

<<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：9787509615027

10位ISBN编号：750961502X

出版时间：2012-1

出版时间：经济管理出版社

作者：王鸿发，周芷梅 编著

页数：240

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>>

内容概要

《银行客户服务理念与方法(第3版)》作者通过自身几十年银行工作经验的总结及对银行客户服务理念、方法和管理的深层次思考,以真实案例的形式,对银行职业操守、客户服务理念、客户服务方法和客户服务管理四个方面进行了阐述。

精心选取的案例包括:银行员工的服务体会、客户和网民的抱怨、记者正反面的报道、国外和香港银行的服务经验,多角度、全方位地讲述了当前银行客户服务中遇到的各种问题,增加了《银行客户服务理念与方法(第3版)》的可读性。

<<银行客户服务理念与方法>>

作者简介

王鸿发，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 干一行、爱一行、干好一行

- 一、热爱银行工作
- 二、做好银行工作

第二章 银行客户服务理念

- 一、服务是什么
- 二、理念是“灵魂”
- 三、“衣食父母”是客户服务的基本价值观
- 四、“客户总是对的!”是客户服务的基本立场
- 五、“真诚、用心”是客户服务的基本态度
- 六、“追求卓越”是客户服务的动态标准
- 七、“员工满意”是银行客户服务的前提
- 八、“客户满意”是客户服务的出发点和归宿

第三章 银行客户服务方法

- 一、快捷是前提
- 二、准确是基础
- 三、安全是生命
- 四、制度是保证
- 五、投诉是“礼物”
- 六、营销是服务

第四章 银行客户服务管理

- 一、有计划、有目标——整体把握
- 二、有检查、有改进——落实责任
- 三、有总结案例——以点带面
- 四、关于对“中国银行业文明规范服务示范单位考核标准”的研讨

附录

附录1：“中国银行业文明规范服务百佳示范单位考核标准”

附录2：考核标准评分操作说明

附录3：客户满意度调查表

参考文献

后记

<<银行客户服务理念与方法>>

章节摘录

七、“员工满意”是银行客户服务的前提 员工满意了，客户才能满意。

毛主席早就说过：“世间一切事物中，人是第一个可宝贵的。

” 企业最有价值的资产不是资本、不是产品，也不是科学技术，而是人、是员工。员工是企业最宝贵的财富。

生产力是一种态度，员工的工作动机决定了员工的产出。

员工的产出取决于责任心，它无法用金钱买到。

通用电气前CEO杰克·韦尔奇则说：“我们造就了了不起的人，然后，由他们造就了了不起的产品和服务。

”他还认为，企业最需要衡量的是三件事：顾客的满意程度、员工的满意程度和现金流量。

如果你能增加顾客的满意程度，全球市场的占有率一定会跟着提高。

员工的满意程度关系到产品的生产率、质量、荣誉和创造力。

法国企业界流传着这样一句话：爱你的员工吧！

他会百倍地爱你的企业。

中国香港银行管理理念之一就是善待员工。

善待员工就是利润。

员工、服务、利润是三位一体的，三个要素彼此推动，构成一个封闭的循环圈。

管理学上有一个著名的“霍桑实验”。

该理论讲的是影响生产率的，不仅仅是钱，也不仅仅是时间安排，更重要的是员工的情绪和工作环境。

张瑞敏认为，员工是企业的“源头”。

“如果把企业比作一条大河，每一个员工都应在这条大河的源头，员工的积极性应该像喷泉一样喷涌而出，而不是靠压出或抽出。

小河是市场、用户。

员工有活力，必然会生产出高质量的产品、提供优质的服务，用户必然愿意买企业的产品，涓涓小河必然汇入大河。

计划经济下的‘大河有水小河满’，助长了员工吃‘大锅饭’的思想。

在市场经济下，必须改为‘源头喷涌大河满’，把每个员工的积极性调动起来，成为喷涌的源头。

” “企业在报表中有许多资产，我认为最有价值的资产不是在报表中，是人、是员工！

员工的创新就是最有价值的资产。

有了员工这最有价值的资产，企业所有资产都会增值，所有死的资产都会变成活的……所以，这个管理就是人，它不是在于控制人的行为，而是在于给人一种创新的空间。

” 既然员工是企业最有价值的资产，那么员工的敬业就非常重要。

美国盖洛普调查公司给出了员工“敬业度”的概念，它是指在给员工创造良好的环境，发挥它的优势的基础上，使每个员工作为自己单位的一分子，产生一种归属感，产生“主人翁责任感”。

盖洛普的研究证实，敬业员工对企业所关注的经营业绩指标影响最大，他们是推动企业利润增长的主动力。

我们要调动员工的积极性和创造性，提高员工的“敬业度”，使其更好地为客户服务。

毛主席早在抗战时期就提出了爱护、培养干部的方法：第一，指导他们。

放手让他们去工作，使他们敢于对自己的工作负责；同时，又适时地给以指示，使他们在党的政治路线下发挥其创造性。

第二，提高他们。

给干部提供学习的机会，不断地提高他们的理论、政策水平和工作能力。

第三，检查他们的工作。

帮助他们总结经验，发扬成绩，纠正错误。

第四，对于犯错误的干部，一般的应采取说服的方法。

<<银行客户服务理念与方法>>

在这里，耐心是必要的。

第五，照顾他们的困难，干部有疾病，生活、家庭困难时，必须在可能的限度内用心给予照顾。

.....

<<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圳教材，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） 从细微处看问题，在毫末上下工夫。

你用丰富的案例来探讨银行客户服务的理念与方法，活泼的形式和生动、质朴的语膏，一定能帮助银行从业人员不断提高客户服务质盛。

——中国银行业协会（陈远年） 《银行客户服务理念与方法》一书，具有贴近银行服务，前瞻银行服务，且实践性、操作性较强的特点。

相信该书的出版对推动银行服务质量的提升将起到有益的作用。

——中国银行业协会（张金宝） 您的著作展示了平实、通俗易懂的特点，达到了“文章简浅易”的境界，与金融服务倡导的真诚服务一脉相承。

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，能够弓I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行业急需培育的一种精神。

——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，我们的企业才能发展得更快更好。

——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>