

STRATEGI SUKSES BISNIS BANK

MODUL SERTIFIKASI TINGKAT III
GENERAL BANKING

IKATAN BANKIR INDONESIA



Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama



KOMPAS GRAMEDIA

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN	vii
KATA PENGANTAR	x
KATA PENGANTAR	xii
KOMUNIKASI DAN NEGOSIASI	1
A. PENDAHULUAN	2
B. KOMUNIKASI EFEKTIF	3
C. NEGOSIASI EFEKTIF	22
D. KASUS-KASUS KOMUNIKASI	35
EXECUTIVE BANK MANAgEMENT	45
LEADERSHIP & HUMAN CAPITAL	45
A. PENDAHULUAN	46
B. LEADERSHIP	47
C. LEADERS SEBAGAI PEOPLE MANAGERS	61
D. PERFORMANCE MANAGEMENT	68
E. TALENT MANAGEMENT	73
F. DAFTAR PERTANYAAN	88
STRATEGI MANAJEMEN BANK	91
A. PENDAHULUAN	92
B. STRATEGI MANAJEMEN BANK	93
C. PELAKSANAAN RENCANA BISNIS BANK (RBB)	103
D. MENSUPERVISI PROGRAM KERJA BANK	107
E. MELAKSANAKAN FUNGSI <i>MONITORING & CONTROLING</i> OPERASIONAL BANK	118
F. ORE BUSINESS STRATEGY	128
G. <i>INFORMATION TECHNOLOGY (IT) STRATEGY</i>	146
STRATEGI PEMASARAN JASA KEUANGAN	161
A. PENDAHULUAN	162
B. STRATEGI PEMASARAN BANK	167
C. Teknik Pemasaran Bank	178
LAMPIRAN	191
GLOSARIUM	225
DAFTAR PUSTAKA/REFERENSI	232