

120+ renowned advisors reveal what to buy and what to sell

Meet face-to-face with top investment experts

Acquire a global market perspective

Discover profitable investment insights...



WOMEN 1 SHOW

management



- 用户登录
- 作者投稿
- 稿件察看

首页 上半月刊 下半月刊 综合信息

时代金融 -> 下半月刊 -> 正文

热门文章

- [2006年4月]中国外汇储备现状分析与建..
- [2006年1月]如何加强会计人员职业道德..
- [2008年7月]运用多元线性回归模型分析..
- [2006年1月]中国衍生金融工具发展现状..
- [2006年1月]国有商业银行加快国际..

相关文章

· 暂无

推荐文章

- [2006年1月]产品市场竞争强度影响上市..
- [2006年1月]商业银行走混业经营是必然..
- [2006年1月]中国存款保险制度 模式..
- [2006年1月]中国创业板市场风险成因及..
- [2006年1月]从华夏并购案看券商重组

[2006年2月]中国银行业客户服务中心

[字体: 大 中 小]

作者: [黄秀琴] 来源: [本站] 浏览: [25] 评论: [0]

一、引言

在中国加入WTO之后, 金融市场进入一个新的发展时期, 市场竞争白热化, 客户服务中心以其科技含量高、基础设施建设及规模效应显著等原因, 成为中外各家银行竞争的重点。虽然近年来我国银行客户服务中心从无到有, 从有到精, 通过管理者的不断摸索, 刻苦钻研, 使其在国内得到了很大的发展, 但在发展的过程中, 也暴露了不少问题。

(一) 客户服务中心的发展现状

美国是客户服务中心的发源地, 也是客户服务中心最为繁荣的国家。多年来美国再在客户服务中心领域与其他国家和地区相比占据明显的领导地位, 其客户服务中心产业对全球的客户服务中心起着引领和示范作用。在美国有3%的就业人口在客户服务中心领域从业, 坐席人员超过700万人, 有超过81%的银行使用客户服务中心为客户提过那个服务。欧洲客户中心市场规模在2003年达到187亿美元, 拥有180万个坐席。近年来, 由于经济不景气和市场趋于饱和, 美国很多银行为了降低客户服务中心的运营成本, 将客户服务中心业务不断向海外发展, 造成了类似印度和中国这样新型客户服务中心市场的快速增长。

(二) 国内客户服务中心的发展现状

我国客户服务中心建立时间短, 内部管理缺乏经验。目前, 国内银行的客户服务中心大多只建立了3~5年, 内部工作流程和管理制度刚刚建立, 不成体系, 有的仍在不断摸索中。尤其是建设初期, 管理者们的工作重点放在了规模、产品、服务、效益上, 对安全监管措施考虑甚少。近一时期, 发生或涉及一些有关客户服务中心的纠纷, 逐渐暴露出客户服务中心管理方面的问题。

三、国内银行客户服务中心面临的问题

(一) 客户服务中心的重要性还没有得到足够的认识
客户服务中心在银行扮演的角色十分重要, 一方面客户服务中心是银行宣传和服务的窗口, 另一方面客户服务中心是银行联系客户最快捷方便的通道。但由于目前国内客户服务中心基本上以客户服务业务为主, 其价值往往通过以合算方式加以体现, 因而在现阶段很难产生直接的经济效益。同时建立银行客户服务中心投资巨大, 还包括客户服务中心后期的维护费用、人力成本费用、管理费用等支出。这种产出和投入的反差造成了在现阶段银行高层管理者无法从战略意义的高度认同客户服务中心的重要性。

(二) 人力资源管理的模式在很大程度上限制了客户服务中心的发展

由于银行客户服务中心近些年才刚刚兴起, 我国大多数从事客户服务中心的人员在这一行业从业经验在两到三年以内。这其中大多数又完全没有担当坐席人员的直接经验, 而根据客户服务中心行业的管理特点, 实践经验是从事客户服务中心管理工作的最重要的资本之一。同时, 客户服务中心行业除了需要专业资质的坐席人员、主管和运营经理之外, 与之相关的运营分析师、培训师、品质管理师等人才都是缺一不可的人力资源群体, 而目前市场上这些人力资源都是极度匮乏。

(三) 内部管理机制无法满足客户服务中心进一步发展的需要

国内银行客户服务中心发展到目前阶段, 已经开始从当初单纯的咨询、热心服务逐步发展成为真正意义上的客户服务中心。但是由于国内银行内部管理机制的限制, 客户服务中心往往隶属于某一个部门下。这样当客户服务中心遇到客户提出问题需要与其他部门协调时, 客户服务中心本身往往因为没有解决问题的能力或权利, 而造成解决问题效率的降低, 影响客户服务中心的服务水平和银行的整体形象。

(四) 对客户服务中心缺乏明确的定位

在我国, 银行客户服务中心大多从电话银行转化而来, 对服务价值的考量还缺乏系统的理论指导, 在客户服务中心赢利模式上还处于摸索和设想阶段。这些, 都造成了目前银行客户服务中心在银行中缺乏明确定位的结果。

四、建立与完善银行客户服务中心的实际意义

建立银行客户服务中心的优势在于, 它不仅仅只是简单地采用了一种更好的服务手段, 而且使服务的观念及方式也发生了深刻的变化, 甚至银行整体的管理方式与经营模式也将随之变革。它的优点主要表现在以下几个方面。

1. 地域的限制

传统的银行采用网点营业的方式, 用户必须到营业网点才能够得到相应的服务。采用客户服务中心则解决了这一问题, 即银行不必如何到偏远地区开设营业网点而费心, 顾客也不必走出家门, 一个电话就能解决问题, 快速而方便。

