

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“

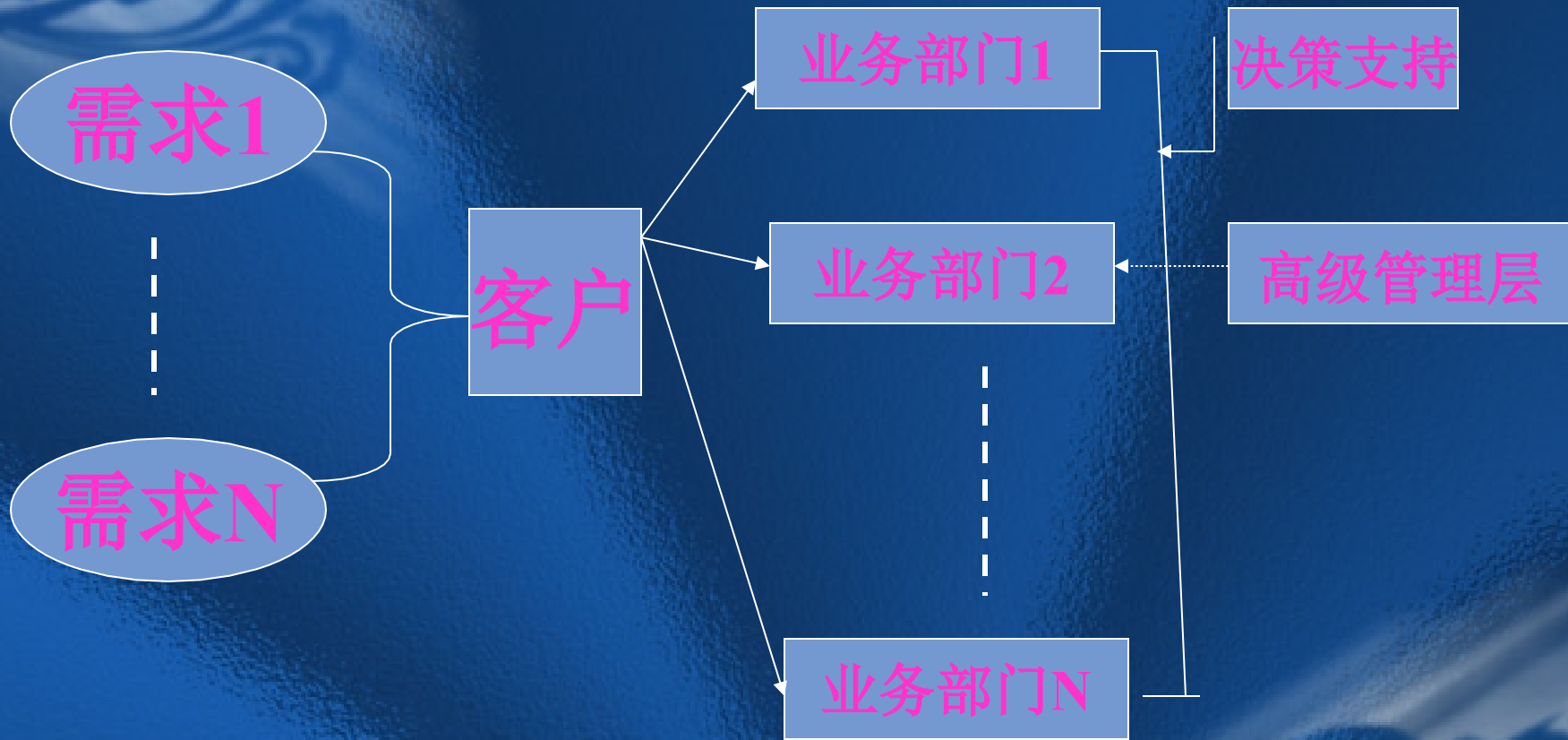
(1) 传统的前台业务流程：“一对多”

