

<<金融机构客户管理新战略>>

图书基本信息

书名：<<金融机构客户管理新战略>>

13位ISBN编号：9787313068194

10位ISBN编号：7313068190

出版时间：2011-1

出版时间：上海交通大学出版社

作者：有友圭一,松田克信,平岛亮

页数：111

字数：84000

译者：任大川

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>

<<金融机构客户管理新战略>>

内容概要

本书详细介绍了金融机构在客户数据管理方面的发展历程，提出了超越传统CRM在营销、服务等方面的局限性，建议以SVoC为目标的管理模式，并对国外金融机构在SVoc方面的建设和应用情况进行了详尽阐述。

同时也通过对中国银行业客户数据管理的研究，从解决思路与框架、实施策略等方面，对如何引入SVoC进行了详细的分析和建议，很值得中国的金融企业进行思考和借鉴。

<<金融机构客户管理新战略>>

书籍目录

引言第1章 客户数据管理战略 1.1 客户数据管理战略的概念 1.2 客户数据管理战略的发展 1.3 什么是完善客户数据 1.4 金融机构在完善客户数据方面的状况 1.5 有关客户数据管理的主要法规第2章 CRM：原有的客户数据管理手段 2.1 什么是CRM 2.2 金融机构引进CRM的状况 2.3 金融机构CRM的局限性及存在的问题 2.4 咨询公司关于CRM局限性的看法第3章 今后的客户数据管理新战略——从CRM到SVoC 3.1 什么是SVoC 3.2 金融机构对SVoC的挑战 3.3 SVoC与反洗钱策略 3.4 SVoC与防止内部交易 3.5 CMM框架 3.6 引进SVoC的行动计划第4章 引进SVoC的要点 4.1 人、组 4.2 流程 4.3 管理系统第5章 SVoC实践——中国银行业客户数据管理研究 5.1 中国银行业客户数据管理现状 5.2 中国银行业在客户数据管理领域的发展历程 5.3 解决思路与框架探讨 5.4 实施策略结束语：美国次级债问题和SVoC

<<金融机构客户管理新战略>>

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>