《商业银行营业网点经营管理》

图书基本信息

书名：《商业银行营业网点经营管理》

13位ISBN编号：9787504944078

10位ISBN编号：7504944076

出版时间：2007-08-03

出版社：中国金融出版社

作者：吴建杭

页数：314

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《商业银行营业网点经营管理》

内容概要

商业银行营业网点经营管理，ISBN：9787504944078，作者：吴建杭

《商业银行营业网点经营管理》

作者简介

男，1961年6月生于杭州，合肥工业大学建筑学专业工学学士，南开大学国际金融专业经济学硕士，同济大学管理学博士，高级会计师，现任浙江金融工程学会常务副会长，南开大学金融工程学院兼职硕士生导师，上海财经大学客座研究员。中国建设银行股份有限公司广东省分行党委书记、行长。长期从事金融研究和国有商业银行经营管理工作，在国内公开发行刊物上发表论文数十篇，其中有多篇获省级以上奖项。

《商业银行营业网点经营管理》

书籍目录

第一篇 商业银行营业网点功能定位及发展趋势 第一章 商业银行营业网点的功能定位、作用及 分类 第一节 商业银行的发展沿革 第二节 营业网点的功能定位与作用 第三节 营业网点的分类 第二章 商业银行营业网点的发展趋势 第一节 营业网点在未来银行竞争中的战略 地位 第二节 西方商业银行营业网点的特征 ——新网点主义 第三节 商业银行营业网点管理演变的趋势 第二篇 商业银行营业网点成本核算与绩效考核 第三章 营业网点成本核算 第一节 价值最大化 第二节 商业银行成本结构分析 第三节 商业银行收入结构分析 第四节 商业银行成本管理 第五节 营业网点盈亏平衡分析 第四章 营业网点绩效考核 第一节 营业网点绩效考核指标的设计 第二节 营业网点绩效考核管理的操作过程第三篇 商业银行营业网点市场营销与客户关系管理 第五章 营业网点市场营销 第一节 营销环境分析和营业网点营销渠道的 利用 第二节 营业网点市场营销的主要产品及组合 营销法 第三节 营业网点的市场细分 第四节 营业网点对市场信息搜集与分析的 方法 第五节 营业网点市场营销活动的策划与组织 第六章 营业网点客户关系管理 第一节“ 4P ”理论和“ 4C ”理论对客户关系 管理的启迪 第二节 营业网点客户档案管理与客户信息 系统建设 第三节 营业网点对客户的分层管理与差别化 服务 第四节 营业网点与目标客户建立联系的方法 第五节 营业网点客户回访与客户满意度调查 第六节 营业网点客户投诉的处理第四篇 商业银行营业网点风险管理 第七章 营业网点风险 第一节 营业网点风险及其分类 第二节 营业网点三类主要风险的识别 第八章 营业网点风险管理的操作 第一节 营业网点风险管理的定义、目标和 职能定位 第二节 营业网点柜台风险管理的操作要点 第三节 营业网点安全保卫风险管理的操作 要点 第四节 营业网点员工道德风险管理的操作 要点 第九章 营业网点的反洗钱管理工作 第一节 具有洗钱嫌疑的行为界定 第二节 营业网点反洗钱工作的原则、基本 制度和主要内容 第三节 营业网点反洗钱协查管理以及违规 界定 第五篇 商业银行营业网点基础性事务管理 第十章 营业网点规划建设与固定资产管理 第一节 营业网点规划建设的工作流程 第二节 营业网点的规划与选址 第三节 营业网点的建设 第四节 营业网点的固定资产管理 第十一章 营业网点岗位人员配置与职业生涯 规划 第一节 营业网点岗位与人员的配置 第二节 营业网点人员的职业生涯规划 第十二章 营业网点日常工作行为与服务行为的 标准化规范 第一节 营业网点日常工作行为的标准化 规范 第二节 营业网点服务行为的标准化规范 第十三章 营业网点人员培训管理 第一节 一般业务操作人员培训 第二节 营销人员与管理人员培训 第三节 营业网点人员培训的相关配套管理 工作 第十四章 营业网点企业文化建设 第一节 企业文化 第二节 运用企业文化进行管理的成功案例 第三节 商业银行营业网点的企业文化建设

《商业银行营业网点经营管理》

编辑推荐

本书在写作过程中，力求突出以下特点： 第一，以实用性为宗旨，实战操作性强。 第二，以全面性为原则，基本覆盖营业网点经营管理的全部内容。 第三，以新颖性为特色，对营业网点工作的某些方面进行了创新性的探讨。 本书内容全面，构思新颖，实用性强，是对我国商业银行营业网点经营管理工作的一次有益探讨。

《商业银行营业网点经营管理》

精彩短评

1、还不错。尤其是关于成熟期的心态的描述（221），深刻到位。

《商业银行营业网点经营管理》

章节试读

1、《商业银行营业网点经营管理》的笔记-第五章 商业银行营业网点基础性事务管理

此章谈到了网点负责人、会计主管等的日常工作职责。
对于网点负责人，基本要求是：“ 抓管理、带队伍、促发展、保平安 ”。

《商业银行营业网点经营管理》

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:www.tushu111.com