



مقيم ومحكم علميا

# الأصول العلمية للتسويق المصرفي

SCIENTIFIC PRINCIPLES OF BANK MARKETING

تأليف

الأستاذ الدكتور ناجي ذيب معلا

دكتوراه الفلسفة في التسويق والترويج  
عضو الجمعية الأمريكية للتسويق AMA  
عضو الأكاديمية الأمريكية لعلوم التسويق AAMS



## الفهرس

المقدمة ..... 13

### الفصل الاول

#### مقدمة في التسويق المصرفي

مقدمة ..... 17

تعريف التسويق المصرفي ..... 17

التسويق الإلكتروني المصرفي ..... 20

مزايا التسويق الإلكتروني ..... 21

نموذج التسويق الإلكتروني المصرفي ..... 22

مزيج التسويق المصرفي ..... 23

توجهات التسويق المصرفي ..... 33

المفهوم الشمولي للتسويق المصرفي ..... 39

أسئلة للمناقشة ..... 45

مراجع الفصل الأول ..... 46

### الفصل الثاني

#### البيئة التسويقية للمصرف

مقدمة ..... 49

مفهوم البيئة التسويقية ..... 49

البيئة الجزئية للمصرف ..... 50



54	البيئة الكلية للمصرف
68	أسئلة للمناقشة
69	مراجع الفصل الثاني

### الفصل الثالث

#### الخدمة المصرفية وخصائصها التسويقية

73	مقدمة
74	تعريف الخدمة المصرفية
76	إدراك الخدمة المصرفية
78	خصائص الخدمة المصرفية
82	أسئلة للمناقشة
83	مراجع الفصل الثالث

### الفصل الرابع

#### مزيج خطوط الخدمات المصرفية

87	مقدمة
87	تعريف مزيج خطوط الخدمات
88	أبعاد مزيج خطوط الخدمات
90	المضامين الاستراتيجية لدراسة مزيج خطوط الخدمة
92	أسئلة للمناقشة
93	مراجع الفصل الرابع

## الفصل الخامس

### جودة الخدمة المصرفية

97	.....	مقدمة
98	.....	مفهوم الجودة في الخدمات المصرفية
99	.....	مستويات جودة الخدمة المصرفية
101	.....	قياس جودة الخدمة المصرفية
101	.....	أولاً: المدخل الاتجاهي
103	.....	ثانياً: مدخل نظرية الفجوة
111	.....	أسئلة للمناقشة
112	.....	مراجع الفصل الخامس

## الفصل السادس

### دورة حياة الخدمة المصرفية واستراتيجياتها التسويقية

117	.....	مقدمة
117	.....	مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية
118	.....	مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية
121	.....	المضامين التسويقية لدورة حياة الخدمة
121	.....	استراتيجيات تسويق الخدمة المصرفية خلال مراحل حياتها
130	.....	أسئلة للمناقشة
132	.....	مراجع الفصل السادس

## الفصل السابع

### الجوانب السلوكية في شراء الخدمة المصرفية

135	.....	مقدمة
135	.....	السلوك الشرائي وآلياته
137	.....	عملية اتخاذ القرار الشرائي ومراحلها
138	.....	النموذج العام لسلوك شراء الخدمة المصرفية
142	.....	العوامل المؤثرة على سلوك شراء الخدمة المصرفية
154	.....	اختيار العميل للمصرف المناسب
161	.....	أسئلة للمناقشة
162	.....	مراجع الفصل السابع

## الفصل الثامن

### تسعير الخدمات المصرفية

167	.....	مقدمة
167	.....	مفهوم السعر وأثره على ربحية المصرف
170	.....	العوامل المؤثرة في تحديد الأسعار
175	.....	إدراك العملاء للسعر
181	.....	تقدير استجابة العملاء للتغير في السعر
188	.....	أسئلة للمناقشة
189	.....	مراجع الفصل الثامن



## الفصل التاسع

### توزيع الخدمة المصرفية ونظم توصيلها

193	.....	مقدمة
193	.....	مفهوم التوزيع في النشاط المصرفي
194	.....	منافذ توزيع الخدمة المصرفية
202	.....	اختيار الموقع المناسب للفرع
208	.....	أساليب تحديد موقع فرع المصرف
212	.....	أسئلة للمناقشة
213	.....	مراجع الفصل التاسع

## الفصل العاشر

### ترويج الخدمات المصرفية

217	.....	مقدمة
217	.....	تعريف الترويج المصرفي
218	.....	مزيج الترويج المصرفي
221	.....	الدور الترويجي للإعلان المصرفي
222	.....	أنواع الإعلان المصرفي
225	.....	الدعاية التجارية
226	.....	دور الدعاية التجارية في الترويج المصرفي
228	.....	أسئلة للمناقشة
229	.....	مراجع الفصل العاشر

## الفصل الحادي عشر

### البيع الشخصي ودوره في التسويق المصرفي

233	.....	مقدمة
233	.....	تعريف البيع الشخصي
234	.....	البيع الشخصي كنظام للاتصال الترويجي
235	.....	الآلية الإقناعية للبيع الشخصي
236	.....	الخطوات الرئيسية في بيع الخدمة المصرفية
259	.....	أسئلة للمناقشة
260	.....	مراجع الفصل الحادي عشر

## الفصل الثاني عشر

### العلاقات العامة وتفعيل دورها في المصرف

263	.....	مقدمة
263	.....	العلاقات العامة وشخصية المصرف
267	.....	تخطيط برنامج العلاقات العامة الفعال
282	.....	أسئلة للمناقشة
283	.....	حالات عملية
287	.....	مراجع الفصل الثاني عشر

## الفصل الثالث عشر

### خدمة العملاء ومضامينها التسويقية

291	.....	مقدمة
291	.....	التوجه نحو العميل

294	تعريف خدمة العملاء
297	طبيعة العلاقة مع العملاء
300	التميز في خدمة العملاء ومصادره
305	المكونات الأساسية لخدمة العملاء
311	أسئلة للمناقشة
312	مراجع الفصل الثالث عشر

### الفصل الرابع عشر

#### بحوث التسويق ونظم المعلومات المصرفية

315	مقدمة
315	تعريف بحوث التسويق المصرفي
317	وظائف بحوث التسويق المصرفي
319	نظام المعلومات التسويقية في المصرف
323	خطوات البحث التسويقي
337	مجالات استخدام بحوث التسويق في المصرف
342	أسئلة للمناقشة
343	مراجع الفصل الرابع عشر

### الفصل الخامس عشر

#### المراجعة التسويقية في المصرف (نظام متكامل)

347	مقدمة
347	تعريف المراجعة التسويقية
347	خصائص المراجعة التسويقية



349 ..... آلية المراجعة التسويقية

350 ..... نظام المراجعة التسويقية

360 ..... أسئلة للمناقشة

361 ..... مراجع الفصل الخامس عشر

363 ..... المصطلحات