

《商业银行服务管理概论》

图书基本信息

书名：《商业银行服务管理概论》

13位ISBN编号：9787811101898

10位ISBN编号：7811101890

出版时间：2006-8

出版社：安徽大学

作者：徐辉

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

《商业银行服务管理概论》

内容概要

本书从商业银行服务管理的需要，围绕基层银行的服务管理实践问题，阐述了银行服务的基本概念、银行服务管理体系的构建、银行服务管理实践、常见服务管理方法、服务管理规范原则以及服务管理的实际案例，同时结合服务管理的实际案例介绍了如何做好对银行日常服务管理问题的处置，并对如何开展银行服务创新进行了初步研究探讨。

本书按照银行服务管理内容学习的需要，从概念介绍开始到实际操作经验结束，共分为5大部分23章93个小点，试图向基层商业银行的高级管理人员、高级经理、中层经理以及在业务一线从事客户服务工作的员工介绍，如何树立“客户至上”的观念，规范银行服务管理行为，提升银行服务在银行经营中的战略作用，懂得银行服务管理的基础知识、基本规律和主要管理方法，学会如何运用服务管理的原则和标准，熟练掌握银行客户服务的步骤、方法、技巧以及与客户成功合作交流的重点，理解客户行为和懂得客户服务的重要性所在。

《商业银行服务管理概论》

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