

图书基本信息

书名：<<现代金融服务：变革传统经营理论的尝试>>

13位ISBN编号：9787504920980

10位ISBN编号：7504920983

出版时间：2000-08

出版时间：中国金融出版社

作者：吕国胜 / 等

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

本书首先介绍、分析现代服务的内涵与一般理论，并在此基础上对以服务和市场为基本导向的现代金融服务理论框架进行了较为全面而深刻的探讨和研究，结合21世纪经济全球化、知识化的发展趋势，科学借鉴西方发达国家先进成熟的金融服务理论研究成果和实践经验，提出全面改善提高21世纪中国金融服务国际竞争力的战略发展纲要。

书籍目录

1. 现代经济中的服务与服务体系
 - 1.1 产品和服务的观念
 - 1.2 服务体系的内涵
 - 1.3 服务体系的设计
 - 1.4 企业服务的程序分析
2. 金融服务概念
 - 2.1 金融企业的本质特征
 - 2.2 金融服务的概念
 - 2.3 金融服务的目标设计
3. 金融服务的市场定位
 - 3.1 市场定位概述
 - 3.2 金融企业服务的市场细分与定位
 - 3.3 金融企业服务的市场定位策略
4. 金融服务的质量管理
 - 4.1 服务质量的评价与管理模式
 - 4.2 金融服务的质量管理
 - 4.3 金融服务质量管理框架的构造
5. 金融服务的组织结构
 - 5.1 服务导向的组织结构
 - 5.2 金融服务的组织结构建立
6. 金融服务中的营销战略
 - 6.1 营销战略的理论基础
 - 6.2 金融服务中的营销战略
 - 6.3 金融企业营销战略的实施
7. 金融服务中的竞争战略
 - 7.1 服务导向的竞争策略
 - 7.2 金融企业竞争策略的实施
8. 金融服务中的保障体系
 - 8.1 服务的可靠性
 - 8.2 金融服务的可靠性和补救战略
9. 金融服务中的企业文化
 - 9.1 企业文化概论
 - 9.2 市场导向的金融企业文化
 - 9.3 金融企业识别系统
10. 21世纪中国金融服务业的整体战略
 - 10.1 中国金融服务的战略位置识别
 - 10.2 中国金融服务的业务结构调整
 - 10.3 中国金融服务的潜在市场开发
 - 10.4 中国金融服务的分支网络改造
 - 10.5 中国金融服务的管理系统革新
 - 10.6 中国金融服务的行业重组与策略联盟
11. 21世纪中国金融服务业创新与对外开放
 - 11.1 电子银行业务创新战略
 - 11.2 金融决策与风险管理系统
 - 11.3 中国金融服务业的对外开放

附1 花旗集团揭开金融服务业的新篇章

附2 《服务贸易总协定》及其附录

附3 乌拉圭回合有关服务贸易的部长决议

附4 有关金融服务承诺的谅解书协议

附5 国际服务贸易分类表

附6 世贸组织成员对各服务待业的开放承诺情况表

参考书目

后记

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>