

# 《银行零售》

## 图书基本信息

书名：《银行零售》

13位ISBN编号：9787515804484

10位ISBN编号：7515804483

出版时间：2013-4

出版社：中华工商联合出版社

作者：范云峰,张长健

页数：252

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.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《银行零售》

## 内容概要

《银行零售》内容简介：现代银行零售业务不同于过去，已经由传统存款、贷款转向投资和全方位的服务。银行零售不是某一项业务的简称，而是有着广泛的业务领域。既可以是资产业务，也可以是负债业务、中间业务，还可以是网上银行业务。既可以是传统银行业务，提供货币兑换、储蓄存款、消费者贷款、贵重物品保管及个人信托等传统个人金融服务；也可以是新业务，对个人和家庭提供理财、信用卡、出售保单、证券经纪及基金等创新金融服务。银行零售正逐步成为银行利润的主要来源，在银行业务中占据着举足轻重的作用。

## 作者简介

范云峰，中国营销管理实力派代表人物，中国市场营销协会执行会长，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，为上海康洁、吴江福华世家、大地集团、同济东莞医院、黑龙江嫩江县人民政府等数十家企事业政府顾问。出版《深度分销》、《沟通创造客户价值》、《邮政渠道营销》、《客户不是上帝》《换个思维找客户》、《做个赚钱的经销商》《恋爱营销》《谈判高手》等50余部专著，是《中国经营报》《中国质量与品牌》《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》等多家报刊上发表论文300余篇，应邀到韩国、日本、马来西亚、新西兰、加拿大、澳大利亚等国讲学，擅长营销策略、策划咨询、综合管理、营销管理、营销策划、客户管理、渠道与品牌建设、银行营销、医院营销和酒店营销等。

在书画方面，范云峰先生8岁师从著名书画艺术家唐玉润先生学习书画艺术，并得到著名山水画家郑玉昆先生的教导，经多年潜心研习，成为真、草、隶、行诸体及花鸟、山水皆能的书画家，擅长花鸟画，尤长行书。其书法浑厚刚健、气势磅礴，书风朴实大方、法度严谨、格调清新。作品多次参加全国重大展览，多次获奖。自1986年10月首次举办个人作品展至今，先后出访日本、新加坡、韩国、马来西亚、新西兰、加拿大等国并举办书画作品展。其作品被国家领导人、国外元首及众多馆、院、阁和商人友人收藏，并当作互赠礼品，深得好评，颇受关注，颇有影响。

在《中国书画报》、《书法》、《美术》、《书画研究》多次发表其作品，其作品还分别勒石于“黄河碑林”、“三青山碑林”等名胜游览区。《中国当代书画篆刻家辞典》、《中国当代青年书画家辞典》、《世界各国国名、国都书法集》、《海外河南籍著名书画家作品集》、《中国画名家作品展作品集》、《中国牡丹书画名家作品展作品集》、《当代实力派书画精品集》、《新版传世名画》、《中国画坛实力派书画精品集》及《新中国美术家大典》等大型辞书、专集中分别收入有先生的作品。

《天然之作》、《怎样收藏书画》等10万余字的书画评论文章先后发表，登于多家报纸、杂志，其艺术传略被多家报刊、电台、电视台报道。91、92年分别出版年画《花香鹤舞》、《松鹤延年》，1997年由河南美术出版社出版《范云峰书画集》，2009年国家邮政局发行《花开富贵》6张一套贺年卡明信片，2010年出版《范云峰作品选》、2012年出版《范云峰画选》。

