

مشتري شناسی در
صنعت بانکداری
متصدیان امور بانکی،
طالیہ داران نظام بانکی

محمد کاظم

سرشناسنامه	: کاظم، محمد، ۱۳۳۲
عنوان و نام پدیدآور	: متصدیان امور بانکی، طلایه داران نظام بانکی / محمد کاظم
مشخصات نشر	: تهران، مرزهای نو، ۱۳۹۲
مشخصات ظاهری	: ۸۱ ص، ۱۱/۵×۲۲/۵ س م
شابک	: ۵۰۰۰۰ ریال، ۹۶۸-۹۶۴-۹۶۸۳۲-۱-۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: بالای عنوان: مشتری شناسی در صنعت بانکداری
عنوان دیگر	: مشتری شناسی در صنعت بانکداری
موضوع	: متصدیان امور بانکی
موضوع	: مشتری شناسی -- مدیریت
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۲ ی ۲/م ۱۶۱۵/۷ HG
رده بندی دبی	: ۳۳۲/۱۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۲۱۵۸۰۹

عنوان: متصدیان امور بانکی، طلایه داران نظام بانکی

نویسنده: محمد کاظم

مدیر اجرایی و ناظر: شرکت نوناپ

طرح جلد: محسن کاظم

صفحه آرای: زهرا نصیری

سرپرست تایپ و حروفچینی: لیلا رفیعی

ناشر: مرزهای نو

نویت چاپ: اول / تابستان ۱۳۹۲

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۶۸-۹۶۴-۹۶۸۳۲-۱-۸

قیمت: ۵۱۰۰ تومان

مرکز پخش: ماهنامه مدیریت مرزهای نو

تلفن مرکز پخش: ۸۱ و ۸۸۱۹۲۲۷۹

تمام حقوق چاپ و نشر این اثر در انحصار

«انتشارات مرزهای نو» می باشد

فهرست مطالب

۷	متصدیان امور بانکی، طلایه داران نظام بانکی
۱۱	آینده درخشانی در انتظار شماست
۱۷	یادگیری را دست کم نگیرید!!
۲۳	کارکنان حرفه‌ای امور بانکی و مفاهیم اساسی
۲۵	بازار شناسی در صنعت بانکداری
۳۴	مشتری شناسی در صنعت بانکداری
۳۴	تعریف مشتری
۳۵	انواع مشتری
۳۵	نیاز مشتری
۳۵	توانایی‌های مشتری
۳۶	استعدادهای مشتری
۳۷	رفتارهای مشتری
۳۸	توقعات مشتری
۳۸	ایرادهای مشتری
۴۲	همیشه حق با مشتری نیست!!
۴۴	مشتریان خوش حساب
۴۴	مشتریان بدحساب

معیارهای ارزیابی مشتریان از نظر متصدیان حرفه‌ای ۴۶

با مشتریان عصبانی چه کنیم؟! ۴۹

همه ایرادهای مشتری ارزشمند هستند؟! ۵۵

چگونه می‌توانید حرفه‌ای شوید؟! ۵۸

این اصل مهم را در تار و پود خود نهادینه کنید! ۷۱

بیوگرافی نویسنده ۷۷