

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ & QUẢN TRỊ KINH DOANH

PHAN THỊ NGỌC THUẦN

QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TẠI CÁC CHI NHÁNH
NGÂN HÀNG TMCP BƯU ĐIỆN LIÊN VIỆT KHU VỰC
CÁC TỈNH ĐÔNG BẮC BỘ

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
Chuyên ngành: Quản Lý Kinh tế

THÁI NGUYÊN - 2017

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ & QUẢN TRỊ KINH DOANH

PHAN THỊ NGỌC THUẦN

**QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TẠI CÁC CHI NHÁNH
NGÂN HÀNG TMCP BƯU ĐIỆN LIÊN VIỆT KHU VỰC
CÁC TỈNH ĐÔNG BẮC BỘ**

Chuyên ngành: Quản Lý Kinh tế
Mã số: 60. 34. 04. 10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Đỗ Đình Long

THÁI NGUYÊN - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn được thực hiện nghiêm túc, trung thực và mọi số liệu trong này được trích dẫn có nguồn gốc rõ ràng.

Thái Nguyên, tháng 5 năm 2017

Tác giả

Phan Thị Ngọc Thuận

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này, tôi đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ tận tình từ phía tập thể và cá nhân:

Tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn tới tất cả các thầy, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, Phòng Đào tạo đã giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với **TS. Đỗ Đình Long**, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu đề tài. Tôi xin chân thành cảm ơn Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt khu vực các tỉnh Đông Bắc Bộ, các đơn vị, các phòng ban và cán bộ nhân viên đã giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình nghiên cứu đề tài.

Thái Nguyên, tháng 5 năm 2017

Tác giả

Phan Thị Ngọc Thuận

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ	
QUAN HỆ KHÁCH HÀNG	4
1.1. Cơ sở lý luận về khách hàng và quản lý quan hệ khách hàng	4
1.1.1. Khái niệm và phân loại khách hàng trong ngân hàng.....	4
1.1.2. Quản lý quan hệ khách hàng	7
1.1.3. Giá trị của việc giữ quan hệ khách hàng.....	8
1.1.4. Những đặc trưng cơ bản của quản lý quan hệ khách hàng trong ngân hàng	11
1.1.5. Những quan điểm về hoạt động quản lý quan hệ khách hàng của ngân hàng thương mại.....	12
1.1.6. Nội dung quản lý quan hệ khách hàng trong ngân hàng.....	13
1.1.7. Những nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động quản lý quan hệ khách hàng trong ngân hàng	14
1.1.8. Các yêu cầu quản lý khách hàng.....	16
1.2. Cơ sở thực tiễn về công tác quản lý quan hệ khách hàng	16

1.2.1. Kinh nghiệm của một số ngân hàng.....	16
1.2.2. Bài học kinh nghiệm về công tác quản lý quan hệ khách hàng tại các chi nhánh NHTMCP bưu điện Liên Việt khu vực các tỉnh Đông Bắc Bộ.....	21
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	23
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	23
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	23
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	23
2.2.2. Phương pháp tổng hợp và phân tích thông tin	25
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	29
2.3.1. Nhóm các chỉ tiêu về tình hình hoạt động của các chi nhánh ngân hàng	29
2.3.2. Nhóm các chỉ tiêu đánh giá công tác quản lý quan hệ khách hàng tại các chi nhánh ngân hàng	29
Chương 3: THỰC TRẠNG VỀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP BƯU ĐIỆN LIÊN VIỆT KHU VỰC CÁC TỈNH ĐÔNG BẮC BỘ	30
3.1. Giới thiệu khái quát về các chi nhánh ngân hàng TMCP bưu điện Liên Việt.....	30
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	30
3.1.2. Khái quát tình hình tín dụng	34
3.2. Thực trạng công tác quản lý quan hệ khách hàng tại các chi nhánh ngân hàng TMCP bưu điện Liên Việt khu vực các tỉnh Đông Bắc Bộ	35
3.2.1. Mục tiêu phát triển tín dụng trên hệ thống ngân hàng	35
3.2.2. Quy trình dịch vụ tín dụng đối với khách hàng cá nhân.....	37
3.2.3. Các chính sách quản lý quan hệ khách hàng của Ngân hàng	41
3.2.4. Công tác đánh giá thông tin khách hàng.....	47

