

# CUPRINS

<b>Introducere .....</b>	<b>7</b>
<b>Capitolul 1 - CADRUL ȘI PROBLEMATICA MARKETINGULUI BANCAR.....</b>	<b>9</b>
1.1 Lumea financiară și intersecția cu marketingul.....	9
1.2 Esența marketingului financiar-bancar .....	12
1.3 Rolul marketingului în domeniul financiar-bancar.....	14
1.4 Particularitățile mediului bancar din România în contextul european .....	18
<b>Capitolul 2 - CLIENTUL – ACTIV STRATEGIC AL BĂNCII.....</b>	<b>29</b>
2.1 Clientul .....	29
2.2 Înțelegerea comportamentului consumatorului – rolul cercetării de marketing în domeniul financiar-bancar .....	34
2.3 Persoane fizice și persoane juridice – comportamente specifice de consum .....	37
2.4 Managementul relației cu clientul .....	39
2.5 Măsurarea satisfacției clienților față de serviciile financiar-bancare .....	42
<b>Capitolul 3 - SEGMENTAREA PIEȚEI SERVICIILOR FINANCIAR-BANCARE .....</b>	<b>49</b>
3.1 Segmentarea .....	50
3.2 Specificul segmentării în domeniul financiar-bancar.....	52
3.3 Criterii de segmentare .....	55
3.4 Alegerea modelelor de segmentare .....	59
3.5 Target marketing - procesul și strategiile de segmentare .....	61

## **Capitolul 4 - MEDIUL CONCURENȚIAL BANCAR.**

<b>POZIȚIONAREA</b> .....	66
4.1 Mediul concurențial bancar .....	67
4.2 Poziționarea – individualizarea ofertei de servicii financiar-bancare.....	68

## **Capitolul 5 - ACTIVITATEA DE MARKETING**

<b>STRATEGIC</b> .....	76
5.1 Etapele planificării strategice de marketing .....	77
5.2 Planul de marketing .....	81

## **Capitolul 6 - POLITICA DE MARKETING**..... 85

6.1 Sistemul de obiective de marketing ale unei instituții financiar-bancare .....	85
6.2 Fundamentarea și formularea strategiei de piață .....	88
6.3 Elaborarea mixului de marketing .....	92
6.3.1 Politica de produs și politica de preț.....	94
6.3.2 Politica de distribuție .....	105
6.3.3 Politica de comunicație.....	114
6.3.4 Politica de personal.....	120

## **Capitolul 7 -MARKETING BANCAR DIGITAL**..... 125

7.1 Internetul și premisele dezvoltării marketingului bancar digital....	126
7.2 Etapele procesului de marketing bancar digital.....	132
7.3 Instrumentele marketingului bancar digital .....	135
7.4 Concepte afiliate marketingului bancar digital.....	142
7.5 Social media marketing .....	145

<b>Bibliografie</b> .....	151
---------------------------	-----

<b>Abstract</b> .....	155
-----------------------	-----

<b>Table of contents</b> .....	157
--------------------------------	-----