

<<商业银行营业网点经营管理>>

图书基本信息

书名：<<商业银行营业网点经营管理>>

13位ISBN编号：9787504944078

10位ISBN编号：7504944076

出版时间：2007-08-03

出版时间：中国金融出版社

作者：吴建杭

页数：314

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>

<<商业银行营业网点经营管理>>

内容概要

本书重点对商业银行营业网点经营管理过程中的工作环节以及具体操作方法与操作流程进行深入研究,包括商业银行营业网点功能定位及发展趋势、营业网点成本核算与绩效考核、营业网点市场营销与客户关系管理、营业网点风险管理、营业网点基础性事务管理(包括营业网点规划建设与固定资产管理、岗位人员配置与职业生涯规划、日常工作行为与服务行为的标准化规范、人员培训管理、企业文化建设)等多方面的内容,提出了一些创新性的思路。

例如,提出了运用平衡计分卡原理设计营业网点绩效考核的新型模式;提出了营业网点对客户分层管理与差别化服务的新思路与操作方法;提出了营业网点岗位人员配置与职业生涯规划的全新思路;提出了营业网点日常工作行为与服务行为的最新标准化规范等。

<<商业银行营业网点经营管理>>

作者简介

男，1961年6月生于杭州，合肥工业大学建筑学专业工学学士，南开大学国际金融专业经济学硕士，同济大学管理学博士，高级会计师，现任浙江金融工程学会常务副会长，南开大学金融工程学院兼职硕士生导师，上海财经大学客座研究员。

中国建设银行股份有限公司广东省分行党委书记、行长。

长期从事金融研究和国有商业银行经营管理工作，在国内公开发行人物上发表论文数十篇，其中有多篇获省级以上奖项。

<<商业银行营业网点经营管理>>

书籍目录

第一篇 商业银行营业网点功能定位及发展趋势第一章 商业银行营业网点的功能定位、作用及分类
第一节 商业银行的发展沿革第二节 营业网点的功能定位与作用第三节 营业网点的分类第二章
商业银行营业网点的发展趋势第一节 营业网点在未来银行竞争中的战略地位第二节 西方商业银行
营业网点的特征——新网点主义第三节 商业银行营业网点管理演变的趋势第二篇 商业银行营业网
点成本核算与绩效考核第三章 营业网点成本核算第一节 价值最大化第二节 商业银行成本结构分
析第三节 商业银行收入结构分析第四节 商业银行成本管理第五节 营业网点盈亏平衡分析第四章
营业网点绩效考核第一节 营业网点绩效考核指标的设计第二节 营业网点绩效考核管理的操作过
程第三篇 商业银行营业网点市场营销与客户关系管理第五章 营业网点市场营销第一节 营销环境
分析和营业网点营销渠道的利用第二节 营业网点市场营销的主要产品及组合营销法第三节 营业网
点的市场细分第四节 营业网点对市场信息搜集与分析的方法第五节 营业网点市场营销活动的策划
与组织第六章 营业网点客户关系管理第一节 “4P”理论和“4C”理论客户关系管理的启迪第二节
营业网点客户档案管理与客户信息系统建设第三节 营业网点对客户的分层管理与差别化服务第四
节 营业网点与目标客户建立联系的方法第五节 营业网点客户回访与客户满意度调查第六节 营业
网点客户投诉的处理第四篇 商业银行营业网点风险管理第七章 营业网点风险第一节 营业网点风
险……第八章 营业网点风险管理的操作第九章 营业网点的反洗钱管理工作第五篇 商业银行营业
网点基础性事务管理第十章 营业网点规划建设与固定资产管理第十一章 营业网点岗位人员配置与
职业生涯规划第十二章 营业网点日常工作行为与服务行为的标准化规范第十三章 营业网点人员培
训管理第十四章 营业网点企业文化建设

<<商业银行营业网点经营管理>>

编辑推荐

本书在写作过程中，力求突出以下特点： 第一，以实用性为宗旨，实战操作性强。

第二，以全面性为原则，基本覆盖营业网点经营管理的全部内容。

第三，以新颖性为特色，对营业网点工作的某些方面进行了创新性的探讨。

本书内容全面，构思新颖，实用性强，是对我国商业银行营业网点经营管理工作的一次有益探讨

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>