

<<现代商业银行客户满意>>

图书基本信息

书名：<<现代商业银行客户满意>>

13位ISBN编号：9787504932280

10位ISBN编号：7504932280

出版时间：2004-1

出版时间：中国金融出版社

作者：洪珍玲

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>

<<现代商业银行客户满意>>

内容概要

《现代商业银行客户满意》：现代商业银行发展的特点是以电子计算机技术、通讯技术和互联网技术的广泛运用为条件，将信息网络技术和传统商业银行业务有机结合，并为社会各类客户提供信息咨询服务。

这一切正在改变着传统商业银行的生存方式、管理理念和经营战略。

西方发达国家的商业银行已经在三个方面发生了深刻变化：收入结构从以利差收入为主导转向以服务收入为主导产品结构从以存贷款为主导转向以经营中间业务为主导经营战略从以银行主导转向以客户为主导。

这种收入结构、产品结构和市场定位的三大变化，正引领着商业银行自身的组织结构、管理结构和经营结构的新发展。

反映在商业银行内部管理体制上，就是从纵向“宝塔型”管理体制走向“扁平化”的管理体制反映在外部，则体现为由于竞争加剧和市场定位的调整，银行业的并购重组加速发展。

为实现利润最大化的目标而逐步强化成本控制和风险管理，已成为现代商业银行的主流趋势。

20世纪90年代以来，我国商业银行特别是国有独资商业银行，加快了电子技术在银行业务中的应用，先后建立起综合业务网络系统和管理信息系统，推动了商业银行经营管理制度创新。

网络技术的运用使管理中心上移，营业前台和后台分离，推动了银行的营销创新零售业务和批发业务的融合和互换推动了营销渠道的多元化客户数据共享推动了业务技术的不断创新自动柜员机销售终端、跨行AM等延伸了银行的服务方位，金融交易的时空缩短，成本降低，效率提高。

据了解，2002年上半年中国工商银行的网上银行交易金额已达到2138亿元，电话银行交易金额也突破千亿，达到1126亿元，手机银行业务也开始启动，网上银行的客户突破2000万户。

由此不难发现，我国商业银行已经开始走上职能创新的发展道路。

尽管与发达国家相比，我们还处于起始阶段，但它代表了现代商业银行的发展方向。

<<现代商业银行客户满意>>

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>