2. 突破了时间的限制

在自动语音应答系统的帮助下, 即使坐席人员下班, 客户服务中心能为用户提供24小时全天候的服务, 而且无须额外开销。相比之下, 普通的营业网点要做到这一点就很难, 至少会大大的增加营业成本。

3. 业务种类较多, 增娇了金融部门的竞争力

一般的银行客户服务中心业务可提供银行转账、查询、外汇买卖、债券、基金买卖、代缴话费、水电费等多种业务。这些业务的实现, 不仅丰富和完善了金融业务, 方便用户, 也提高了自身的服务形象, 增强了银行竞争力。

4. 打破银行各部门相互独立的局面

传统的商业银行, 不同类型, 不同业务的客户服务信息部门分散在不同的业务部; 客户服务中心的建立, 将客户所需要的信息集中在客户服务中心, 且能供给各部门重复使用, 打破了银行各部门相互独立的局面, 可以为决策者制订各项策略提供依据。

5. 提供完善服务

主要包括集中化服务、个性化服务和多样化服务三个方面。集中化服务即客户服务中心集中了银行网点和银行产品的所有信息, 使银行对客户的服务更加整体化、规范化和标准化。个性化服务即采用CTI技术, 可以拨打服务电话时, 系统可根据客户编号提取出相关的客户信息以完成更好的服务。多样化服务即客户可以通过电话、传真和Internet等多种途径获取客户服务中心提供的服务。

6. 规范内部管理

客户服务中心将业务处理过程规范化, 减少业务处理环节, 节约业务成本, 提高工作效率。利用客户服务中心的现有系统可以自动获取大量、准确、科学的统计分析资料, 为领导者建立内部管理制度和各项决策提供依据。

五、进一步完善我国银行客户服务中心的应对之策

1. 充分认识到客户服务的重要性

客户时市场的焦点, 理解客户当前和未来的需求, 满足客户要求并力争超越客户的期望, 这样才能赢得客户, 占领市场。在激烈的金融竞争中, 银行如何留住客户对银行的进一步发展有着举足轻重的作用, 银行留住客户的时间越久, 该客户给银行带来的利润越多。

2. 完善我国银行的内部机制

客户服务中心为了解决和回复客户业务请求与问题, 往往需要和银行内其他相关业务部门协作, 客户的不同业务请求又可能涉及到几个不同的部门。即便相同的业务请求, 业可能由于银行内部部门责任的调整在不同的阶段需要不同的业务处理流程。面对这样复杂的业务流程, 除了相应的技术手段外, 更需要机制上的保证。

3. 建立完善的金融市场体系

我国目前的金融市场体系比较混乱, 没有秩序, 不利客户服务中心进一步发展与完善。应该改进货币市场、资本市场、外汇市场等, 改进金融机构结构、金融工具、金融业务国际机构等宏观金融结构, 形成多业并举的竞争格局和宏观结构优化, 使金融体系完善起来, 发挥作用。

4. 加强监管人员的人力资源建设

银行监管者的素质直接影响到金融监管的有效性。无论在基层还是在主管部门, 银行监管者应该具备基本的金融知识、经济知识、法律知识等, 熟悉金融机构的运作程序, 对金融结构的行为能够准确的分析和判断。

5. 建立一套完备的法律制度

一个完整的法律体系是客户服务中心良好发展的重要前提。在立法方面, 应该借鉴国际经验, 并结合我国国情, 清理不合格的法律, 修改不完善的法律, 制定需要的法律。在法律的基础上, 制定具体的银行管理法规规章、行为准则和实施细则。银行监管的正式制度安排都应该用法律的形式界定下来, 确保银行监管制度的有效性、合法性和权威性。

6. 加强国际合作, 积极吸收国际的先进经验与技术

随着开放程度的提高和金融的全球化, 资金的流动数额、范围都扩大到全球领域, 速度瞬息万变。作为经济大国和政治大国, 我国的金融体系必须参与到世界金融体系中, 我国的银行管理也必须适应时代发展的需要。发达国家在数百年的银行管理中有许多有效的管理经验和先进的技术, 我们应该遵循国际公认的准则并引进适合我国国情发展的经验技术可以使我们的少走弯路, 少犯错误。我们应该积极研究吸收国际的最新成果, 并运用到我国的银行管理中。

六、放眼未来, 立足现在

目前, 随着银行广大客户维权意识的不断提高, 以及金融市场竞争的加剧, 越来越多的银行已经意识到服务的重要性, 这也是近几年国内各家银行纷纷建立客户服务中心的原因。未来的几年, 将使银行客户服务中心蓬勃发展的时期, 客户服务中心将在系统、服务、培训等诸多方面取得快速的发展, 以适应国内银行市场化的要求。

120+ renowned advisors reveal what to buy and what to sell

Meet face-to-face with top investment experts

Acquire a global market perspective

Discover profitable investment insights...



WOMEN 1 SHOW

management

【 评论 】 【 推荐 】

评一评

· 暂无评论



笔名:



评论:

发表评论

重写评论

[评论将在5分钟内被审核, 请耐心等待]

【注】 发表评论必需遵守以下条例:

- 尊重网上道德, 遵守中华人民共和国的各项有关法律法规
- 承担一切因您的行为而直接或间接导致的民事或刑事法律责任
- 本站管理人员有权保留或删除其管辖留言中的任意内容
- 本站有权在网站内转载或引用您的评论
- 参与本评论即表明您已经阅读并接受上述条款

Copyright ©2007-2008 时代金融 [XML](#) [RSS 2.0](#)



EliteArticle System Version 3.00 Beta2

当前风格: 经典风格

云南省昆明市正义路69号金融大厦