

<<运作小额信贷>>

图书基本信息

书名：<<运作小额信贷>>

13位ISBN编号：9787010108001

10位ISBN编号：7010108005

出版时间：2012-4

出版时间：人民出版社

作者：(美) 丘吉乐 (Churchill.C) (美) 弗兰克维

页数：481

译者：卞志村

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>

<<运作小额信贷>>

内容概要

《运作小额信贷：管理出绩效》共分为五个部分，第一篇介绍小额信贷管理，分别对管理者任务、小额信贷威胁、关于正规和半正规以及非正规机构的选择、小微金融机构的战略方向等问题做了说明；第二篇介绍市场营销，管理者可以用来提高绩效的工具和战略；第三篇介绍风险管理，让管理者确定他们承担的风险是可以承受的；第四篇介绍组织架构，对工作任务如何进行分工、分组和协调合作进行了论述；第五篇介绍如何实现更高的效率和生产力，以及各种提高效率和生产力的策略。

<<运作小额信贷>>

书籍目录

第一篇 小额信贷管理介绍第一章 管理者的任务1.1 什么是管理？
1.2 管理者的四项职能1.3 管理模式1.4 如何使管理有效第二章 金融服务和穷人2.1 多样化的金融服务2.2
典型小额信贷产品2.3 覆盖面和可持续性2.4 覆盖面的六个角度第三章 机构选择3.1 MFI的类型3.2 机构类
型的含义3.3 从一种机构类型转变到另一种3.4 结合机构类型3.5 结论第四章 战略方向4.1 愿景4.2 使命4.3
价值4.4 目标4.5 结论第二篇 市场和营销第五章 小额信贷市场调查5.1 什么是市场调查？
5.2 次级调查：挖掘内部数据5.3 次级调查：挖掘外部数据5.4 定性的初级调查5.5 定量的初级调查5.6 结
论第六章 产品开发6.1 什么是产品开发6.2 为什么要开发新产品6.3 新产品开发的先决条件6.4 什么是产
品开发过程6.5 结论：成功产品开发的特点第七章 沟通价值7.1 细分市场7.2 开发有价值的产品和服务
7.3 准备好你的信息7.4 促销组合使用7.5 结论第八章 客户服务8.1 什么是客户服务？
8.2 为什么客户服务要优先考虑8.3 提供优质的客户服务8.4 改善客户服务8.5 创建和保持客户服务文化
第九章 客户忠诚度9.1 什么是忠诚？
9.2 为什么客户的忠诚度是重要的？
9.3 如何监控客户的忠诚度？
9.4 管理者怎样建立客户忠诚度？
第三篇 风险管理第四篇 组织架构第五篇 实现更高的效率和生产率参考文献

<<运作小额信贷>>

章节摘录

差距分析 差距分析是比较机构当前绩效和目标绩效的差距，然后找出方法来减少任何差距的过程。

在企业变革的四个一般方法中，差距分析干扰最小并最容易实施。

这一方法可以受各方思想的启发，比如建议箱、员工的非正式研讨或正式战略计划会议。

差距分析可以协助制定计划且可以迅速地在局部实施，但这一方法往往是孤立的且被限制在特定的任务或目标中。

因此，尽管这种方法很常用，但不是风险最低的策略。

对机构某一部分变革可能会产生与其它部门协调不畅的问题；无法确定最佳替代选择的问题；以及范围狭窄的或短期的解决方法应用于解决重大或长期投资的问题。

由单个管理者做出个人对机构理想状态的评估来实施的差距分析的效果没有按照共同商定的理想状态或由众多管理者讨论出来的理想状态来实施该方法的效果好，前者没有后者说服力强且前者比后者风险更大。

在战略层面实施差距分析时，会导致机构采用企业变革的其他方法。

持续改进 持续改进是一种经营方式，这种方式鼓励和支持现有的商业流程的不断创新来实现效率的持续提高。

不像差距分析，持续改进方法不需要对理想状态进行定义。

重要的是该方法注重不断探索更好的做事方法。

效率一般通过对任务进行一体化、标准化或简易化来获得。比如，通过创建清单或设计计算机选项，在签署文件上自动打印客户的姓名和地址，客户就不必反复提供这些信息。

持续增长的性质让这种方法具有挑战性--必须一直努力，而不是一次或两次。

然后，恰恰因为它需要持续不断的努力以及员工总是在寻求改进的方法，所以该方法往往是四个方法当中风险最小的。

通过这种方法所做出的变革通常与机构当前的战略和方向相一致，使得基本结构得以完整。

该方法比其他方法要求更少，实施起来更简单以及压力更小。

持续改进方法的持续增长性质也允许更多员工参与修改，促使整个机构都来执行变革。

.....

<<运作小额信贷>>

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>