

<<现代商业银行客户管理>>

图书基本信息

书名：<<现代商业银行客户管理>>

13位ISBN编号：9787504932228

10位ISBN编号：7504932221

出版时间：2004-1

出版时间：中国金融出版社

作者：陆恩达,万仁礼,张力克

页数：347

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>

<<现代商业银行客户管理>>

内容概要

商业银行作为经营风险的特殊企业，虽然拥有丰富的人、财、物资源，但这些资源都是从属的、内部的资源，真正给商业银行带来财富的资源是外部的客户资源。客户群体状况决定银行的兴衰，所以，把客户管理作为银行管理要务乃是银行立足高远的战略之举，也更为符合市场运行的逻辑。

为此，杨高林同志组织策划了这套《现代商业银行客户管理丛书》。

时下，银行一家连一家，该与哪一家银行打交道，全凭人们自己对银行的整体判断。这套丛书的“客户满意”、“客户消费心理”和“客户管理”就是专门研究客户的。

银行管理不能忘记利润，但如果总把利润最大化挂在嘴上，可能会引起客户的反感。营销过程中应该全身心为客户着想，客户满意了，利润与之俱来，这其实就是银行企业文化建设的内容之一。

从另一方面看，银行的重要工作之一就是人力资源管理，就是激励员工去争取客户。

当然，欲使客户满意，要不断创新服务和产品，从整体上降低风险，改善内部治理和内部控制，“强身健体”，以良好信誉和美好形象吸引客户，使客户放心，长期合作。

本套丛书的“人力资源管理”、“企业文化”、“金融创新”和“风险管理”等分册就是出于以上想法。

这套丛书整体构思合理，相互独立而又浑然一体，内在关联符合客户管理的规律，可见，策划者是既有理论功底又有丰富实践经验的人士，将会对我国商业银行客户管理水平的提高大有裨益，也一定会促进我国商业银行市场竞争力的提升。

浏览全书，感觉理论阐述清楚，语句通俗，时间性很强，既有工作实践的提炼，又有国际银行业客户管理经验的借鉴，很适于银行员工阅读，对于社会各界有需求、有兴趣的人士，也是一套不错的普及读物。

据我所知，国内目前尚无完整的银行客户管理的丛书问世。

本套丛书可能存在不足之处，但它饱含着作者们为我国银行管理的发展所付出的心血和努力，我们应该感谢他们。

<<现代商业银行客户管理>>

作者简介

万仁礼：1959年出生，高级经济师。

自1980年参加工作以来，虽然一直从事实务工作，但从基层一线到高级金融管理岗位，始终注重调查研究，撰写了《春华与秋实》、《防范金融风险浅见》、《德意志银行培育企业理念的启示》、《加大优质项目贷款投放力度是提高资产质量和经营效益》。

<<现代商业银行客户管理>>

书籍目录

第一章 现代商业银行客户管理导论 第一节 现代商业银行经营环境的变革和发展 第二节 现代商业银行客户管理的基本理念——客户导向 第二章 现代商业银行客户管理概述 第一节 现代商业银行价值和利益分析 第二节 现代商业银行客户市场定位和目标客户选择 第三节 现代商业银行客户管理的具体行为 第四节 现代商业银行客户营销战略选择 第三章 现代商业银行客户管理（一） 第一节 现代商业银行客户的日常管理 第二节 现代商业银行客户满意关系的维护 第四章 现代商业银行客户管理（二） 第一节 现代商业银行客户关系管理 第二节 现代商业银行客户信用管理 第三节 现代商业银行客户信息管理 第四节 现代商业银行目标客户管理 第五节 现代商业银行客户满意度及忠诚度的管理 第六节 现代商业银行潜在客户的管理 第七节 银行同业客户的开发与维护 第五章 现代商业银行客户风险管理 第一节 现代商业银行客户风险概述 第二节 客户风险评估：非财务因素 第三节 客户风险评估：财务因素 第四节 客户风险管理和控制的一般程序和主要内容 第六章 现代商业银行客户开发与客户结构优化 第一节 现代商业银行客户开发策略 第二节 现代商业银行客户结构的优化 第七章 现代商业银行客户经理概述 第一节 现代商业银行客户经理简介 第二节 现代商业银行客户经理的基本任职条件、职责、职权 第三节 现代商业银行客户经理的基本素质 第四节 现代商业银行客户经理的工作技能 第五节 现代商业银行客户经理的工作技巧 第八章 现代商业银行客户经理管理 第一节 现代商业银行客户经理制 第二节 客户经理制组织模式的类型 第三节 客户经理组织管理内容 第四节 客户经理的常规管理 第五节 我国商业银行客户经理制的整合与发展 参考文献 后记

<<现代商业银行客户管理>>

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>