3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý quan hệ khách hàng tại các chi nhánh ngân hàng TMCP bưu điện Liên Việt khu vực các tỉnh Đông Bắc Bộ	55
3.3.1. Chiến lược kinh doanh	55
3.3.2. Ý kiến ban lãnh đạo.....	56
3.3.3. Ngân sách	57
3.3.4. Ứng dụng khoa học công nghệ	58
3.3.5. Sự cam kết, uy tín và hình ảnh của ngân hàng.....	60
3.3.6. Đối thủ cạnh tranh.....	62
3.3.7. Trình độ của nhân viên cung ứng dịch vụ.....	62
3.4. Đánh giá kết quả đạt được, mặt hạn chế trong công tác quản lý quan hệ khách hàng tại các chi nhánh ngân hàng TMCP bưu điện Liên Việt khu vực các tỉnh Đông Bắc Bộ	64
3.4.1. Kết quả đạt được	64
3.4.2. Những hạn chế	66
3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế	66
Chương 4: GIẢI PHÁP NHẪM TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TẠI CÁC CHI NHÁNH NGÂN HÀNG TMCP BƯU ĐIỆN LIÊN VIỆT KHU VỰC CÁC TỈNH ĐÔNG BẮC BỘ	69
4.1. Phương hướng, quan điểm và mục tiêu về công tác quản lý quan hệ khách hàng tại các chi nhánh ngân hàng TMCP bưu điện Liên Việt khu vực các tỉnh Đông Bắc Bộ	69
4.1.1. Quan điểm, phương hướng	69
4.1.2. Mục tiêu.....	70
4.2. Một số giải pháp nhằm tăng cường công tác quản lý quan hệ khách hàng tại các chi nhánh ngân hàng TMCP bưu điện Liên Việt khu vực các tỉnh Đông Bắc Bộ.....	70

4.2.1. Hoàn thiện cơ sở dữ liệu khách hàng	70
4.2.2. Xây dựng chương trình đối với khách hàng mục tiêu	71
4.2.3. Lựa chọn khách hàng mục tiêu	74
4.2.4. Cá biệt hóa khách hàng và gia tăng giá trị cho khách hàng.....	76
4.2.5. Kiểm soát, đánh giá quản lý quan hệ khách hàng.....	77
4.2.6. Các chính sách marketing quan hệ.....	77
4.2.7. Trao quyền trong quản lý quan hệ khách hàng	80
4.3. Một số kiến nghị.....	81
4.3.1. Đối với Ngành ngân hàng, chính phủ	81
4.3.2. Đối với ngân hàng TMCP bưu điện Liên Việt.....	82
KẾT LUẬN	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO	84
PHỤ LỤC	85

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CVKH	: Chuyên viên khách hàng
ĐVKD	: Đơn vị kinh doanh
GP	: Giấy phép
KHCN	: Khoa học công nghệ
NH	: Ngân hàng
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTMCP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
TMCP	: Thương mại cổ phần

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Thang đo Likert	25
Bảng 3.1: Tình hình hoạt động tín dụng của NHTMCP Bưu điện Liên Việt tại các tỉnh Đông Bắc bộ qua các năm 2014 - 2016.....	34
Bảng 3.2: Quy trình dịch vụ tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại NHTMCP Bưu điện Liên Việt các tỉnh Đông bắc bộ.....	37
Bảng 3.3: Chấm điểm các thông tin cá nhân cơ bản của khách hàng cá nhân tại NHTMCP Bưu điện Liên Việt các tỉnh Đông Bắc Bộ năm 2016.....	50
Bảng 3.4: Chấm điểm tiêu chí quan hệ của khách hàng tại NHTMCP Bưu điện Liên Việt các tỉnh Đông Bắc Bộ	51
Bảng 3.5: Chấm điểm quan hệ của khách hàng đối với các ngân hàng khác	52
Bảng 3.6: Xếp hạng khách hàng cá nhân tại NHTMCP Bưu điện Liên Việt các tỉnh Đông Bắc Bộ	52
Bảng 3.7: Đánh giá khách hàng cá nhân về mức độ rủi ro tín dụng hàng tại NHTMCP Bưu điện Liên Việt các tỉnh Đông Bắc Bộ	53
Bảng 3.8: Ngân sách dành cho quản lý quan hệ khách hàng năm 2016.....	57
Bảng 3.9: Tiêu chí đánh giá khả năng ứng dụng KHCN tại NHTMCP Bưu điện Liên Việt các tỉnh Đông Bắc Bộ	58
Bảng 3.10: Tiêu chí đánh giá sự cam kết, uy tín và hình ảnh tại NHTMCP Bưu điện Liên Việt các tỉnh Đông Bắc Bộ	60
Bảng 3.11: Tiêu chí đánh giá trình độ của nhân viên cung ứng dịch vụ tại NHTMCP Bưu điện Liên Việt các tỉnh Đông Bắc Bộ	63