

《讲述招行》

图书基本信息

书名：《讲述招行》

13位ISBN编号：9787508637624

10位ISBN编号：7508637623

出版时间：2013-2

出版社：中信出版社

作者：《讲述招行》编写组

页数：206

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

前言

招商银行成立于1987年4月。成立25年来，招行从当初偏居深圳蛇口一隅，只有1亿元资本金、1个营业网点和34名员工的小银行起步，发展成为今天在上海和香港两地上市的全球第56大商业银行及世界500强公司。进入本世纪以来，招行资产总额、存款总额、贷款总额、资本净额、净利润均增长了超过20倍，连年被境内外权威媒体和机构授予“中国最佳银行”、“中国最佳零售银行”、“中国最受尊敬企业”、“中国最具价值上市公司”等殊荣。招行25年来的快速健康发展，主要得益于我国改革开放不断深化、经济持续增长与金融监管体系不断健全的大环境；得益于各级政府部门、监管当局、广大客户和社会各界的大力支持与帮助。就自身的努力而言，一个很重要的原因是，我们始终践行“因您而变”的经营理念。“因您而变”是招行的自我定位。杜甫诗云：“葵藿倾太阳，物性固莫夺”。我们一直把客户比作太阳，把招行比作葵花。没有太阳的照耀，葵花就不能生长；没有客户的支持，招行就无法发展。这个简单、朴素的比喻诠释了招行与客户之间紧密相联的关系，也体现了招行作为服务企业应有的市场定位。“因您而变”是招行对长远目标的追求。客户的需求是随着经济、社会、科技的发展而变化的，因而银行的服务也绝非一劳永逸，而是一个与时俱进、持续创新、永无止境的过程。“因您而变”代表了招行不断满足客户需求的创新精神，也诠释了招行永不满足、追求卓越的高远目标。“因您而变”也是招行的一种文化。以客户为中心，不仅是招行的服务口号，更是扎根在每个招行人心中的服务文化的精髓。我们注重以发展的眼光认识和处理客户需求与银行服务之间的关系，持续不断地致力于创新和改进自身的服务。成立25年来，我们始终坚持“因您而变”的经营理念，银监会前主席刘明康先生曾评价，招行的“因您而变”开创了中国银行业从以产品为中心向以客户为中心转变的新时代。当国内对银行还有“门难进、脸难看、事难办”的评价、客户渴望人性化服务时，我们率先实行站立服务、微笑服务、面对面服务和上门服务，在营业网点摆上鲜花牛奶、提供便利设施，主动推出储蓄夜市等便民措施，树立了优质服务的口碑；当中国开始进入互联网时代、客户渴望便捷安全的全天候现代金融服务之时，我们按照“水泥+鼠标+拇指”的模式，大力发展面向个人与企业的电子银行，树立了科技领先的形象；当银行产品与业务极大丰富、客户渴望差异化个性化服务之时，我们在国内率先实施了客户细分与分层服务，在保持大众客户服务质量的基础上，先后推出了金葵花客户、钻石客户、私人银行客户等高端客户服务体系，成为高端客户最青睐的银行；当中国居民财富迅速增长、客户渴望资产保值增值之时，我们倾全力打造了完整的财富管理业务体系，以专业的队伍、稳健的理念赢得了客户的信赖，被媒体评价为财富管理时代的先锋。正是凭借对“因您而变”理念的不懈践行，招行取得了令国内外瞩目的成绩，树立了良好的服务口碑，也收获了与广大客户及各界朋友的珍贵友谊。成立25周年之际，珍藏这些友谊，倾听来自各方面的声音，并以之作为不断前行的动力，正是这本《讲述招行》结集出版的背景与初衷。该书收集了众多业界权威、专家学者、媒体人士及客户代表们与招行相识、相知、相伴的故事，字里行间蕴含的真诚、信任与祝福令我们十分感动。正如日本著名文学家池田大作所说，“友谊是点缀青春最美的花朵”，我们将深深铭记这一切，并怀着感恩之心努力给予回报。当前，我国正处于社会转型、经济转轨、观念转变的历史阶段。面对技术革命方兴未艾、客户需求日新月异、同业竞争日趋激烈的经营环境，我们将始终秉承“因您而变”的经营理念，强化创新，提升管理，深化转型，为广大客户提供更加优质、高效、便捷、安全的金融服务，努力把招行打造成为具有国际竞争力的中国最好的商业银行，为中国的金融改革、为经济社会的发展做出新的更大贡献。让我们共同期待招行更加美好的明天！

