第一图书网, tushu007.com

<<银行客户管理>>

图书基本信息

书名：<<银行客户管理>>

13位ISBN编号：9787515803173

10位ISBN编号：7515803177

出版时间：2012-11

出版时间：中华工商联合出版社

作者：范云峰 王建国

页数：249

字数：210000

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

第一图书网, tushu007.com

<<银行客户管理>>

前言

客户是银行唯一的利润中心，银行要依靠客户来生存。
在激烈的市场竞争中，脱颖而出的银行是那些以客户为中心的银行。
没有客户，银行的一切活动将无从谈起。
因而各家银行都在不断地开发客户，以求生存与发展。
尽管越来越多的银行开始意识到客户原来是如此重要，但“猴子掰玉米”的故事讲了几百年，我们又能悟出点什么呢？
银行每天都将自己的主要精力放在了新客户的开发上，而疏于对老客户的管理，结果客户队伍的建设并没有像银行想象的那样景气。
只开发不管理或疏于管理，这是国内很多银行的一大弊病，对于银行的发展来说就是缘木求鱼。
当然这并不是叫银行一味地守“江山”，而不去打“江山”，只是告诫银行管理者们仅有开发新客户的技能是不够的，银行还必须下大力气去留住老客户。
守住老客户才可以为银行创造更多的财富。
所以让银行所有员工都意识到建立客户忠诚的重要性，并让员工从内心深处树立培养客户忠诚的理念是银行经营管理者的首要任务。
银行应时刻注意细节，纵使细微的接打电话也应该认真对待，时时处处为客户着想。
要明白，客户对不满意事情的印象往往比令他高度满意的事情的印象要深刻得多。
银行的任何一个环节出了问题，都可能带来客户管理的危机。
银行的生存与发展源于客户，客户的开发已成为银行运转的生命线，重视客户开发是银行生存之本。
客户管理是银行的一种竞争战略，贯穿于银行每个部门和整个经营环节。
银行通过现代信息技术分析客户差异，把握客户需求特征和行为爱好，积累和共享客户资源，有目标地为客户提供各种服务，培养客户的忠诚度，从而使银行更好地围绕客户行为来管理自己的经营活动以实现客户价值最大化和银行利润最大化之间的平衡。
本书共七章，主要是围绕银行客户管理的整个过程来展开，首先从银行客户的总体概念出发来展示银行客户管理的发展、银行客户管理的基础、内容，从整体上来把握。
然后进入银行客户管理的前期准备：客户关系识别、客户差异分析，为之后客户管理的实质打下坚实的基础。
银行客户管理的核心内容是银行与客户建立亲密的关系，使客户满意并对银行产生忠诚，同时为了防止客户经理的离去带走银行的客户，银行还需要建立客户数据库，而客户数据库是银行进行市场营销的秘籍。
总体来说，文图并茂、通俗易懂、故事诱人、实战性高、借鉴性强是本书的最大特点，是国内银行销售人员及银行管理者的贴身工具书。
在本书写作过程中，助理徐鹏燕在文字整理、图片制作等方面做了大量的工作，河南省营销协会、银行相关人士也给予了全力的支持，在此一并表示感谢，限于作者的理论水平和实践经验，本书难免存在一些不足，恳请读者予以批评指正。
范云峰2012年6月于北京

第一图书网, tushu007.com

<<银行客户管理>>

内容概要

客户管理是银行的一种竞争战略，贯穿于银行每个部门和整个经营环节。
本书共七章，主要是围绕银行客户管理的整个过程来展开，首先从银行客户的总体概念出发来展示银行客户管理的发展、银行客户管理的基础、内容，从整体上来把握。
然后进入银行客户管理的前期准备：客户关系识别、客户差异分析，为之后客户管理的实质打下坚实的基础。
银行客户管理的核心内容是银行与客户建立亲密的关系，使客户满意并对银行产生忠诚，同时为了防止客户经理的离去带走银行的客户，银行还需要建立客户数据库，而客户数据库是银行进行市场营销的秘籍。

第一图书网, tushu007.com

<<银行客户管理>>

作者简介

范云峰
中国营销管理实力派代表人物，中国营销学会副会长，中国市场学会理事
清华大学CEO营销课程客座教授，北京工商大学硕士生导师
中国商贸专家委员会委员，中国杰出营销奖评委
品牌中国联盟专家成员，中国十大企业培训师
中国十大策划专家，品牌中国十大专家
改革30年中国营销策划界领军人物之一
吴江福华世家、同济东莞医院、嫩江县人民政府等数十家企业顾问
出版《银行营销》《邮政渠道营销》等30余部专著
《中国经营报》《市场周刊》等20余家报刊专家顾问
在《销售与市场》《中国经营报》等多家报刊发表论文300余篇
曾应邀到韩国、马来西亚、新西兰、加拿大等国讲学
王建国
高级经济师，多所院校客座教授
中国汽车专用车行业知名管理专家和技术专家
世界500强中国兵器集团所属豫西工业集团郑州红宇专用汽车有限公司总经理
长期服务于国有大型企业，管理经验丰富，尤其人力资源管理、营销管理方面有一套理论体系
在国内期刊多次发表有影响力的论文，特别对企业的财务管理和资本运作、专用车行业的融资运作等有深度研究

