

<<银行客户服务理念与方法>>

图书基本信息

书名：<<银行客户服务理念与方法>>

13位ISBN编号：9787509606391

10位ISBN编号：750960639X

出版时间：2009-7

出版时间：经济管理出版社

作者：王鸿发，周芷梅 著

页数：178

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>

<<银行客户服务理念与方法>>

前言

国内一知名服务企业在其《企业文化手册》中有一段关于市场观的描述：“满意度是今天的市场，美誉度是明天的市场，忠诚度是永恒的市场。”

这一描述充分揭示了市场经济环境下，服务企业为之追求的最终目标。

实现这一目标靠什么？

除了服务，别无选择！

银行是经营货币商品的特殊企业，是服务于千家万户的服务企业，是经营信用的特殊服务行业，有一般服务行业的共性，更有其自身行业服务的特性。

30多年前的计划经济体制下，银行有“三铁”之美誉。

那时不讲服务，银行似乎很有社会地位。

客户和市场与银行、员工没什么关系，银行和员工没有压力，也没有动力。

改革开放后，银行如雨后春笋。

如今，银行营业网点真的已经多于米店了。

30多年前，人们可以一年不和银行打交道且生活得很好，而如今，试问谁能离开它呀！

平日里的水、电、气、工资、退休金、电话费……各种收支哪一样不是通过银行服务渠道办理？

伴随着社会财富的积累，银行理财、投资等一些高端服务也亮相于银行柜台。

伴随着社会的进步、经济社会的迅猛发展和金融消费者需求的不断增加，银行业的供需矛盾也日益显现，对银行业来说，这既是机遇，又是挑战。

加入WTO后，银行业竞争更达到了白热化。

在竞争中求生存是银行必须面对的现实选择！

如何在竞争中立于不败之地？

银行家们正面临着严峻的考验。

经营产品的同质化，客观上已经把银行逼上了绝路——创新服务！

近年来，服务创新已成为银行业的主旋律：服务理念的创新、服务产品的创新、服务渠道的创新、服务流程的创新、服务方式的创新、服务管理的创新……一浪高过一浪，服务创新正打造着银行业的服务品牌。

<<银行客户服务理念与方法>>

内容概要

在“中国银行业深入开展迎奥运文明规范服务系列活动”中,《银行客户服务理念与方法》一书与读者见面了。

书中所阐述的银行服务理念与“迎奥运文明规范服务系列活动”提出的“为客户提供高效、便捷、安全的多元化服务,提高客户满意度”的要求是一致的。

本书根据现代企业管理的一般规律,结合银行的实际,以案例的形式,阐述了当前银行客户服务的理念和方法。

“让客户满意,创造客户的‘满意度’、‘美誉度’和‘忠诚度’是客户服务的出发点和归宿”;客户服务的基本要求是快捷、准确和安全。

本书有如下的特点: 第一,书中的案例都是银行工作中真实的、具体的事例,“原汁原味、没加工、没拔高”。

第二,它直接面对当前社会公众关心的银行热点问题。

对“银行排长队”、“兑换零票难”、“大额取款难”、“吞卡”和“客户资金被骗”等客户抱怨的热点问题均有案例和论述。

第三,书中对银行服务管理中经常遇到的矛盾和存在的薄弱环节,如服务和制度的矛盾、投诉的管理、24小时自助银行的管理、营业大厅安全的管理等问题,都有独到的观点。

第四,书中及时补充了汶川大地震中银行干部员工生死不惧、卓越服务、忠于职守的可歌可泣的职业道德精神。

总之,本书用现实的案例,从多角度阐述了银行服务的理念和方法,既提出了问题,又指出了解决问题的办法;既有操作层面的,又有管理方面的;既有国内银行的例子,又有国外银行的做法。