马蔚华
2013年元旦

《讲述招行》

内容概要

《讲述招行》讲述了招行25年，它的坎坷过往、它的辉煌成就，有志同道合之人见证，有相知相伴之人铭记；曾经，它是一家只有资本金1亿元人民币、1个网点、30余名员工的小银行，现在，它是一家在上海和香港两地上市的全球第56大商业银行及世界500强公司。纪念招行成立25周年，社会各界名人、企业家以及社会活动家分享与招行的故事，并从中讲述了招行的发展历程与变革、创新的经验。

《讲述招行》

书籍目录

序 第一章合作与同行：业界权威说招行“因您而变”的招行印象 招财行运，旺上加旺 写给招行25年 我是招行的忠实粉丝 我眼中的招商银行 开创性的合作，历史性的共赢 招商银行和HTC手机钱包及战略联盟诞生记 服务于心务实于行 我与招商银行的“集结号”“一卡通”成就了招商银行 我看招商银行：独具“改革的基因” 招商银行：中国银行业创新领导者 我眼中的马蔚华 远见者，行必远 我所知道的招行“成功经” 招商银行的“成功基因” 招商银行25周年成就感怀 “与众不同”的中美交流搭桥人 我们对招行出色的表现印象深刻 焕发别样精彩的招行活力 难忘的招行成长见证 “商”“学”无界，相融共进 在新起点上阔步前行 携手并进，促中日友好发展 “一感两力”的招行缘 招行是同业中的先驱者 求新求变创典范，百年招银诚可期 第二章关注与记录：媒体老总说招行 因时而变，再创辉煌 唯有葵花向日倾 招行印象 我与招行的缘分：从客户到观察者 落笔从容起，用墨不张狂 招行的变与不变 把Facebook当对手的银行 关键时刻的招商银行 一个银行家的爱与憎 招商银行：“变招”与创新 创新的力量 在应该看到的地方 招行的智慧 我的老朋友——马蔚华 科学发展路同行，再跨雄关话豪情 招商银行是个异类 重塑财富观是银行最大的使命 中国的银行家们应该学什么？ 第三章相知与成长：名人客户说招行 真正的朋友，永恒的交响 马蔚华行长是金融界的艺术家 金葵绽放，琴声悠扬 我愿意成为招行永久的客户 从安居到创业的亲密 我与招商银行：相识、相知、相伴 “上位”珠宝，不“缺位” 小微企业主的知音——招商银行 招行，伴我一路走来的良朋 招行贷款——在生命的每一个重要时刻 招商银行是我们的“好帮手” 创业路上的“招行情” 完美的细节就是最大的价值 中国需要好银行，银行需要好客户 我与招行两三事 “红”与“黑”的乐章 25载光辉岁月，百年中流砥柱 百年招银，你我为伴 舌尖上的金融 8年，招行陪我一路走来 招行助力，飞阳成长 相伴15年，不用等“贷” 招行，博彦科技的伙伴 因“信”结缘，因“信”而变 招行伴我一路前行 在这里，我读懂了“因您而变” 让梦想照进现实 结缘招行，双桨追梦 携手招行，明天会更好 邂逅招行，让我华丽转身 亦师亦友是招行滴水之恩话生意 一个电话打来的“缘分” “招”手金葵，伙伴同“行” 我与招行 招行，让我从蟹壳中圆了“老板”梦 同行中的“粉丝” 我与招商银行相见恨晚 选招行，是情不自禁 招行，我的投资“高参” 第四章感恩与责任：招行员工说招行 那一刻，我就选择了你 难忘的招行记忆 万丈高楼平地起——起步阶段的招行储蓄业务 招行员工家属这6年 老爸是个“招行通” 我与招行的幸福协奏曲 招行与家，零距离 我、老婆和手机银行 26年前的记忆 无尽的眷恋 那一刻，拨动我的心弦 爱的奇迹，让生命延续 那些年，那些人，那些事 内宣老记者跟拍马行长的一天 爱

章节摘录

版权页：那一刻，拨动我的心弦 / 沈阳分行夏海艳 11月初，沈阳终于有了冬天的气息，第一场雪不期而至，天也黑得早了很多，还不到5点，夜就迫不及待降临了。大厅的喧闹逐渐散去，我的心早就飞到了晚上和朋友们聚会的现场。“今天的最后一位客户是一个50多岁的阿姨，她的业务非常简单，给一个异地的招行卡汇款500元。我熟悉地按下了3003，并输入了她写的卡号，但是系统却提示卡号错误，我又核对了两遍，没有输错。于是我把汇款单递还给客户，提示她说卡号错误，这位阿姨显得很慌张，从怀里掏出一个小电话本，掏出老花镜仔细核对了一遍卡号，显然她也没有什么头绪。我提示她可以打个电话给对方，看看是不是记录错误，她“啊！”的应和一声，马上掏出手机，熟练地摁下了一串号码，但却没有接通。墙上的时钟已经指向了5点，外面的卷帘门缓缓地放下，阿姨头上开始冒汗，我也有点儿不耐烦了，对她说：“阿姨，这么打不通也不是办法呀，您看这样行吗，今天这么晚了，我们也要关门了，要不您先回家，过一会儿也许就打通了，您明早再过来，我第一个给您办。”

