

<<零售银行客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<零售银行客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787802557598

10位ISBN编号：7802557593

出版时间：2011-2

出版时间：企业管理出版社

作者：李国峰

页数：229

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>

<<零售银行客户关系管理>>

内容概要

《零售银行客户关系管理》不仅对零售银行客户关系管理与营销的相关概念及基本策略进行了系统的阐述，而且就零售银行客户的行为动机、偏好与需求分析，营销市场的细分、定位与演进，提高与客户沟通的技能，将谈判能力提、升为营销能力，提升与客户合作的价值，有效解决分歧和避免冲突等问题进行了深入的探讨。

<<零售银行客户关系管理>>

书籍目录

第一章 客户关系管理概论一、客户关系管理与营销是零售银行开展理财业务的基础。二、与客户关系管理相关的几个基本概念三、客户关系管理与营销的作用四、关注客户的体验与行为五、客户关系管理理论在零售银行的具体应用第二章 客户关系管理的目标与内容一、客户关系管理的对象二、客户关系管理的目标三、客户关系管理的基本内容四、客户关系管理系统及其功能五、客户关系发展的过程第三章 客户关系营销概论一、零售银行营销面临的挑战与营销理念的演变二、客户关系营销中的几个基本概念三、客户关系营销的基本特点四、客户关系营销目标的确定五、客户关系营销的AIDAS法则第四章 客户关系营销策略一、留住最适合你的客户二、建立良好的客户关系三、关注和创新金融产品四、制定合理的金融服务价格第五章 动机、偏好与需求分析一、需求层次与行为动机二、个性、偏好与行为特征分析三、生命周期与客户需求分析第六章 营销市场的细分、定位与演进一、营销市场的细分二、目标营销市场的选择三、营销市场的定位问题四、营销市场的演进第七章 提高与客户沟通的技能一、加强与客户沟通的必要性二、有效沟通从倾听开始三、充分发挥会议的作用四、建立坦诚、信任的合作关系五、适时创新和变革沟通模式六、中国人际沟通的行为特征与方法第八章 将谈判技巧演变为营销能力一、谈判是零售银行能力的综合体现二、从谈判态度上把握谈判的主动权三、学会制定和调整谈判策略第九章 提升与客户合作的价值一、关注客户角色的转换二、将客户能力提升为竞争优势三、与客户重建个性化体验四、尊重客户和为客户创造价值五、使零售银行的金融服务趋于完美第十章 有效解决分歧和避免冲突一、分歧的意义二、分歧的诊断与有效管理三、有效解决分歧的基本方法四、组织内分歧的消除与冲突的避免五、与客户间分歧的消除和冲突的避免总结一、零售银行客户关系管理要点二、零售银行客户关系营销基本技巧

<<零售银行客户关系管理>>

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>