
روشهای جذب و حفظ مشتریان بانک

ویژه کارکنان شعب بانکها و موسسات مالی

نویسنده:

دکتر محمد عابدی

www.ketab.ir



۱۴۰۰

عابدی، محمد، ۱۳۵۳ -	سرشناسه
روش‌های جذب و حفظ مشتریان بانک (ویژه کارکنان شعب بانکها و موسسات مالی)/نویسنده محمد عابدی.	عنوان و نام پدیدآور
تهران: نشر بید، ۱۳۹۸.	مشخصات نشر
۶۸ ص.	مشخصات ظاهری
۷ - ۱۰ - ۶۹۱۸ - ۶۲۲ - ۹۷۸	شابک
فیبا	وضعیت فهرست‌نویسی
مشتریان بانک -- ایران	موضوع
Bank customers -- Iran	موضوع
بانک و بانکداری -- ایران -- خدمات مشتری	موضوع
Banks and banking -- Customer services -- Iran	موضوع
HG۱۶۲۳	رده‌بندی کنگره
۳۳۲/۶۳۲۳۰۹۵۵	رده‌بندی دیویی
۵۷۸۸۶۲۸	شماره کتابشناسی ملی

www.ketab.ir



انتشارات بید

تهران، میدان انقلاب، خیابان کارگر جنوبی، کوچه
مهدی‌زاده، شماره ۲۷، واحد ۱۲
تلفن: ۰۹۰۲۴۸۶۸۹۵۶ - ۶۶۴۷۹۶۱۵ - ۶۶۴۳۵۶۳۷

روشهای جذب و حفظ مشتریان بانک

ویژه کارکنان شعب بانکها و موسسات مالی

نویسنده: محمد عابدی

• چاپ اول: ۱۴۰۰ • شمارگان: ۵۰۰ نسخه • ناشر: بید

شابک: ۷ - ۱۰ - ۶۹۱۸ - ۶۲۲ - ۹۷۸

قیمت: ۲۵,۰۰۰ تومان

تمامی حقوق این اثر محفوظ است.

فهرست

مقدمه مؤلف.....	۹
مقدمه.....	۱۱
رفتارهایی که کارکنان شعب باید در ارتباط با مشتری رعایت نمایند.....	۱۲
انتظار هر رفتاری از مشتری را داشته باشید.....	۱۲
آنچه مهم است مدیریت اختلاف با مشتریست نه خود اختلاف.....	۱۳
به عوامل ایجاد رفتار در مشتریان توجه شود.....	۱۳
در ارتباط با مشتری مهارتهای ارتباطی صحیح را بکار بندیم.....	۱۵
در مشتری مداری آنچه که بیش از هر چیز اهمیت دارد رضایت درونی کارکنان است.....	۱۵
نگاه ما به جایگاه مشتری شکل دهنده رفتار ماست.....	۱۷
در برابر رفتار مشتری انعطاف پذیر باشید.....	۱۸
ارتباط اول، همیشه در ذهن مشتری بانک می ماند.....	۱۹
آنچه اولویت دارد، احترام به مشتری می باشد.....	۲۰
یکی از مهمترین کارها در ارتباط با آرام کردن و جذب مشتری گوش دادن به حرفهای اوست.....	۲۱
عدالت را بین مشتریان رعایت کنیم.....	۲۲
شرایط انتظار مشتری بایستی شرایط نرمالی باشد.....	۲۳
برای جذب مشتری به نظافت شخصی و نظافت محیط کار توجه نماییم.....	۲۴
این کارمند بانک است که از توجه به مشتری سود می برد.....	۲۵
کارکنان بانک بایستی در انجام کار مشتری و رفتار با آنان، وحدت رویه داشته باشند.....	۲۶