(2) 综合柜员制

(3) 往来帐户综合管理制

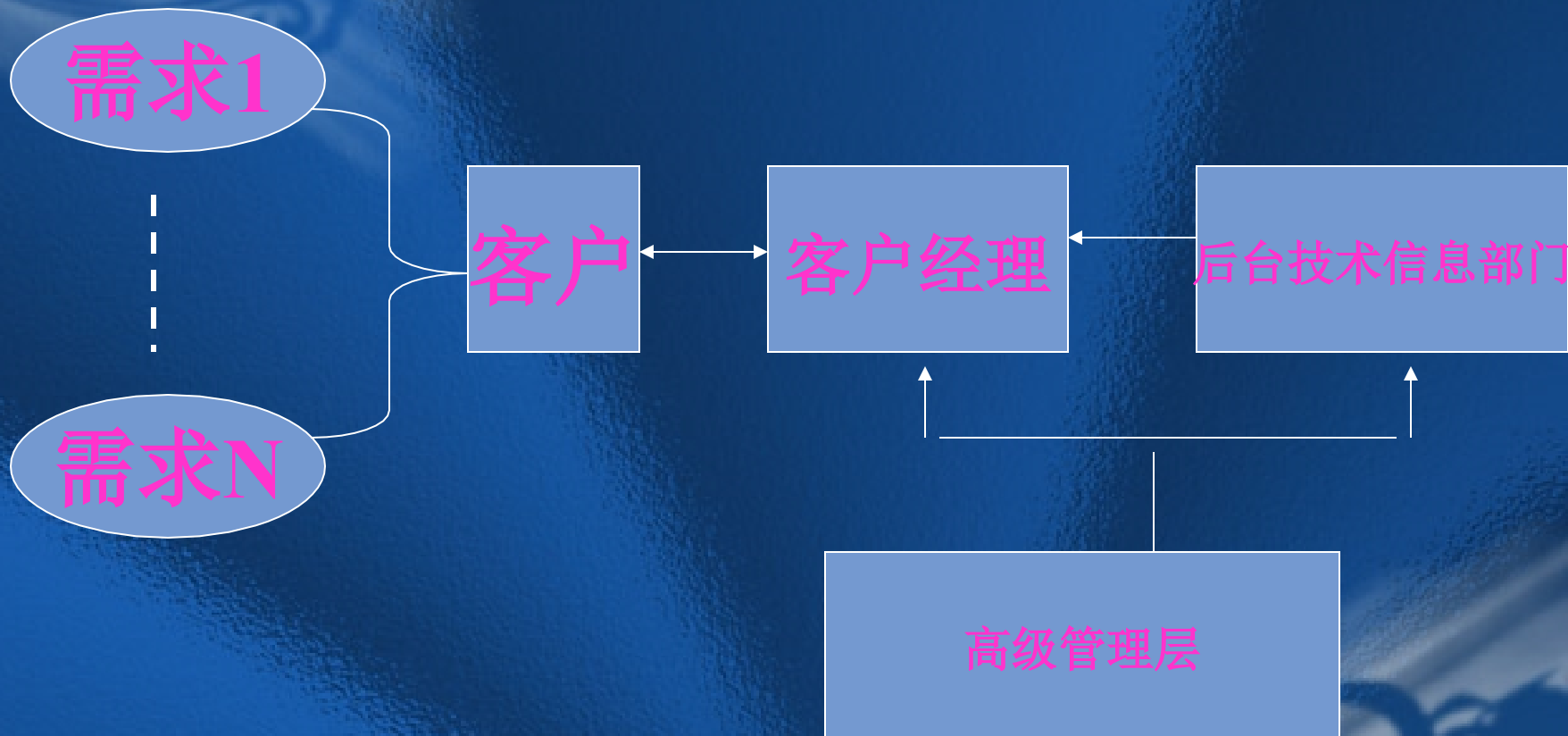
(4) 客户经理制

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>