

Les problèmes au counter operation a HSBC world trade centre Jakarta l'analyse de gestion de production de service

Elvi Rizaldi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20452626&lokasi=lokal>

Abstrak

Le sujet du service financier et bancaire devient un sujet important et intéressant pour l'économie d'Indonésie, La structure et la composition du marché financier et bancaire en Indonésie changent excessivement depuis la crise financière et économique qui frappent le pays depuis 1997. Plusieurs banques ont été fermées depuis 1997 par le gouvernement à cause de la malgestion de leur fonds la violence des fonds des déposants pour leurs propres groupes des compagnies.

De banques étrangères qui opèrent leurs activités en Indonésie sont flânées à cet euphorie. L'abondance des crédits circulés est devenue des prêts non exécution et tous les efforts sont pris à fin de résoudre ces prêts non exécution. L'autre aspect important de la crise de finances est que les banques étrangères représentent la possibilité de choisir une banque fiable et conviennent situés en Indonésie au lieu de placer les fonds dans des banques d'outre-mer qui posent des problèmes d'éloignement et des problèmes de langues. De banques étrangères commence à gagner des endroits sur le marché pour compléter le rôle de la banque locale qui a été largement identifiée par le public jusqu'au début de la crise financière.

Toutefois pour attirer les nouveaux clients et les garder la banque devrait offrir le vrai service à la clientèle et promouvoir des avantages financiers. Ceci nécessitera de fournir une large gamme des produits par les canaux divers de distributions (branchements améliorés, les distributeurs automatiques/ATMs, téléphone, Internet) en modules de service qui répondent aux besoins de différents types de clients).

Il est intéressant de voir comment une banque étrangère fait face au changement du marché comment et cette banque progresse sur le marché. HSBC en tant qu'une de principales banques en Asie avec une base de clients dans tous les pays en Asie adopte ce changement de marché financier et a commencé à offrir ces produits personnels intéressants. Car un de cette expansion agressive est la croissance nombreuse de clients ce qui entraîne un besoin de la croissance de ressources pour maintenir le niveau du service fourni au client. Il faut ouvrir plus de bureaux et de branchements. Mais alors la banque devrait calculer le coût de la création des nouveaux branchements des établissements avec le bénéfice gagné par la banque en détail.