

# OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>4</b>
<b>1. STRATEGICKÉ RIADENIE A PLÁNOVANIE V BANKÁCH .....</b>	<b>5</b>
1.1. Aktuálne trendy ovplyvňujúce riadenie banky .....	5
1.2. Základné charakteristiky strategického riadenia a plánovania .....	9
1.3. Životný cyklus strategického plánovania .....	11
1.4. Firemná kultúra ako východisko a determinant strategického riadenia banky .....	20
<b>2. RIADENIE VZŤAHOV S KLIENTMI V BANKOVÝCH INŠTITÚCIÁCH .....</b>	<b>28</b>
2.1. Základné charakteristiky riadenia vzťahov so zákazníkmi .....	28
2.2. Riadenie vzťahov so zákazníkmi v bankových inštitúciách .....	31
2.2.1. Prvky CRM .....	32
2.2.2. Vzťah so zákazníkom a jeho štruktúra .....	34
2.2.3. Hodnota a ziskovosť vzťahu .....	36
2.2.4. Fázy vzťahu .....	39
2.2.5. Stratégie vzťahu .....	42
2.3. Implementácia koncepcie CRM v bankách .....	43
2.3.1. Význam CRM pri segmentácii bankovej klientely .....	47
<b>3. JEDNANIE BANKY S KLIENTOM .....</b>	<b>52</b>
3.1. Základné charakteristiky .....	52
3.2. Stratégie a taktiky jednania s klientom .....	54
3.2.1. Konkurenčné taktiky .....	56
3.2.2. Kooperatívne taktiky .....	58
3.3. Obchodný rozhovor .....	58
3.3.1. Príprava na jednanie a obchodný rozhovor .....	59
3.3.2. Vedenie obchodného rozhovoru .....	63
<b>ZOZNAM LITERATÚRY .....</b>	<b>69</b>