

《向银行学服务》

图书基本信息

书名：《向银行学服务》

13位ISBN编号：9787516404101

作者：董国顺,徐延军,田启涛

页数：260

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

《向银行学服务》

内容概要

该书内容聚焦银行窗口服务管理及提升策略。首先从多角度探析银行服务的现状及面临的问题，然后从硬件设施管理、人员职业素养培养、管理体系设计、面向未来的思考等几个方面展开。在空间布局上，从服务表现着手，逐步扩展到银行服务系统的全景；从时间布局上，试图探寻银行服务质量提升过程中的一般规律，告诫人们在服务管理中要“正善治、事善能、动善时”。

近年来，凸显服务职能，提升服务质量是各行各业面临的共性话题，党的十八大和政府工作报告以及政府职能转变方案，也提到建设服务型政府。因此，银行服务在实践和理论领域的探索不仅对商业银行来说具有现实意义，同样对其他行业以及政府职能部门的服务转型具有重要参考价值！

作者简介

董国顺：河南省银行业协会自律部主任。1979年河南银校毕业后参加银行工作，先后在人民银行、城市信用联社、省信合办、农村信用联社等单位任职。从事金融理论研究多年，曾经在不同媒体发表多种研究成果。

徐延军：河南君友商务咨询有限公司董事长，高级经济师，1991年涉入调研领域。十余年聚焦金融、通信行业，专注于服务质量提升和客户关系管理，长期为银行提供服务质量提升和满意度研究服务，开创了独特而高效的“金融服务闭环式管理咨询体系”。

田启涛：河南君友商务咨询有限公司高级研究员。银行及通信行业窗口服务培训师，河南财经政法大学工商管理学院讲师。从业七年来，一直专注于服务营销、窗口服务管理、营销调研、整合营销传播等方面的实践探索和理论研究。发表文章二十余篇，参编或副主编著作四部。

《向银行学服务》

书籍目录

全书分为序、前言、正文三个部分。该书由国务院发展研究中心王宝成先生作序。正文分为布局篇、塑形篇、树人篇、管理篇、展望篇五个部分，共十个章节。

布局篇：疾风方能知劲草，竞争召唤新服务。

第一章 银行窗口服务观察——争议与成效并存

塑形篇：礼仪之始正衣冠，服务之初塑形象。

第二章 服务设施管理与维护——细微之处彰显服务内涵

第三章 服务人员礼仪规范——职业形象展示服务风采

树人篇：以人文本强基础，固本培元优服务。

第四章 塑造服务心态和意识——卓越服务的源头活水

第五章 练就卓越服务技能——工欲善其事，必先利其器

第六章 岗位服务职责管理——各司其职，各尽其责

管理篇：善弈者谋其势，不善弈者谋其子。

第七章 窗口服务营销转型——服务是基础，营销是关键

第八章 阶梯式服务提高服务绩效——客户是终极资源

第九章 做好全面质量管理——统筹规划，系统管理

展望篇：服务探索路漫漫，贵在上下而求索。

第十章 银行窗口服务探索——眺望山那边的那座山。

《向银行学服务》

精彩短评

1、里面有很多案例，趣味性很强，读起来既轻松又实用，银行工作人员必备生存技能。

《向银行学服务》

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