Nowoczesny bank – stare a nowe usługi bankowe

Praca magisterska, liczy 88 stron.

Wstęp

Rozdział 1. Przegląd podstawowych usług bankowych
1.1. Definicje banku.
1.2. Rola banku.
1.3. Rodzaje banków.
1.4. Czynności bankowe.
1.5. Definicja kredytu.
1.6. Rodzaje kredytów.

Rozdział 2. Marketing bankowy.

Rozdział 3. Bankowa oferta usług na wybranych przykładach

Rozdział 4. Rozwój usług bankowych na wybranych przykładach.
4.1. Bank na telefon
4.2. Bank dostępny
4.3. Bank dla ludzi
4.4. Zestawienie ofert banków z czasów ich wchodzenia na rynek.

Rozdział 5. Bank XXI wieku.
5.1. Wprowadzanie produktów na rynek.
5.2. Sposoby budowania lojalności klientów.
5.2.1. Budowa wizerunku banku i kreowanie zaufania poprzez kontakty z pracownikami.
5.2.2. Sprzedaż osobista. Sposoby sprzedaży, obsługi klienta, jakość obsługi potencjalnego klienta.
5.2.3. Wystrój placówek.
5.3. Bank internetowy.

Zakończenie

Bibliografia

Wstęp

Przy coraz szybciej rozwijającej się informatyce i ogólnemu dążeniu do oszczędności czasu, usługi bankowe ze starym wizerunkiem tej instytucji stają się anachronizmem. Oczekiwania i technika XXI wieku oraz przeobrażenia mentalności ludzi związane ze zmianą systemu ekonomiczno-politycznego stawiają przed bankami nowe wyzwania. Korzystanie z usług banku staje się koniecznością w coraz szerszym zakresie Wzrastają koszty operacji, nie tylko te bezpośrednie, ale i pośrednie, takie jak czas spędzony na oczekiwaniu przed kasą i dojazd do oddziału. Pojawiają się nowe potrzeby szybkiej, a nawet natychmiastowej realizacji zlecenia, jak największej oszczędności czasu, bezgotówkowego obrotu. Nowoczesne technologie pozwalają rozwiązać te problemy.

Celem mojej pracy będzie zbadanie jaki jest odzew instytucji bankowych na nowe zapotrzebowania. Sprawdzę też, czy przypadkiem nie jest odwrotnie, i to banki kreują dzięki technicznym możliwościom popyt na produkt nowej jakości. Zgłębiając temat chciałbym sprawdzić:

- jak w tym przeszkadza stereotyp banku, jak można go przełamać;
- jak zbudować pożądany wizerunek,
- jak spowodować lojalność klienta,
- jak przy nowej instytucji zdobyć zaufanie.

Spróbuję odpowiedzieć też na następujące pytania, które pozwolą znaleźć odpowiedź na powyższe zagadnienia:

- dlaczego nowe usługi firmowane są nową marką,
- czy banki chcą odciąć się od stereotypu dawnej, „marmurowej” bankowości,
- czy zaufanie do starej marki może pomóc nowej,
- jaka jest korelacja pomiędzy nowymi potrzebami, możliwościami a starymi przyzwyczajeniami i

dotychczasowym zaufaniem oraz lojalnością,
- jak przekonać klienta do nowości,
- czy istnieje i jaki jest problem w przekonaniu klientów do nowych produktów/usług, jak przełamać barierę mentalności?

Na wstępie moich rozważań, po zadaniu powyższych pytań, można postawić następującą hipotezę:

Banki dywersyfikują usługi tworzą usługi nowej jakości. Opierając się na całkiem nowych, nowoczesnych technologiach tworzą nowy wizerunek „zminimalizowanego kontaktu i biurokracji" i kreują popyt na nowe pakiety usług.

Śledząc działania nowoczesnych banków, to jak zamierzały wykorzystać drzemiące w rynku możliwości, jak zrodził się pomysł powstania usług tak bardzo innowacyjnych i jak zamierzano go realizować, czy wreszcie obserwując wprowadzanie i promowanie rzeczonych usług, będzie można odpowiedzieć twierdząco lub przecząco na powyższą hipotezę.

W owych badaniach będę musiał polegać przede wszystkim na wypowiedziach przedstawicieli banków dla mediów. Prześledzę również głosy ekspertów. Moja osobista rozmowa z bankowcami pomoże mi w wyciągnięciu wniosków, które w ostatecznym rozrachunku przybliżą mnie lub oddalą od hipotezy.

Poprzez praktykę, którą „operują" nowoczesne banki, będę pokazywał teorię. Jestem też do tego niejako zmuszony. Tak szeroko stosowana innowacyjność wymyka się nieco z teorii marketingu bankowego. Jednocześnie chcę sprawdzić jakie są rozbieżności pomiędzy wspomnianą praktyką i teorią, jaką studiowałem przez siedem semestrów, a w szczególności czy istnieją sztywne ramy działań, które gwarantować mogą sukces.

Jeśli chcesz zamówić pisanie pracy od podstaw, to zapraszamy na stronę pisanie prac - sprawdzony serwis