

CUPRINS

Introducere	7
Capitolul 1 - CADRUL ȘI PROBLEMATICA MARKETINGULUI BANCAR	9
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
Capitolul 2 - CLIENTUL – ACTIV STRATEGIC AL BĂNCII	29
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
Capitolul 3 - SEGMENTAREA PIETEI SERVICIILOR FINANCIAR-BANCARE	49
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.

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

Capitolul 5 - ACTIVITATEA DE MARKETING

STRATEGIC	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

Bibliografie	151
---------------------------	-----

Abstract	155
-----------------------	-----

Table of contents	157
--------------------------------	-----