第一图书网, tushu007.com

<<香港商业银行服务之道>>

图书基本信息

书名：<<香港商业银行服务之道>>

13位ISBN编号：9787505825000

10位ISBN编号：7505825003

出版时间：2001-5

出版时间：经济科学出版社

作者：黄兰民

页数：393

字数：300000

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

第一图书网, tushu007.com

<<香港商业银行服务之道>>

内容概要

银行所提供的不是物质产品，而是服务。
服务对各家银行而言都是至关重要的，是银行最为重要的资产。
加入WTO后，银行服务将是我国银行和外资银行激烈较量的主战场，香港是全球银行业竞争最激烈的地方之一。
本书作者之一黄兰民先生，曾担任香港某商业银行办公室主任多年，几年中潜心研究香港银行管理，并致力于在内地推广香港银行的管理经验，在多家银行讲授香港银行管理的感受和心得。
另一位作者蔡普军将多年来对银行服务理论的研究融入书中，使本书有血有肉。
包括理念篇、实作篇、管理篇三部分。

书籍目录

前言理念篇 1. 服务理念 2. 服务要诀实作篇 1. 服务体系 2. 服务形象 3. 服务信息 4. 服务环境 5. 服务窗口 6. 服务产品 7. 存代服务管理 8. 服务特色 9. 服务培训 10. 服务宣传 11. 营销服务 12. 服务研究 13. 服务创新 14. 服务支援系统 15. 客户投诉机制管理篇 1. 服务合法化管理 2. 服务规范化管理 3. 服务人员管理 4. 服务制度管理 5. 服务激励机制 6. 客户管理 7. 服务时间管理 8. 服务效率管理 9. 服务质量管理 10. 效益管理 11. 服务成本管理 12. 服务操作管理 13. 服务网点管理 14. 服务安全管理附录1 境外银行特种业务服务 1. 遗产管理服务——将关爱延续到客户的身后 2. 信托业务服务——真正走入客户生活中的服务 3. 代理服务——为客户打理事务和排忧解难的业务 4. 代理投资业务——当好客户的管家 5. 租赁及消费者信贷服务——为客户进行融资的个人服务 6. 顾问服务——金融专家的“专利” 7. 旅游服务——银行服务陪伴客户而行 8. 商人银行业务——银行服务范围最广的业务 9. 附属机构的服务——银行变通的服务 10. 股份登记及电脑服务——银行服务不会因小而不为 11. 客账代理业务服务——银行主动为客户催款的服务 12. 不同一般的中小企业服务——银行的特别关照 13. 个人金融服务——银行争取广大客户的必需 14. 家居银行服务——将银行送到客户的家中附录2 服务标准附录3 香港银行内部管理部门职能和范围

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