第一图书网, tushu007.com

<<金融客户经理教程>>

图书基本信息

书名：<<金融客户经理教程>>

13位ISBN编号：9787514108750

10位ISBN编号：7514108750

出版时间：2011-8

出版时间：经济科学出版社

作者：杜晓颖，丁俊峰　主编

页数：255

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

杜晓颖、丁俊峰主编的《金融客户经理教程》按照正常、合理的教学顺序设计教材结构与内容，从而更加贴近金融客户经理教学与教改的需要，更有利于培养真正实用的金融客户经理；另一方面，本教材遵从“理论够新够用”的基本原则，在编写过程中，不罗列一般的理论教条，在跟踪国内外金融客户经理最新发展的前提下，保证理论体系的健全、新鲜和生动。

考虑到金融客户经理教学内容的需要，本教材在提供基本理论、方法的基础上，同时提供金融客户经理技能培训的教学。
为此，本教材在相关章讲述完基本内容之后，创新地设计了“情景模拟练习”这样一个生动、趣味性强的实训内容，用以提升学生的基本营销技能。

<<金融客户经理教程>>

书籍目录

第一章 金融客户经理的职业素养
 第一节 金融客户经理的职业定位与职业生涯
 第二节 金融客户经理的职业素养
 第三节 金融客户经理应具有的业务技巧与待客礼仪
 第四节 金融客户经理的团队精神与团队建设
 情境模拟练习
 课堂讨论
 本章小结
 思考题
第二章 金融客户经理市场调查与分析
 第一节 市场调查研究
 第二节 市场环境分析
 第三节 市场细分与目标市场
 第四节 市场定位
 情境模拟练习
 课堂讨论
 本章小结
 思考题
第三章 开发客户的流程
 第一节 访客前的准备
 第二节 接触客户的方法
 第三节 与客户的商谈技巧
 第四节 促成交易
 情境模拟练习
 课堂讨论
 本章小结
 思考题
第四章 客户关系维护与客户关系管理(CRM)系统
 第一节 客户关系维护的概述
 第二节 客户满意度及忠诚度管理
 第三节 维护客户关系的技能
 第四节 客户关系管理(CRM)系统
 情境模拟练习
 课堂讨论
 本章小结
 思考题
第五章 市场营销策略
 第一节 市场营销概述
 第二节 金融产品策略
 第三节 金融产品定价策略
 第四节 金融产品分销策略
 第五节 金融产品促销策略
 情境模拟练习
 课堂讨论
 本章小结

第一图书网, tushu007.com

思考题
第六章 客户风险管理
第一节 客户风险概述
第二节 客户风险的分析与识别
第三节 客户风险防范与控制
情境模拟练习
课堂讨论
本章小结
思考题
第七章 银行新产品推介
第一节 电子银行
第二节 产业链融资
第三节 企业年金
第四节 资产托管业务
情境模拟练习
课堂讨论
本章小结
思考题
第八章 金融客户经理的管理
第一节 金融客户经理的管理
第二节 金融客户经理的考核与激励制度
第三节 金融客户经理的管理技巧
情境模拟练习
课堂讨论
本章小结
思考题
参考文献

章节摘录

版权页：插图：4.全面考核和重点考核相结合。
（1）全面考核是指对金融客户经理各方面工作及表现进行全方位的考核。
金融客户经理所有的工作环节都要接受考核，考核机构有针对性地制定出各种考核的制度办法及奖惩措施等，并在考核中进行落实。
（2）重点考核是为提高考核效率，各金融企业在全面考核的基础上，有针对性地对重点人员、重点环节进行重点考核，使影响金融企业客户经理制稳健经营的关键因素得到有效地控制。
着重考察评估金融客户经理工作对经营风险的识别与抵御能力以及风险管理的政策措施，以促使金融企业的稳健经营。
5.外部考核与内部自律相结合。
金融客户经理的外部考核主要是法律手段、行政手段、经济手段。
在市场经济成熟的国家，金融企业考核高度法制化，考核者和被考核者都必须受到法律约束。
被考核者必须合规经营，在法律许可的范围内从事经营活动，并有义务服从考核；考核者必须依法考核，只能在法定的权限和职责范围办行使监督权。
金融企业客户经理的内部自律是指按照考核标准和要求自我约束、自我管理，在接受外部监督考核机制下，强化自律行为。
各金融企业应建立内部的监督考察系统，制订计划和指标，自我遵守，自行纠正和完善，这也是金融企业客户经理制的重要内容。
目前，大多数金融企业普遍在机构内部建立了监督审计制度，为维护自身信誉，在保证遵循法律的同时，也愿意进行自律，但是金融企业以追求利润为根本宗旨，在利益的驱使下，有时有可能丧失自律精神。
所有内部自律必须和外部考核相结合。
要进行内部自我考核，并专门制定“内部考核要求”，并遵照执行。

编辑推荐

《21世纪高等院校金融类系列教材:金融客户经理教程》为金融学国家级特色专业指定教材。

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