

<<银行服务百姓读本>>

图书基本信息

书名：<<银行服务百姓读本>>

13位ISBN编号：9787504958556

10位ISBN编号：7504958557

出版时间：2011-5

出版时间：中国金融出版社

作者：中国银行业协会 编

页数：215

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>

<<银行服务百姓读本>>

内容概要

本书内容简介：银行业高速发展，金融产品和服务不断创新，金融服务与百姓生活日益紧密。大力开展公众教育服务、宣传普及金融知识，强化风险意识，倡导理性消费，引导消费者熟练运用银行金融服务，提升自己的生活品质，显得十分迫切。银行业责无旁贷地主动承担起了消费者教育服务的社会责任，这也是银行业发展的一个组成部分。银行业利用自身的专业知识和丰富的资源多角度、多形式地向消费者普及相关金融知识。

<<银行服务百姓读本>>

书籍目录

第一章 常用服务篇

第一节 储蓄服务

第二节 支付结算服务

第三节 借记卡

第四节 贷记卡(信用卡)

第五节 银行卡安全用卡常识

第六节 个人贷款

第二章 理财服务篇

第一节 理财的基本理念

第二节 理财产品综览

第三节 理财产品的风险及相关费用

第三章 服务创新篇

第一节 服务理念创新

第二节 服务产品创新

第三节 服务渠道创新

第四节 服务手段创新

第五节 服务流程创新

第四章 免费服务篇

第一节 免费服务项目介绍

第二节 商业银行承担社会责任

第五章 省钱窍门篇

第一节 账户管理窍门

第二节 银行卡之借记卡窍门

第三节 银行卡之信用卡窍门

第四节 转账汇款窍门

第五节 储蓄理财窍门

第六节 房贷还款窍门

第六章 国际比较篇

第一节 国际商业银行服务收费的起源

第二节 国际商业银行服务收费的发展趋势

第三节 境内外商业银行服务收费差异比较

第七章 客户体验篇

第一节 巧省手续费

第二节 综合理财好处多

第三节 贴心服务感动常在

附录

附录1 国务院办公厅关于进一步做好房地产市场调控工作有关问题的通知

附录2 中国银行业公平对待消费者自律公约

附录3 关于加强银行服务收费自律工作的六点共识

附录4 中国银行业个人有偿服务目录

附录5 部分会员银行客服电话及网址

后记

<<银行服务百姓读本>>

章节摘录

小小硬币 服务友邻 案例十五：2010年7月23日，在某银行上海分行浦东东昌支行的储蓄大厅，一位拖着拉杆箱匆匆走来的客户引起了大堂经理的注意。

客户一进门，大堂经理小刘便迎了上去：“您好，请问您办理什么业务？”

“我是世博会蒙古馆的工作人员，我这里有一点硬币想要存进来，请你们帮帮忙。”

客户说着不太流利的中文，并打开拉杆箱给大堂经理看，只见箱子里面有两大袋一元硬币，至少有5000枚以上。

大堂经理小刘马上带着客户到贵宾室休息，并向领导汇报，启动了世博快速通道，组织后台机动人员以及客户经理、理财经理集合，一起清点客户带来的一元硬币。

硬币清理过程中，客户表示他是世博会蒙古馆的工作人员，前天就在该行办理过业务，存了3万多元的5元、10元纸币，该行的高效服务给他留下了深刻印象，此次前来希望得到网点的再次帮助。

经过分工合作，该行多名员工用了一个多小时清点完了客户带来的6500多枚硬币，为客户办理了存款手续。

蒙古国客户表示非常感谢，并赠送了世博会蒙古馆的纪念章给该行员工表示感谢。

小小的硬币中浓缩了这家银行员工支持世博、服务客户的精神，在平凡的工作中展示着银行人优质服务的风采。

.....

<<银行服务百姓读本>>

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>