变自己经营管理的理念和方式,以变革促竞争;使竞争更加白热化。尤其是加入世界贸易组织之后,中国正在不断开放金融市场。2006年是中国银行业对外开放具有里程碑意义的一年。按照世界贸易组织协议的要求,2006年12月11日以后进入中国的外资银行将全面享受国民待遇。2006年11月15日,中国国务院审议通过了新修订的《中华人民共和国外资银行管理条例》。2006年11月28日,中国银监会对外发布了《外资银行管理条例实施细则》。至此,中国已经全面履行入世的承诺。在对外开放的新形势下,中国银行业迎来了中外银行平等竞争、共同发展的新局面。与国内银行相比,外资银行在资金、技术、管理、服务水平等各方面都具有明显优势。

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>