- کارکنان بانک در زمانهای شلوغی شعبه باید به هم کمک کنند..... ۲۷
- کارکنان بانک باید درخواست واقعی مشتری را کشف کنند..... ۲۸
- رضایت مشتری باید هدف تمام کارکنان بانک باشد..... ۲۸
- داشتن رفتاری مودبانه و محترمانه با مشتری..... ۲۹
- در ارتباط با مشتری بانک از اصطلاحات عامیانه کمتر استفاده شود..... ۳۰
- بیش از هر چیز در حفظ آبروی مشتریان بکوشیم..... ۳۱
- مراقب باشیم رفتارمان در قبال مشتری توهین تلقی نشود..... ۳۲
- مشکلات بانک را به مشتری انتقال ندهیم..... ۳۲
- همدلی با مشتری..... ۳۴
- طرح‌ها و رویه‌های جدید مربوط به امور بانکی را به مشتری اطلاع دهید..... ۳۴
- در برابر عصبانیت مشتری، خونسردی خود را حفظ کنید..... ۳۵
- در برابر اشتباه خود از مشتری عذرخواهی کنید..... ۳۶
- همت فراوان در حل مشکل مشتری داشته باشید..... ۳۷
- مسلط به بخشنامه‌ها و قوانین مربوط به کار خود در بانک شوید..... ۳۷
- تمرکز کارکنان بر چگونگی جذب و حفظ مشتری باشد..... ۳۸
- رضایت کارکنان بانک به اندازه رضایت مشتریان باید مهم باشد..... ۴۰
- ادراک خود را به ادراک مشتری نزدیک کنیم..... ۴۱
- در مکالمات تلفنی احترام به مشتری فراموش نشود..... ۴۲
- در ارتباط با مشتری از لحن کلام مناسب استفاده کنیم..... ۴۳
- چرا باید مشتری برای ما ارزشمند باشد؟..... ۴۴
- مشتریان بانک باید به راحتی به وسایل نوشت افزاری و اداری دسترسی داشته باشند..... ۴۵
- در مراجعات متعدد مشتری، کارکنان باید رفتار یکسانی داشته باشند..... ۴۶
- نسبت به شکایات مشتریان، حساس باشیم..... ۴۷
- مراقب لحن کلام و الفاظی که به کار می‌بندیم، باشیم..... ۴۸
- با کنترل رفتار خود، رفتار مشتریان بانک را کنترل کنید..... ۴۹
- اطلاعات شخصی مشتریان را به افراد مختلف نباید داد..... ۵۰

مقدمه مؤلف

بانک ها از آن دسته سازمان هایی هستند که از تمام جهت وابسته به وجود مشتری می باشند، طوری که اگر مشتری را از سیستم بانک حذف کنیم از آن چیزی جز نام آن بر جای نمی ماند. اگر مشتریان بانک حساب خود را خالی کنند چه اتفاقی می افتد؟ حقوق کارکنان بانک از کجا پرداخت می شود؟ همینطور چه بر سر تسهیلات می آید؟ بنابراین مشتری مداری اصل جدا ناپذیر از بانک و موفقیت آن است.

عدم توجه به اهمیت مشتری و نقش آن در بقاء نظام بانکی، سرنوشتی بد برای بانک و مجموعه ی آن به همراه دارد. این میزان اهمیت وجود مشتری و توجه به او، می طلبد که مجموعه ای مدون خاص کارکنان بانک به خصوص کارکنانی که در شعبات فعالیت می کنند که به واقع بیشتر زحمات و سختی ها و تحمل بار این حساسیت ها به دوش آن هاست، تهیه گردد. از آنجایی که کارکنان شعب بانک در ارتباط مستقیم با مشتریان می باشند نقش و اهمیت این افراد در جذب مشتری بسیار اهمیت دارد. متأسفانه معدود کارکنانی وجود دارند که اهمیت کمتری به مشتری مداری می دهند و گاهی با رفتارهای نامناسب سبب می گردند که مشتریان یک شعبه به بانک دیگر کوچ کنند. شاید به لحاظ ظاهر، یک مشتری رفته است، اما در



واقع این مشتری می تواند کسانی دیگر را نیز با خود ببرد و همین مشتری که می توانست چند مشتری جدید را به شعبه بیاورد دیگر هرگز این کار را نخواهد کرد.

امروزه جامعه ما پر است از بانک ها و موسسات مالی که یک مشتری می تواند پس از خروج از یک شعبه بانک تنها با طی نمودن چند قدم وارد یک شعبه دیگر از بانک دیگر گردد. در این فضای پرقابالت بانکی لازم است تا کارکنان یک بانک به خصوص کارکنان شعب هرچه بیشتر با اصول و فنون جذب و حفظ مشتریان بانک آشنا شده و آن را فرا گیرند. در این کتاب سعی شده است کلیه رفتارها، خصوصیات اخلاقی و روش های جذب و حفظ صحیح مشتری را به زبان کاملاً ساده و عامیانه بیان گردد. امیدوارم این کتاب ، سهمی هرچند کوچک در اعتلای فرهنگ مشتری مداری در نظام بانکی کشور بردارد.