第一图书网, tushu007.com

<<呼叫中心专业职业教育系列丛书（上册）>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心专业职业教育系列丛书（上册）>>

13位ISBN编号：9787513506571

10位ISBN编号：7513506574

出版时间：2011-03-01

出版时间：外语教学与研究出版社

作者：北京应大信息产业研究院 编

页数：236

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

呼叫中心商业银行业务与管理是呼叫中心课程中的一个模块化的基础课程，分上下两册。
《呼叫中心专业职业教育系列丛书：呼叫中心商业银行业务与管理（上册）》包括三个部分。
其中，第一部分主要对商业银行的经营环境进行介绍。
目的是想说明商业银行的运作，并不仅仅是商业银行本身的问题，它受到许多因素的制约，例如：政府制定的政策、出台的法律和法规等，都是商业银行在经营中最重要的影响因素。
第二部分主要对商业银行的组织机构进行介绍。
目的是想说明商业银行的运作的好坏与资金的组织机构和运行机制也有很大关系。
第三部分主要是对银行的业务进行介绍。
目的是想说明商业银行的运作，与其经营的业务种类也有很大的关系。
通过对呼叫中心商业银行业务与管理的学习，使学生系统地掌握呼叫中心理论基础知识，能够运用所学理论进行商业银行呼叫中心的管理，最终提高呼叫中心的管理能力。

书籍目录

第1章 商业银行的经营环境1.1 商业银行的起源与发展1.1.1 商业银行的起源1.1.2 商业银行的发展1.2 商业银行的功能1.2.1 商业银行的性质1.2.2 商业银行的功能1.3 商业银行的设立与政府监管1.3.1 商业银行的设立1.3.2 商业银行的政府监管1.4 中国的银行体系现状与发展1.4.1 我国银行体系与金融体系的组成1.4.2 加入世界贸易组织后的中国银行业开放第2章 商业银行的组织机构2.1 商业银行的组织机构概述2.1.1 商业银行组织机构的设置原则2.1.2 商业银行组织机构的组成2.2 商业银行的权力机构2.2.1 股东大会2.2.2 董事会2.3 商业银行的管理机构2.3.1 总经理或行长及其职责2.3.2 商业银行的业务部门及其职能2.3.3 商业银行的职能部门及其职责2.4 商业银行的分支机构2.4.1 分支机构设置的基本条件2.4.2 分支机构的管理类型2.4.3 分支机构和总行的关系2.4.4 我国商业银行分支机构的设立2.4.5 外资商业银行分支机构的设立2.5 商业银行高级管理人员任职资格第3章 商业银行的资产业务3.1 商业银行的资产业务概述3.1.1 商业银行资产分类3.1.2 商业银行资产的功能3.2 商业银行的贷款分类3.2.1 贷款分类3.2.2 贷款的风险分类3.3 贷款的原则和流程3.3.1 贷款的原则3.3.2 信贷业务操作流程3.4 贷款的定价3.4.1 成本相加贷款定价法3.4.2 价格领导贷款定价模型3.4.3 低于基准利率的贷款定价模型3.4.4 最高利率的贷款定价模型3.4.5 成本一收益贷款定价模型3.5 不良贷款的处理3.5.1 不良贷款的定义与产生原因3.5.2 不良贷款处理的国际经验3.5.3 我国商业银行不良资产的处理实践……第4章 商业银行的负债业务第5章 商业银行的中间业务第6章 网上银行

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