

# 银行客户服务理念与方法



[银行客户服务理念与方法\\_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2009-7

装帧:

isbn:9787509606391

《银行客户服务理念与方法:发案例说服务(第2版)》讲述了：银行是经营货币商品的特

殊企业，是服务于千家万户的服务企业，是经营信用的特殊服务行业，有一般服务行业的共性，更有其自身行业服务的特性。30多年前的计划经济体制下，银行有“三铁”之美誉。那时不讲服务，银行似乎很有社会地位。客户和市场与银行、员工没什么关系，银行和员工没有压力，也没有动力。改革开放后，银行如雨后春笋。如今，银行营业网点真的已经多于米店了。30多年前，人们可以一年不和银行打交道且生活得很好，而如今，试问谁能离开它呀！平日里的水、电、气、工资、退休金、电话费……各种收支哪一样不是通过银行服务渠道办理？伴随着社会财富的积累，银行理财、投资等一些高端服务也亮相于银行柜台。伴随着社会的进步、经济社会的迅猛发展和金融消费者需求的不断增加，银行业的供需矛盾也日益显现，对银行业来说，这既是机遇，又是挑战。

作者介绍:

目录:

[银行客户服务理念与方法\\_下载链接1](#)

标签

评论

-----  
[银行客户服务理念与方法\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[银行客户服务理念与方法\\_下载链接1](#)