“孩子，我求求你，你再等我一会儿吧，我是给我姑娘汇钱，她在长春上学，那边也下雪了。十一回家走得太急了，这孩子连件厚点儿的棉袄都没带，我给她汇钱去买件棉袄。”阿姨恳求我道。霎时，我内心最柔软的部分被击中了，我想起了十一回家的时候，妈妈给我塞进包里的毛衣，她亲手为我织的毛衣，从春天织到秋天；想起了原本不会做饭的爸爸亲手为我做的酸菜炖血肠，为了买到最新鲜的血肠，他5点就起来去菜市场等着……高中加上大学，我一共在外面住了7年的校。七年之痒，骄傲的我自以为翅膀已经足够坚强，可以脱离家的庇护，可以开辟一片属于自己的天空，可以不再需要爸爸沉默的关爱和妈妈唠叨的叮嘱，可以高高展翅飞翔。于是，向往自由的我开始减少了回家次数，开始逐渐不再往家里打电话。吉米总结了这代人，用了一句非常贴切的话：“我们走着走着，就刀枪不入了。”初入招行，一切都要自己面对，练技能、学文件，我咬牙坚持着不掉队。那时在外面租房子，每到休息时，经常一个人对着一堵白墙一坐就是一天，甚至一整天不说一句话，这对我这样一个被朋友们形容为“小麻雀”的女孩来说简直是不可想象的。我咬着牙，把这些当作破茧而出的阵痛。直到有一天，在前台办业务的时候被一个尖酸的客户批评了几句，顿时我所有的委屈全部爆发了出来，眼泪止不住地流着。储蓄主管看到此情形，马上暂时关闭了我的窗口，我跑到后台去，眼泪依然如断线的珍珠，谁劝都止不住。就在这个时候，我想起了妈妈，想起了那个当初我以为不会再眷恋的家。我拿出手机，拨通了妈妈的号码。“喂，老丫头，咋地了？”“妈妈，我很好，我想你了。”我强忍住抽泣。“老丫头，你骗不了妈妈，一定是受委屈了吧！哎呀，我家老丫头平时这么倔，一定是受了很大的委屈了，别急啊，妈妈晚上就过去。”

《讲述招行》

媒体关注与评论

正是凭借对“因您而变”理念的不懈践行，招行取得了令国内外瞩目的成绩，树立了良好的服务口碑，也收获了与广大客户及各界朋友的珍贵友谊。成立25周年之际，珍藏这些友谊，倾听来自各方面的声音，并以之作为不断前行的动力，正是这本《讲述招行》结集出版的背景与初衷。该书收集了众多业界权威、专家学者、媒体人士及客户代表们与招行相识、相知、相伴的故事，字里行间蕴含的真诚、信任与祝福令我们十分感动。正如日本著名文学家池田大作所说，“友谊是点缀青春最美的花朵”，我们将深深铭记这一切，并怀着感恩之心努力给予回报。 ——招商银行行长 马蔚华

《讲述招行》

编辑推荐

《讲述招行》收集了众多业界权威、专家学者、媒体人士及客户代表们与招行相识、相知、相伴的故事，字里行间蕴含的真诚、信任与祝福令我们十分感动。

《讲述招行》

名人推荐

正是凭借对“因您而变”理念的不懈践行，招行取得了令国内外瞩目的成绩，树立了良好的服务口碑，也收获了与广大客户及各界朋友的珍贵友谊。成立25周年之际，珍藏这些友谊，倾听来自各方面的声音，并以之作为不断前行的动力，正是这本《讲述招行》结集出版的背景与初衷。该书收集了众多业界权威、专家学者、媒体人士及客户代表们与招行相识、相知、相伴的故事，字里行间蕴含的真诚、信任与祝福令我们十分感动。正如日本著名文学家池田大作所说，“友谊是点缀青春最美的花朵”，我们将深深铭记这一切，并怀着感恩之心努力给予回报。——招商银行行长 马蔚华

《讲述招行》

精彩短评

- 1、本以为是以一个企业发展的故事来讲。谁知道就是找大客户做个拼凑描述。失望之极
- 2、书中有很多国内外大佬写给招行的话，国外的诸如格林伯格、达拉拉、杰米·戴蒙、陈志武，国内的诸如冯仑、王中军、刘长乐、芮成钢、杨澜、于丹等，字里行间透露着真诚，是一本了解招行的好书。
- 3、这本书是招行在其客户中的口碑介绍 看完大概就能了解招行零售银行业务为何这么优秀了

《讲述招行》

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