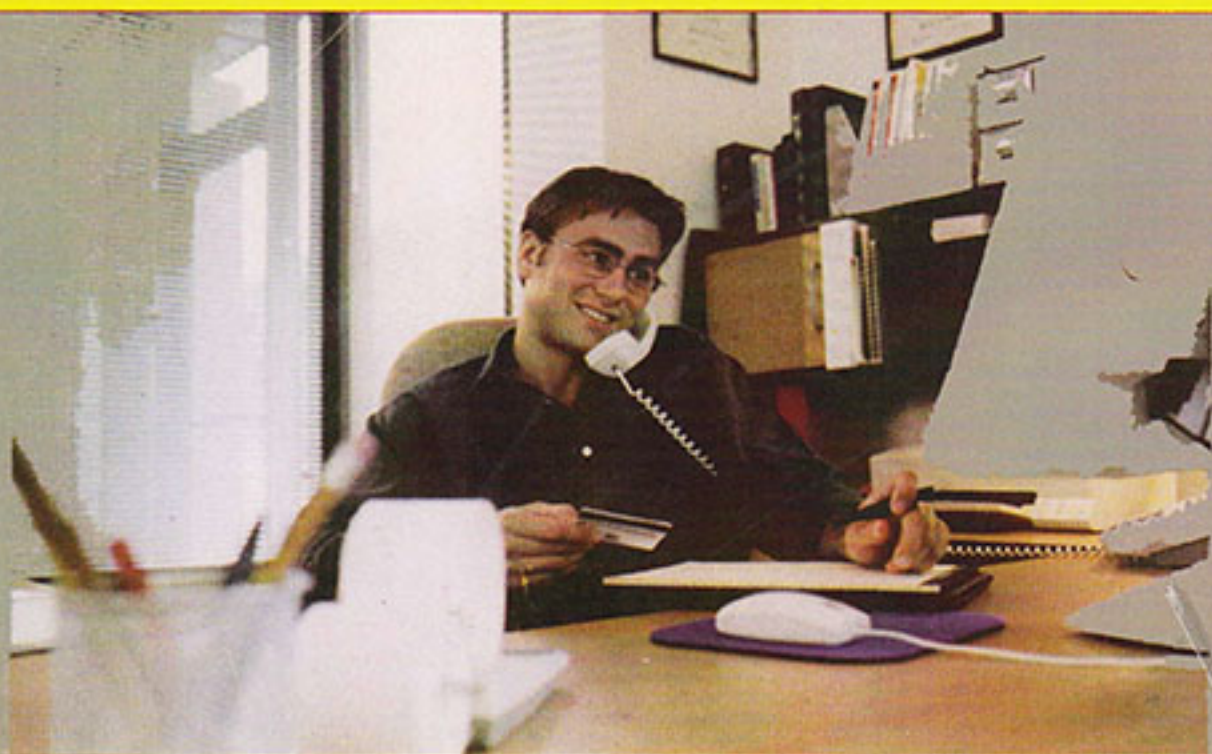


التسويق المصرفي

بين النظرية والتطبيق

الدكتورة
صباح محمد أبوتايه



2008

المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة	9
الفصل الأول : أساسيات العملية التسويقية.....	17
▪ الفلسفة الأخلاقية والاجتماعية للتسويق.....	19
▪ مفهوم وأهمية التسويق.....	43
▪ مراجع الفصل.....	62
الفصل الثاني: الخدمة المصرفية.....	67
▪ خصوصية الخدمة المصرفية.....	69
▪ الخدمات المصرفية الخاصة.....	77
▪ مراجع الفصل.....	91
الفصل الثالث: مكونات العملية التسويقية المصرفية.....	93
▪ المزيج التسويقي المصرفي.....	95
▪ الوضع الذهني للعميل Positioning	119
▪ مراجع الفصل	125
الفصل الرابع : أساسيات التعامل مع العملاء.....	127
▪ خلق الانطباع الأولي.....	129
▪ التعامل مع مشاكل واعتراضات العملاء.....	148
▪ افهم عميلك ... تملكه	158
▪ مراجع الفصل.....	163
الفصل الخامس: إدارة علاقات العملاء CRM	165
▪ مفهوم إدارة علاقات العملاء.....	167
▪ دورها في نجاح العملية التسويقية.....	178
▪ مراجع الفصل.....	187

الموضوع	الصفحة
الفصل السادس: أسس الرقابة المصرفية على النشاط التسويقي.....	189
▪ الرقابة على النشاط التسويقي.....	191
▪ تحقيق القدرة التنافسية لصناعة المصرفية العربية.....	206
▪ مراجع الفصل.....	210
خاتمة الكتاب.....	213