

CUPRINS

1. Misiunea, valorile și obiectivele specifice unei instituții de credit	12
2. Sistemul de servucție în banking.....	18
3. Comportamentul consumatorului bancar.....	22
4. Evaluarea puterii brand-ului.....	29
5. Serviciile bancare și poziționarea lor	35
6. Modelul succesului sistemului informațional în domeniul bancar	43
7. Publicitatea prin intermediul pliantelor/ flyerelor	49
8. Promovarea prin e-mail.....	53
9. Promovarea prin sms	58
10. Analiza swot.....	62
Bibliografie	67