

<<商业银行服务营销>>

图书基本信息

书名：<<商业银行服务营销>>

13位ISBN编号：9787504947734

10位ISBN编号：7504947733

出版时间：2008-8

出版时间：中国金融出版社

作者：徐海洁

页数：263

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>

## <<商业银行服务营销>>

### 前言

21世纪的金融时代是以知识经济为载体,以金融全球化、金融自由化、金融电子化和网络银行、电子货币为标志的时代。

作为经济架构中最活跃的要素,商业银行的业务和体制也发生了深刻而巨大的变革,银行业的服务方式和服务内容将发生巨大变化。

只有真正做到“以客户为中心”,树立起服务营销的观念,银行才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

随着金融服务网络化、人性化的特征日益明显,银行业务扩张能力将首先取决于客户网络的发展能力,其次通过人性化服务建立与客户的长期合作关系,因而商业银行对代表未来银行服务人性化的客户经理、大堂经理、柜面营销人员在内的服务营销人才产生较大的需求,但目前尚无关于商业银行服务营销的比较规范科学、注重能力培养的教材。

为满足高职高专金融财经专业教学以及金融机构从业人员培训的需要,由长期从事金融及银行业务经营教学的教师和从事银行客户经理工作的从业人员编写了本书。

本书以工作任务为中心组织课程内容,以商业银行外部营销为主体,以内部营销为基础,突出互动营销来设计项目内容,涵盖了商业银行服务营销岗位所必需的基本知识、基本能力、基本技巧等。

课程内容突出对学生职业能力的训练,让学生在完成具体项目的过程中来构建相关理论知识并发展职业能力。

理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行,同时又充分考虑了高等职业教育对理论知识的需要。

## <<商业银行服务营销>>

### 内容概要

本书在编写过程中大量参考和借鉴了国内外一些商业银行在服务营销中的经验，力求做到内容紧贴实际，结构新颖独特。

本书以项目学习和案例分析为主，全力推行“从实践中来，到实践中去”的编排模式。

本书实适用于高职高专金融专业学生学习使用，也可作为财经类其他专业学科、专科学生以及金融机构从业人员培训用书。

本书共十大项目，分别是商业银行客户服务、商业银行营销准备、商业银行营销能力、商业银行营销技巧、商业银行客户维护、商业银行消费者管理、商业银行顾客资产管理、商业银行客户关系管理、商业银行客户风险管理和商业银行内部营销，包含36项业务活动及多个活动载体内容。

## <<商业银行服务营销>>

### 书籍目录

绪论项目一 商业银行客户服务 任务一 认识银行服务 活动一 银行服务特点 活动二 银行服务应对策略 任务二 评价银行服务 活动一 体验式服务 活动二 银行优质服务 活动三 银行服务质量调研 活动四 服务补救项目二 商业银行营销准备 任务一 银行营销调研 任务二 寻找蓝海 活动一 市场细分 活动二 目标市场选择 活动三 市场定位 活动四 树立银行形象 任务三 银行营销组合 活动一 金融产品开发 活动二 定价策略 活动三 营销渠道 活动四 促销策略 任务四 为成功打造一张关系网任务五 准备一个美好的未来 活动一 设立你的目标 活动二 准备一个好心态 活动三 设计自我介绍 活动四 置备你的工具 活动五 摸清客户的“底”项目三 商业银行营销能力 任务一 修炼沟通能力 活动一 认识沟通 活动二 营销沟通策略 活动三 把话说好 活动四 学会倾听 活动五 善于提问 任务二 拓展目标客户 活动一 目标客户拓展方法 活动二 分析竞争对手 任务三 电话约访 任务四 访问客户 活动一 客户访问十大要素 活动二 挖掘客户需求 任务五 营销新产品项目四 商业银行营销技巧 任务一 应对不同类型客户 任务二 寻找切入点 任务三 应对客户拒绝.....项目五 商业银行农户维护项目六 商业银行消费者管理项目七 商业银行顾客资产管理项目八 商业银行客户关系管理项目九 商业银行客户风险管理项目十 商业银行内部营销参考文献

## <<商业银行服务营销>>

### 章节摘录

项目一 商业银行客户服务 银行业的竞争主要表现为规模竞争、价格竞争和服务竞争三种竞争策略。

实践经验表明，规模竞争和价格竞争都缺乏持久性，都容易陷入粗放经营和价格战的陷阱。

而服务竞争则体现了银行业的本质，具有旺盛的生命力，是银行参与市场竞争的主要方式，服务质量的好坏、服务效率的高低，是衡量一家银行生存发展能力的重要标志。

只有拥有最完美的企业，才是永远用行动和货币去支持的企业。

.....

<<商业银行服务营销>>

编辑推荐

《国家示范性高职院校重点建设教材：商业银行服务营销》实适用于高职高专金融专业学生学习使用，也可作为财经类其他专业学科、专科学生以及金融机构从业人员培训用书。

<<商业银行服务营销>>

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>