<<银行客户服务理念与方法>>

作者简介

王鸿发，195412月出生，金融和法律大专学历，经济师，省市级点钞技术能手，青岛市劳动模范。

1972年1月从事银行工作，1979年以来，先后在国有及股份制银行历任科长、区办副主任、处长、支行行长（总经理）和分行规范化管理办公室主任。

2006年下半年，其所在的光大银行青岛分行营业部被评为全国和山东省银行系统“文明规范服务示范单位”。

周芷梅，金融研究生学历，会计师，从事银行工作20余年。

曾在国有及股份制银行任会计科长、分理处主任、支行行长等职务。

现任招商银行青岛分行客户服务中心总经理。

<<银行客户服务理念与方法>>

书籍目录

第一章银行客户服务理念 / 1第一节 客户是“行长” / 3如果我是上帝，为什么不感谢我 / 3狮子和鹿的故事 / 3提前开门迎客户 / 4到点开门不能变 / 5客户是“衣食父母” / 6企业家是党政官员的“衣食父母” / 7客户是“行长” / 8第二节 “客户永远是对的！” / 9银行停电，女客户被“赶出门” / 9从“投诉”到“说情” / 10一位老年客户儿子的投诉 / 11节日扎堆放假，客户普遍不满 / 13“客户永远是对的！” / 14第三节 “真诚、用心”为客户服务 / 15超值服务，创造感动 / 15“平凡小事”见真情 / 16真诚教老大爷使用自助设备 / 17客户不挂电话自己就不能挂电话 / 18“我是中国银行的” / 19要“热心”，还是要“责任心” / 20“热心”、“细心”、“责任心” / 22“真诚、用心”为客户服务，23第四节 “追求卓越”——客户服务的标准 / 24“接一、顾二、问三” / 24为客户换新钞，尽善尽美 / 25用“心”工作，真“心”服务 / 26恶劣服务搞坏了心情 / 27履行职责，生死不惧 / 28地震瞬间，彰显银行职业道德精神 / 29银行业“追求卓越”的具体目标 / 31“追求卓越”是客户服务的标准 / 33第五节 员工——企业最有价值的资产 / 34营业环境人性化、环保化 / 34员工的工作环境好，服务才能好 / 35对客户真心，客户就会给你回报 / 36汉旺支行行长吕仕洲——坚守54小时不动摇 / 37员工的生命危机是集团的最高危机 / 38生死时刻，彰显银行文化的力量 / 41员工满意了，客户才能满意 / 42第六节 精心创造客户的“满意度”、“美誉度”和“忠诚度” / 45满意的服务，迎来了回头客 / 45自助设备与柜台取款的故事 / 46吞卡马上送到手，奥运服务见真情 / 47我去汇丰银行的体验 / 48精心创造客户的“满意度”、“美誉度”和“忠诚度” / 50第二章 银行客户服务方法 / 53第一节 快捷——客户服务的最基本要求 / 55记者亲历：一天体验北京的银行服务 / 55下班之前看服务 / 57代理基金业务也要熟悉并精通 / 58“为300元心力交瘁” / 59客户取千元，苦等两小时 / 61在德国，银行员工教客户用自助柜员机 / 62在巴西，银行人多时，窗口全部开 / 63集中兑付，流程繁琐，客户抱怨 / 64银行服务排队情况调查报告 / 65第二节 准确——客户服务的基石 / 69正在办挂失，存款被冒领 / 69银行汇款串户，险些造成损失 / 70花5万元买基金“扑了空” / 71存款莫名变保险，四个月赔进7500元 / 72银行卡挂失还需人性化 / 73存款取款“两张脸” / 74存钱容易取钱难 / 75我到银行取5万元现金的经历 / 76千方百计满足客户大额提现的需要 / 77为换零钱“跑断腿” / 78存10万元零钱咋这么难 / 7910麻袋零钱愁坏储户 / 80解决“兑换零票难”，需要银行客户共同努力 / 81现金业务不能出门概不负责 / 83储户欲退钱，银行竟拒收 / 83机器深夜吐大钞，市民主动还银行 / 84谈谈银行现金差错问题 / 85ATM机取款，假币换真钞被擒 / 88没收假币老汉闹，行长掏钱自垫上 / 89存假币取真钞，发现“洗钱”速上报 / 89柜台取款2万元，发现假钞3900元 / 91柜台取现，客户当场发现20元假币 / 92央行上海总部首次公布HD90假币特征 / 93银行防范及处理假币的具体方法 / 94第三节 安全——客户服务的生命 / 97银行内遭袭，10万元险被抢 / 97装作熟人吵架，银行门口抢钱 / 98桑拿天银行成“避暑山庄” / 99银行营业大厅重在安全 / 100诈骗“告示”随便贴，储户被骗银行担责 / 101借记卡信息被盗，发卡行被判负责 / 102自助银行：取款闹心环境差 / 102银行卡被复制，客户损失，银行全赔 / 103ATM机被装复制器，69分钟复制35张卡 / 104谈谈自助柜员机的诈骗手段 / 106“24小时自助银行”需要加强管理 / 108“财迷”取款机吞了16张卡，109取款机不吐钱，急煞外地游客 / 110浅议自助存取款机的“吞卡”问题 / 112“电话银行”业务应有一个大发展 / 113网银账户16万元遭窃案告破 / 114“木马”网上窃存款，银行被判全赔偿 / 115安全使用网银应掌握的正确方法 / 116网银账户的安全性、被盗的症状及防范 / 118第四节 由人执行的制度——客户服务的保证 / 120坚持制度，体现诚意 / 120只讲服务，忘了制度 / 121一名俄罗斯记者在银行兑换外币的经历 / 122灵活变通取存款 / 124重病患者被抬进银行改密码 / 125主动上门办质押，帮助客户解困难 / 127灵活服务办销户 / 127.....第三章 银行客户服务管理后记