第一图书网, tushu007.com

<<银行客户管理>>

书籍目录

第1章 银行客户管理总述
开篇故事 王靖的客户关系管理
第一节 银行客户管理内涵
第二节 银行客户管理内容
第三节 银行客户管理基础
小 结
第2章 银行客户管理筹备
开篇故事 失去后才知珍贵
第一节 识别银行客户关系
第二节 银行客户差异分析
第三节 客户ABC分类
第四节 大客户管理
第五节 客户信用及盈利能力分析
小 结
第3章 银行客户关系建立
开篇故事 关系决定成败
第一节 银行客户关系建立基础
第二节 银行客户关系建立策略
小 结
第4章 银行客户分类管理策略
开篇故事 某银行分行大客户分类分级管理办法
第一节 银行基本客户管理策略
第二节 银行关键客户管理策略
第三节 银行贵宾客户管理策略
第四节 银行重点客户管理策略
第五节 银行客户价值管理策略
小 结
第5章 银行客户满意管理
开篇故事 信用卡销卡之路
第一节 银行客户满意概述
第二节 银行客户满意管理策略
第三节 银行客户不满意管理策略
第四节 客户投诉管理策略
小 结
第6章 银行客户忠诚管理
开篇故事 某行客户忠诚管理
第一节 客户忠诚相关概念
第二节 确立银行客户忠诚管理机制
第三节 银行客户忠诚管理策略
小 结
第7章 银行客户数据库管理
开篇故事 某银行数据库营销
第一节 建立客户数据库
第二节 应用客户数据库
第三节 管理客户数据库

第一图书网, tushu007.com

第四节 客户数据库的巩固与完善
小 结
参考文献

第一图书网, tushu007.com

<<银行客户管理>>

章节摘录

版权页： 插图： 第05章银行客户满意管理 只愿我心似君心，定不负期望意 开篇故事 信用卡销卡之路 李先生几年前办了某行的信用卡，随着银行卡在使用上越来越方便，信用卡还得老记得还款什么的，很是麻烦，遂决定对信用卡进行销户。
在销户之前，李先生打电话进行了咨询，服务人员按照惯例解释了销户给李先生带来的诸多麻烦，在确定李先生执意要销户的情况下，服务人员告诉李先生要先在电话预销户45天后，才能办理正式销户。
李先生表示明白，并咨询说，他信用卡里还有2000多元钱，应该如何取现。
服务人员回答，如果做了预销户，这部分钱就被冻结了，也就是在预销户这段时间，钱已经不能再使用，但在做正式销户的时候可以在柜台取出。
李先生虽然觉得销户真是麻烦，但也没再多说什么。
由于附近没有该银行的网点，李先生也不愿意为这点钱来回跑两趟，反正正式销户还得到柜台，就决定到时候一起操作。
45天后，李先生下午早早来到了银行的营业网点，该银行网点已经人头攒动，他赶紧取号排队。
号单上显示他前面有42个人，当时李先生就头皮一麻，但好在有4个窗口在营业，李先生也就耐着性子等着。
到了4点左右，银行方面通知说今天营业的时间提前到4点半，4点半以后，营业厅只出不进，只办理正在排队的业务。
时间一点一点的过去，办理业务的速度永远赶不上人们焦急的心，有人想出去等，但碍于此时银行“只出不进”的原则，只好作罢；有些人想上厕所，但银行解决不了，出去又怕进不来，人们怨声迭起，甚至出现了争吵，此时大厅的空气也污浊不堪。
还好，经过一个多小时的漫长等待后，总算轮到李先生了，但李先生的苦难才刚刚开始。
柜员首先问李先生是否已经做过电话预销户，在得到李先生肯定的答案后，又说得先填表。
李先生就到大堂经理那里去填了相应的表单，但大堂经理得知李先生信用卡里还有2000多元钱后，就马上质问李先生，为什么不先取钱再做电话预约，因为李先生信用卡的钱数过多，要到信用卡中心去做预授权才能把钱取出来，程序相当复杂，需要等候一段时间。
已经有点烦躁的李先生此时非常恼火，李先生回答：“在打电话咨询的时候，服务人员也没告诉我这些，对我而言，柜台服务对我更方便，我当然选择方便的方式来解决问题。
”大堂经理听了李先生的解释后，竟然说，他们是有文件可查的。
李先生这时已经很气愤了：“你们银行的内部文件规定和我有半毛钱的关系吗？
”场面很是尴尬。
生气归生气，业务还得继续，又经过漫长的等待，李先生总算等到了信用卡中心的授权。
李先生听别人说，他还算幸运，只是等了40来分钟就解决了问题，在平时，起码都是一个小时以上。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《银行客户管理》的核心内容是银行与客户建立亲密的关系，使客户满意并对银行产生忠诚，同时为了防止客户经理的离去带走银行的客户，银行还需要建立客户数据库，而客户数据库是银行进行市场营销的秘籍。
《银行客户管理》文图并茂、通俗易懂、故事诱人、实战性高、借鉴性强，是国内银行销售人员及银行管理者的贴身工具书。

第一图书网, tushu007.com

<<银行客户管理>>

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