书法作品：5000元/平尺 小楷作品：10000元/平尺

花鸟作品：12000元/平尺 山水作品：15000元/平尺

张长建

华中科技大学EMBA

郑州大学客座教授

河南省十大杰出营销专家

交通银行总行特约优秀培训师

荣获“全国金融系统自学成才者”称号

从事银行工作20余年，历任处长、行长等职

发表银行专业文章100多篇，合著《市场营销》《银行营销》等多部图书

应邀为数家银行及其他机构举办的行长、经理、职员培训班主讲百余场

## 书籍目录

### 第一章

#### 银行零售总述

##### 开篇故事

内地银行争夺零售业务客户争夺大战全面铺开 // 003

##### 第一节

银行零售概况 // 004

##### 第二节

银行零售业务的发展背景 // 016

##### 第三节

银行零售的发展趋势和意义 // 021

##### 第四节

银行零售的四大秘籍 // 030

小结 // 035

### 第二章

#### 银行零售产品

##### 开篇故事

徽商银行零售产品介绍 // 039

##### 第一节

银行零售产品介绍 // 045

##### 第二节

银行零售产品的开发与创新 // 058

##### 第三节

银行零售产品销售 // 065

小结 // 073

### 第三章

#### 银行零售客户

##### 开篇故事

内地银行客户策划逃跑计划 // 077

##### 第一节

银行零售客户介绍 // 078

##### 第二节

银行零售客户开发 // 097

##### 第三节

银行零售客户的维护 // 109

小结 // 122

### 第四章

#### 银行柜面营销

##### 开篇故事

成也柜员，败也柜员 // 125

##### 第一节

银行柜面营销介绍 // 126

##### 第二节

银行柜员的选择和培训 // 144

##### 第三节

银行柜员零售技巧 // 152

小结 // 161

### 第五章

## 银行零售渠道

### 开篇故事

一收一扩皆为客户 // 165

### 第一节

银行零售渠道介绍 // 166

### 第二节

银行零售渠道的发展 // 171

小结 // 182

## 第六章

### 银行零售的服务营销

#### 开篇故事

恼人的信用卡销户过程 // 185

#### 第一节

银行服务营销介绍 // 186

#### 第二节

银行服务的展示 // 198

#### 第三节

银行服务营销满意度管理 // 204

小结 // 208

## 第七章

### 银行促销

#### 开篇故事

银行促销又出狠招刷信用卡返现金 // 211

#### 第一节

银行促销介绍 // 213

#### 第二节

广告策略 // 219

#### 第三节

银行人员的推销策略 // 238

#### 第四节

公共关系的推广策略 // 245

小结 // 250

参考文献 // 252

## 精彩短评

- 1、给个五颗星
- 2、分享
- 3、拼凑之作，像是各行服务手册的复制品

1、在我的观念里，银行零售就像是银行卖东西，一对一，这种观点可能有误，但现在系统化了，银行零售确实是可以做到这样，只不过他所实行的方法更高端更深层次意义，所面对的人群也不一样，有点像大客户销售的概念！这本书所写的《银行零售》有很大涵义，基于现代商业银行的零售业务不同于传统的银行零售业务，已经由传统存款、贷款转向投资和全方位的服务，书中内容能让银行工作人员和金融专业的同学好好的学一把这些专业知识，知道银行零售系统如何操作，也不愧是为自己以后工作奠定好的基础。推荐给好学的你，希望您喜欢！

2、在层出不穷的众多理财产品中，人民币理财产品的出现已经对市场造成了极大的冲击力。据目前正在热卖人民币理财产品的华夏银行一网点员工介绍，在该产品发售过程中，有人从早上5点多就到银行门口排队等候，销售势头属近年来罕见。记者了解到，这种火爆的情形在光大、民生、中信等银行也很常见。银行零售业务已经发展了一百多年，真正的繁荣始于第二次世界大战以后，它是经济发展、商业银行同行竞争的结果，也是顾客对银行服务不断提出新要求后，在产品上的不断创新的结果。我国银行零售业务的真正发展是在改革开放以后，零售业务已经渐渐成为银行利润的主要来源，在银行业务中占据着举足轻重的作用。随着人们生活的多姿多彩，银行零售产品的品种也日益多了起来，只有客户想不到的，没有银行做不到的，社会已经无法阻挡“银行零售”的蓬勃发展了。现代银行零售业务的实质是金融经济在个人和家庭领域中的延伸发展，它是金融神话的客观必然结果。

3、1、现在很多零售银行提出的口号就是：便民银行，要真正成为老百姓身边的银行，如影随行，老百姓需要的时候，你就能够出现，为他提供便捷、快捷、方便、高效率的服务。这种方便要充斥在各种角落里，大到银行支行、小到ATM取款机。2、零售就是服务，服务创造价值，服务工作管理到位，乃是银行形象塑造、无形资产的增值的前提。银行要做好服务，因为公众的信任、公众的信心对银行来说就和空气对人那么重要。3、不怕有问题，怕的是发现问题不解决，那样只会将问题更加复杂化。要把银行内部复杂的问题转向外部的简单化，面对客户时以最通俗易懂的语言为客户解答疑惑，以最简单的手续为客户办理业务，用心解决客户的各种问题。以上三个银行零售观点都是在家所认同而且也是现今存在的问题，希望在此分享能给大家能给予帮助。

4、零售业务最早出现在商业领域，菲利普·科特勒认为：零售业务是指商品或服务直接销售给最终消费者，包括最终消费者个人在非商业使用过程中所涉及的一切活动。从这段话中，我们可以看出，零售业务是直接面对最终消费者的。零售是社会资源分配的最后阶段，它直接关系到居民的生活方式和生活质量。银行零售是零售业务的延伸，有联系，更有区别。商业银行零售业务是相对于批发业务而言的。我们一般把面向企业、事业单位和社会团体的银行业务称为批发业务，涉及金额较大；把针对个人提供的、单笔业务涉及金额相对较小的各种金融服务称为零售业务。更准确地说，商业银行或以银行为主体构成的金融服务机构向居民个人、家庭、中小企业提供的金融活动统称为银行零售业务。以银行柜员、客户经理为切入点，意欲将零售营销理论运用到银行零售营销当中，深入浅出地展现银行零售营销的一般原则和规律。本书运用运用银行零售案例以及其他相关的案例来展现银行客户零售所涉及的内容和技巧。

5、银行零售的发展适应了经济发展的客观要求，同时也反映了金融经济在个人和家庭生活领域的不断深化。它涉及居民的生活、消费、投资等方方面面，成为居民生活不可或缺的一部分。零售是社会资源分配的最后阶段，它直接关系到居民的生活方式和生活质量。银行零售是零售业务的延伸，有联系，更有区别。把针对个人提供的、单笔业务涉及金额相对较小的各种金融服务称为零售业务。我看好这本《银行零售》细划分！重规则！

# 《银行零售》

## 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.tushu000.com](http://www.tushu000.com)