

# 客户经理制： 组织、管理

主讲人：



- ◆ 简历：
- ◆ 1963年—1967年 上海财经大学 会计统计系 本科
- ◆ 1967年—1978年 上海电化厂（现氯碱股份公司） 财务科、计调科 工作
- ◆ 1978年—1981年 中国人民大学 工业经济专业研究生 获得优秀研究生称号
- ◆ 1981年—— 中国纺织大学（现东华大学）、上海理工大学 任教
- ◆ 1991年—1995年 国家教委管理专业教学指导委员会 委员

- ◆ 朱耀明教授先后出版了多部专著、教材，发表了一百余篇学术论文，其中有：
- ◆ 1、劳动合同制简论，22万字，天津科学技术出版社，1990年3月
- ◆ 2、企业集团概论，25万字，中国经济出版社，1991年5月
- ◆ 3、产业经济研究，30万字，中国纺织大学出版社，2000年4月
- ◆ 4、金融概论（第三版），32.5万字，立信会计出版社，2001年8月
- ◆ 5、国际金融学，参编，本人编著10.5万字，百家出版社，2001年2月
- ◆ 6、财政与金融（第三版），主编，46万字，高等教育出版社，2002年7月
- ◆ 7、国际会计与财务系列教材：管理会计，参编，本人编著25万字，上海教育出版社，2003年3月

# 专业领域:

- ◆ 货币金融理论
- ◆ 银行经营管理
- ◆ 财务会计
- ◆ 产业经济学

# 1.客户经理制产生背景

## 1.1经营理念转变:

由产品（业务）导向到客户导向

### 1.1.1银行业外部竞争

#### 美国银行业地位变化

	银行业所占有的市场份额	商业银行非利息收入占总收入百分比
1990	35.7%	19%
1995	26.2%	35%

## 1.1.2 银行业内部竞争

资产或负债收益率下降

贷款 损失率提高

表外业务扩张

## 1.2 银行前台运作系统再造：由传统的“多对一”到“一对一”

## 1.2.1 商业银行“再造”背景及概念

奉行“客户为中心”核心理念，以业务流程为再造切入点，对银行组织架构、经营战略、管理制度进行系统变革，充分依托信息技术，降低银行成本，提升银行价值。

背景：

信息技术与银行业结合

金融自由化浪潮下，银行经营进入微利时代

新竞争格局对银行组织体系提出新要求

## 1.2.2 银行流程再造

后台运作系统再造：“大集中”、“外移”

前台运作系统：“单点接触”、“一站式服务”

演变过程“

(1) 传统的前台业务流程：“一对多”