<<银行客户服务理念与方法>>

章节摘录

第一章 银行客户服务理念 第一节 客户是“行长” 客户是“行长” 在客户服务的基本价值观上,有很多形象的比喻:客户是“上帝”、是“神”;客户是“财神爷”、是“衣食父母”;客户是“老板”、是“首席执行官”、是“行长”等,不一而足。

虽然这些称呼不同,但它们都说明了一个共同的道理:客户是员工收入和企业利润的唯一源泉。

海尔首席执行官张瑞敏说:“如果有神的话,就是用户,没有其他,一切都要围绕用户来做。对企业来讲,用户是天,失去了用户,企业就没法生存下去。

谁能够满足用户这个‘神’的要求和想法,谁就能够取胜。

你要能了解并满足他的要求,这个‘神’就会亲近你。

如果不能满足他,‘神’就会离你而去。

” 汇丰集团前主席庞·约翰称:“没有客户,我们一分钱收入都没有。

我们必须向客户提供有竞争力的产品和优质的服务。

” 沃尔玛创始人山姆·沃尔顿说:“我们的老板只有一个,那就是我们的顾客。

是他付给我们每月的薪水,只有他有权解雇上至董事长的每一个人。

道理很简单,只要他改变一下购物的习惯,换到别家商店买东西就是了。

衡量沃尔玛成功与否的重要标准就是看沃尔玛让顾客——沃尔玛的‘老板’满意的程度。

让沃尔玛都来支持盛情服务的方式,每天都让沃尔玛的顾客百分之百地满意而归。

” 思科总裁钱伯斯提出:“顾客是首席执行官”,这是针对员工对顾客不重视的现象而提出的。

因为首席执行官是企业的最高决策者,他是一个活生生的有血有肉并且存在于每个员工旁边的人。

这个人就在他们的周围,每天都可以见到并相互亲切地打招呼。

针对银行员工对客户不重视的现象,我们是否也可以说:客户是“行长”。

我们要像听行长的话那样对待客户的意见和建议。

<<银行客户服务理念与方法>>

媒体关注与评论

长期坚持“客户至上”的服务理念，我们才能博得最广泛的客户基础和发展源泉，我们也才能得到社会的尊重。

——中国银行业监督管理委员会主席 刘明康 我觉得这是一本难得的培训教材，案例丰富，细致入微，有时我们不需要很深的理论高见，只要把这些小事做好，汇聚起来就是无形的财富。

——海尔集团首席执行官 张瑞敏 您的著作展示了平实、通俗易懂的特点，达到“文章简浅易”的境界，与金融服务倡导的真诚服务一脉相通。

全书从小案例入手，全方位剖析服务的各个环节，与服务必须注重细节的要求相互呼应。

这确实是一本非常具有教育意义的书籍，能够引起银行从业人员的共鸣。

——北京银行董事长 闫冰竹 银行服务无小事，通过这些小事的情景再现，您把银行服务的精髓一览无余地展现在我们面前。

细节决定成败，银行服务就是要从细微之处做起，让客户感受到无微不至的关怀，我想这也许就是当代中国金融业亟须培育的一种精神。

——吉林银行行长 唐国兴 形势不断变化，细节决定成败。

没有最好，只有更好。

我们对完美服务的追求是永不止步的。

只有每一个员工都以企业主人翁的心态为企业贡献自己的力量和才智，我们的企业才会发展得更快、更好。

——恒丰银行青岛分行 孙康

<<银行客户服务理念与方法>>

编辑推荐

长期坚持“客户至上”的服务理念，我们才能博得最广泛的客户基础和发展源泉，我们也才能得到社会的尊重。

——中国银行业监督管理委员会主席 刘明康 我觉得这是一本难得的培训教材，案例丰富，细致入微，有时我们不需要很深的理论高见，只要把这些小事做好，汇聚起来就是无形的财富。

——海尔集团首席执行官 张瑞敏 您的著作展示了平实、通俗易懂的特点，达到“文章简浅易”的境界，与金融服务倡导的真诚服务一脉相通。

全书从小案例入手，全方位剖析服务的各个环节，与服务必须注重细节的要求相互呼应。

这确实是一本非常具有教育意义的书籍，能够引起银行从业人员的共鸣。

——北京银行董事长 马冰竹 银行服务无小事，通过这些小事的情景再现，您把银行服务的精髓一览无余地展现在我们面前。

细节决定成败，银行服务就是要从细微之处做起，让客户感受到无微不至的关怀，我想这也许就是当代中国金融业亟须培育的一种精神。

——吉林银行行长 唐国兴 形势不断变化，细节决定成败。

没有最好，只有更好。

我们对完美服务的追求是永不止步的。

只有每一个员工都以企业主人翁的心态为企业贡献自己的力量和才智，我们的企业才会发展得更快、更好。

——恒丰银行青岛分行 孙康

<<银行客户服务理念与方法>>

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>