第一图书网, tushu007.com

# <<银行卡产品研发与忠诚度管理>>

## 图书基本信息

书名：<<银行卡产品研发与忠诚度管理>>

13位ISBN编号：9787309101324

10位ISBN编号：7309101324

出版时间：2013-11-27

出版时间：复旦大学出版社

作者：刘鹏

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

编辑推荐
《银行卡产品研发与忠诚度管理》编著者刘鹏。

本书共分为三个部分，第一部分详细介绍了银行卡基础知识、历史发展以及当前中国银行卡产业现状；第二部分介绍了基于银行卡产品开发的六西格玛产品研发方法（FDADVA流程模式），它是作者将国际上先进的六西格玛产品设计（DFSS）与阶段关口体系（SGS）等优秀产品研发方法融会贯通，具有实战意义的研究成果，同时也是将六西格玛产品设计（DFSS）及其质量功能展开（QFD）等工具首次引入到金融银行卡业；第三部分系统地介绍了银行卡客户忠诚度管理的背景知识和实施步骤，提出银行卡客户忠诚度管理EUPR模型，并深入浅出地对模型进行了详细介绍。
针对当前互联网及移动智能终端广泛商业应用的新形势，书中还对互联网支付、手机支付、手机客户端、新型网络平台在银行卡产品研发和客户忠诚度管理中的结合应用进行了有益地尝试。

## 作者简介

作者刘鹏现就职于中国银联，多年来先后在中国工商银行、中国建设银行、中国银联长期从事银行卡产品研发、发卡营销、用卡促销、忠诚度管理等市场工作，银行卡专业建树颇丰。

任职中国工商银行期间，合著出版《银行卡服务营销理论与实务》(中国金融出版社2002年版)。
任职中国建设银行期间，所研发信用卡产品先后荣获8项重要荣誉奖项，其中包括：姚明VISA信用卡荣获《银行家》2008年度中国金融营销奖零售业务类“金融产品十佳奖”，冠军足球信用卡荣获2009年中国建设银行总行“客户营销服务实践案例征集评选活动”一等奖及《南方周末》“2010第二届信用卡顾客满意度调研’’中“顾客最喜爱的运动体育卡”，具有卡面自主设计功能的My Lova信用卡荣获“影响中国2009腾讯网络盛典”年度最佳信用卡等。
任职中国银联期间，研发的银联福农卡获得零点研究咨询集团“2012年倾听民生金铃奖”之“用户洞察奖”，策划开展的2013年第三届“银联卡友节”营销活动在“第十届中国品牌价值管理论坛”暨“2013中国最佳品牌建设案例评选”中荣获“201 3中国最佳品牌建设案例”优秀奖。

## 书籍目录

第一篇 深入认识银行卡
第一章 产品决定市场成败
第二章 银行卡的历史发展
第三章 银行卡的产品分类
第四章 银行卡的产品层次
第二篇 银行卡产品研发
第五章 银行卡产品研发综述
第六章 六西格玛设计简介
第七章 六西格玛设计常用工具／方法
第八章 FDADVA产品研发流程之发现阶段
第九章 FDADVA产品研发流程之界定阶段
第十章 FDADVA产品研发流程之分析阶段
第十一章 FDADVA产品研发流程之设计阶段
第十二章 FDADVA产品研发流程之验证阶段
第十三章 FDADVA产品研发流程之部署阶段
第十四章 成功银行卡产品的特点
第十五章 打造优秀产品研发团队
第三篇 客户忠诚度管理
第十六章 银行卡客户忠诚度管理综述
第十七章 银行卡客户忠诚度管理之体验策略
第十八章 银行卡客户忠诚度管理之用卡策略
第十九章 银行卡客户忠诚度管理之偏好策略
第二十章 银行卡客户忠诚度管理之挽留策略
第二十一章 银行卡客户忠诚度管理规划与评估
附录一 六西格玛常用名词中英文索引
附录二 中国银行卡产业大事记
参考文献

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