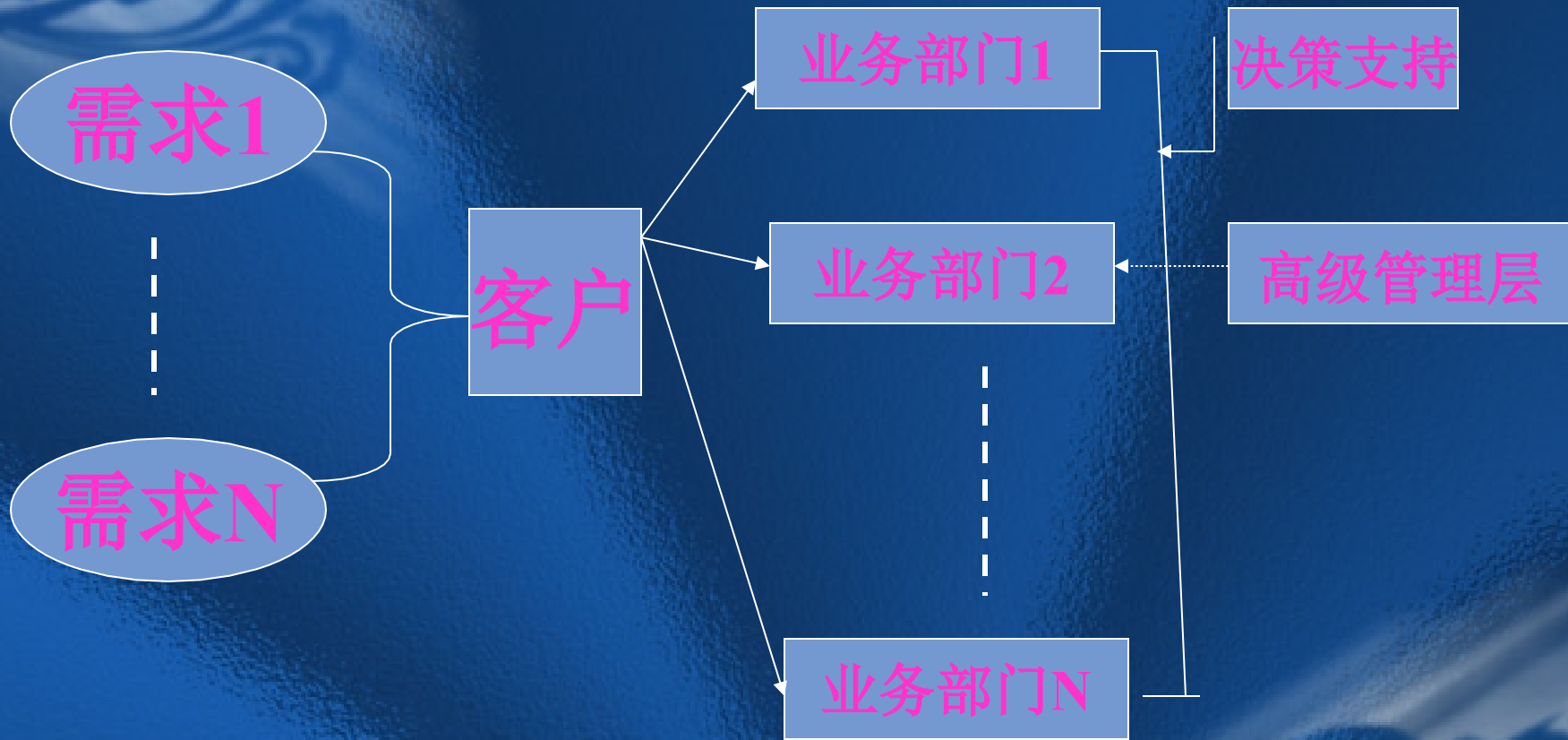
(2) 综合柜员制

(3) 往来帐户综合管理制

(4) 客户经理制

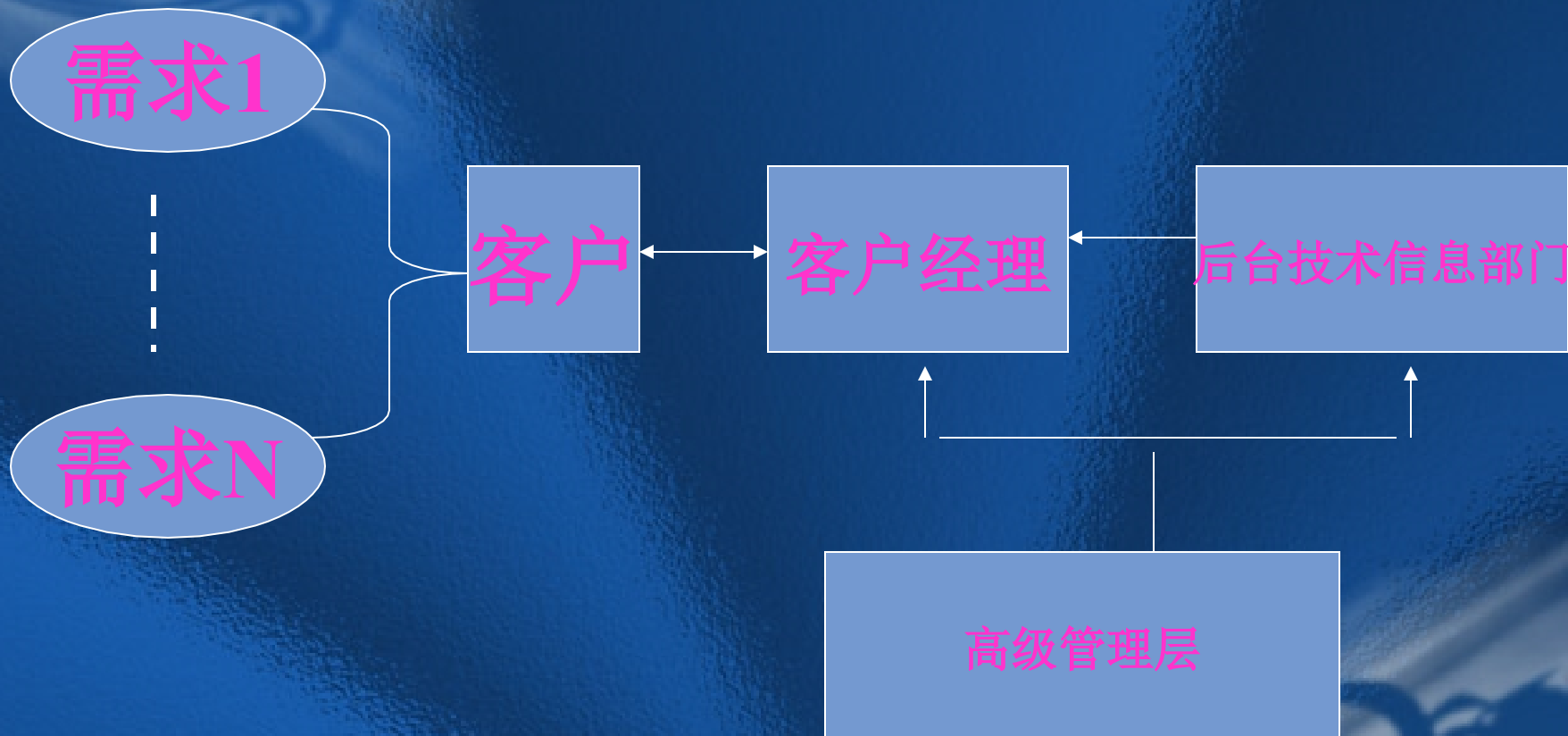


# 1.2.3 “一对多”与“一对一”比较



“一对多”专业化服务模式

# “一对一”全能化服务模式



# 1.3 客户经理制内涵

## 1.3.1 客户经理制特征

以客户为中心

核心：客户关系价值

——对顾客价值贡献度

——对银行价值贡献度

流程、组织再造为基础

提供综合性服务

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/726054140032010105>