

一、绪论

目前我国金融行业快速发展，我国商业银行的内外部环境发生了巨大的变化，国内城市商业银行的发展也面临着新的挑战，银行意识到，在以投资者和客户市场为主的今天，商业银行的生存以及发展要牢牢抓住客户，稳定自身的市场地位，提高银行的影响力已是城市商业银行迫在眉睫的头等大事。留住客户远比获得新客户节约成本，所以许多城市商业银行为了保持和最大化客户生命周期的价值，开始推动银行客户关系管理。

（一）研究目的与意义

1. 客户关系管理的核心内容是不断完善与客户相关的销售、营销、客户服务等业务流程，从而提高各个环节的自动化程度，从而更好地维护和改善客户与银行之间的客户关系。

2. 研究目的

鉴于目前国内对城市商业银行实施客户关系管理系统的探讨相对较少，特别是对城市商业银行实施客户关系管理系统所面临的困难和问题研究还不够深入。随着天津银行河西分行的金融类业务规模不断扩充，银行发展了一批重要的客户，所以客户关系的维护也显得越来越重要。它变得越来越重要。目的通过不断定制产品或服务来满足客户的特定需求，培养忠诚的客户。商业银行只有准确细分市场，把握业务发展的重点，才能以更低的成本获得最大的效益，以更低的成本吸引更多有价值的客户。本文以天津银行为研究对象河西分行客户关系管理现状来展开分析，找出当前存在的问题，并对天津银行河西分行客户关系管理提出解决对策。

3. 研究意义

本文以天津银行河西分行作为研究案例，使用以客户为中心的理念，对天津银行河西分行客户关系管理中存在的问题进行详细的剖析，为其制定合理的管理体系，对天津银行河西分行创造效益，提高影响力等都有着重要而又深远的意义。同时将该思路理念推广至同行业，乃至其他行业，促进客户关系管理研究体系跨行业、多领域协同发展。

（二）相关概念界定

1. 客户

一个或多个客户可以是一个自然人或组织，他们接受财产、服务、产品或想法来交换金钱或有价值的东西。他们是商业服务或产品的购买者，可能是供应链中的最终消费者、代理商或中间商。在传统的概念中，顾客和消费者是同一个概念，他们的意义是无法区分的。但是对于企业来说，应该区分客户和消费者。客户针对特定的细分市场，需求更加集中；而消费者是针对个人的，他们的需求更加分散。

在市场营销理论中，供应商在销售前必须了解顾客及其市场的供求情况，否则之后的硬推销广告就是资源的浪费。

在现代社会，顾客就是上帝是商界的一句流行口号。在客户服务中，有句话叫“顾客永远是对的”。但是，不同的当事人有不同的解释，即对“顾客”一词有不同的定义。

2. 客户关系管理

被称为 CRM 的顾客关系管理。不同的研究机构在不同的时间有不同的一般化。客户关系管理是以客户为基础，收集、调查和使用各种客户信息，建立良好的客户关系，更好地满足客户需求，提高客户满意度和忠诚度。据介绍，CRM 是超越群体的最大概念，将客户概念从独立的分散型单一功能提升到整体水平。和顾客的特定事务只由功能部门完成，但是功能部门对顾客完全负责。为不同的客户创造不同的价值，为具有不同价值的客户提供相应的产品和服务，实现差异化、个性化、包容性的管理。

（三）相关理论基础

1. 客户满意度理论

客户满意度意味着客户感到满意，就像他们明确且通常暗含的需求或期望一样。满意是对客户满意度的反馈。生产反馈对产品或服务或产品或服务本身进行一个性能评估，并体验一种心理，包括与消费有关的幸福感或较低的满意度。客户满意度是可以改变的目标。满足一个客户一定会满足另一个客户，不是一种情况，而是一种客户满意度在其他情况下，可能无法满足要求。只有充分了解不同客户群体的满意度因素，才能实现 100% 的客户满意度。客户参与的程度越高，付出的努力和客户满意度就越高。获取越困难，它就越有价值。客户服务和您之前享受的服务的个人需求客户服务请求包括客户经验和客户声誉。作为一家公司，我们在为客户提供服务的同时向其客户提供服务。了解客户对服务的需求是什么，并基于对客户对服务的需求的了解为客户提供服务。

2. 客户忠诚度理论

客户满意度意味着客户感到满意，就像他们明确且通常暗含的需求或期望一样。满意是对客户满意度的反馈。生产反馈产品或服务或产品或服务本身的绩效评估是一种心理体验，包括（或给予）与消费满意度有关的幸福感。客户满意度是可以改变的目标。满足一个客户并不一定会满足另一个客户，但是在一种情况下可以满足该客户在其他情况下，可能无法满足要求。只有充分了解不同客户群体的满意度因素，才能实现 100% 的客户满意度。客户参与的程度越高，付出的努力和客户满意度就越高。获取越困难，它就越有价值。客户服务和之前享受的服务的个人需求客户服务请求包括客户经验和客户声誉。作为一家公司，我们在为客户提供服务的同时向其客户提供服务。

了解客户对服务的需求是什么，并基于对客户对服务的需求的了解为客户提供服务。

本章主要介绍了客户忠诚度和满意度的理论，为接下来分析天津银行河西分行客户关系管理的现状，并为客户关系管理提供了新的思路。

二、

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/345121003200012003>

三、