

# 2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查VIP 分报告

报告大纲

观研报告网

[www.chinabaogao.com](http://www.chinabaogao.com)

## 一、报告简介

观研报告网发布的《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查VIP分报告》涵盖行业最新数据，市场热点，政策规划，竞争情报，市场前景预测，投资策略等内容。更辅以大量直观的图表帮助本行业企业准确把握行业发展态势、市场商机动向、正确制定企业竞争战略和投资策略。本报告依据国家统计局、海关总署和国家信息中心等渠道发布的权威数据，以及我中心对本行业的实地调研，结合了行业所处的环境，从理论到实践、从宏观到微观等多个角度进行市场调研分析。

官网地址：<http://baogao.chinabaogao.com/jinrongyinhang/121736121736.html>

报告价格：电子版: 7800元 纸介版：8300元 电子和纸介版: 8800

订购电话: 400-007-6266 010-86223221

电子邮箱: sale@chinabaogao.com

联系人: 客服

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、报告目录及图表目录

本报通过对全国23329份有效问卷的数据分析，阐述了银行各业务模块客户满意度情况、各银行品牌拥护度排名等研究成果。所涉及的银行品牌包括：中国银行、中国工商银行、中国建设银行、中国农业银行、招商银行、中信银行、北京银行、光大银行、广东发展银行、华夏银行、交通银行、民生银行、浦发银行、深圳发展银行、兴业银行、邮政储蓄银行等十余家内外资银行。

### 目录

版权说明... 2

调查说明... 3

一、调查方法... 3

二、调查范围和样本量... 3

第一章 VIP贵宾业务主办银行分布... 8

一、VIP贵宾业务主办银行提及分布... 8

二、分省份VIP贵宾业务主办行提及分布... 9

三、主要城市VIP贵宾业务主办行提及分布... 11

第二章 VIP贵宾业务主办行满意度现状... 13

一、VIP贵宾业务主办行总体满意度分析... 13

1.VIP贵宾业务主办行满意度驱动要素及总体满意度分析... 13

2.VIP贵宾业务主办行满意度驱动要素及总体满意度历期对比... 13

3.VIP贵宾业务是否拥有独立专有服务区域分析... 14

4.VIP贵宾业务是否拥有专门的客户经理分析... 15

二、VIP贵宾业务主办行不同客户群满意度对比分析... 16

1.VIP贵宾业务不同性别客户群满意度对比分析... 16

2.VIP贵宾业务不同年龄客户群满意度对比分析... 17

3.VIP贵宾业务不同学历客户群满意度对比分析... 18

4.VIP贵宾业务不同职业客户群满意度对比分析... 18

5.VIP贵宾业务不同年收入客户群满意度对比分析... 19

第三章 VIP贵宾业务主办行满意度对比... 20

一、各银行VIP贵宾业务满意度驱动要素及总体满意度对比... 20

1.各银行VIP贵宾业务总体满意度对比... 20

2.各银行VIP贵宾业务总体满意度历期对比... 21

3.各银行VIP贵宾业务是否拥有独立专有服务区域分析... 21

4.各银行VIP贵宾业务是否拥有专门的客户经理分析... 23

4.各银行VIP贵宾业务满意度驱动要素对比分析... 24

二、分省份VIP贵宾业务满意度驱动要素及总体满意度对比... 29

1.分省份VIP贵宾业务总体满意度对比... 29

2.分省份VIP贵宾业务是否拥有独立专有服务区域分析... 30

3.分省份VIP贵宾业务是否拥有专门的客户经理分析... 31

4.分省份VIP贵宾业务满意度驱动要素对比分析... 33

第四章 主办VIP贵宾业务和主办行重合度分析... 34

第五章 针对VIP贵宾业务的意见和建议... 35

一、VIP贵宾业务意见与建议汇总分析... 35

二、分银行VIP贵宾业务意见与建议汇总分析... 35

附录1：本报告对应样本量分布... 40

附录2：样本构成分布... 42

附录3：对应问卷... 44

图目录

图 1调查模块... 4

图 2 VIP贵宾业务主办银行提及率... 8

图 3 VIP贵宾业务主办银行提及率与主办行提及率对比... 9

图 4 VIP贵宾业务主办银行总体满意度分析... 13

图 5 VIP贵宾业务主办银行总体满意度历期对比... 14

图 6 VIP贵宾业务拥有独立专有服务区域所占比... 14

图 7 VIP贵宾业务是否拥有独立专有服务区域主办行客户满意度对比... 15

图 8 VIP贵宾业务拥有专门的客户经理所占比... 15

图 9 VIP贵宾业务是否拥有专门客户经理主办行客户满意度对比... 16

图 10 VIP贵宾业务主办银行不同性别客户群满意度对比... 17

图 11 VIP贵宾业务主办银行不同年龄客户群满意度对比... 17

图 12 VIP贵宾业务主办银行不同学历客户群满意度对比... 18

图 13 VIP贵宾业务主办银行不同职业客户群满意度对比... 19

图 14 VIP贵宾业务主办银行不同年收入客户群满意度对比... 19

图 15 各银行VIP贵宾业务总体满意度对比分析... 20

图 16 各银行VIP贵宾业务“VIP客户条件合理”满意度对比分析... 25

图 17 各银行VIP贵宾业务“办理提示及时”满意度对比分析... 25

图 18 各银行VIP贵宾业务“服务的内容广泛”满意度对比分析... 26

图 19 各银行VIP贵宾业务“独立业务办理区域具有私密性”满意度对比分析... 27

图 20 各银行VIP贵宾业务“独立业务办理区域美观舒适”满意度对比分析... 27

图 21 各银行VIP贵宾业务“专门客户经理的服务质量很好”满意度对比分析... 28

图 22 分省份VIP贵宾业务总体满意度对比分析... 30

图 23 主要VIP贵宾业务和主办行重合度分析... 34

表目录

表 1分省份VIP贵宾业务主办行提及率... 10

表 2分省份VIP贵宾业务主办行提及率-续... 10

表 3主要城市VIP贵宾业务主办行提及率... 11

表 4各银行VIP贵宾业务拥有专有服务窗口/区域所占比... 21

表 5各银行VIP贵宾业务是否拥有专有服务窗口/区域客户满意度对比... 22

表 6各银行VIP贵宾业务拥有专门客户经理所占比... 23

表 7各银行VIP贵宾业务是否拥有专门客户经理满意度对比... 23

表 8 各银行VIP贵宾业务满意度驱动要素对比... 28

表 9 分省份VIP贵宾业务拥有专有服务窗口/区域所占比... 30

表 10 分省份VIP贵宾业务是否拥有专有服务窗口/区域客户满意度对比... 30

表 11 分省份VIP贵宾业务拥有专门客户经理所占比... 31

表 12 分省份VIP贵宾业务是否拥有专门客户经理客户满意度对比... 31

表 13 分省份VIP贵宾业务满意度驱动要素对比... 32

表 14 VIP贵宾业务客户意见与建议汇总... 34

表 15 中国工商银行VIP贵宾业务客户意见与建议汇总... 35

表 16 中国建设银行VIP贵宾业务客户意见与建议汇总... 35

表 17 招商银行VIP贵宾业务客户意见与建议汇总... 36

表 18 中国银行VIP贵宾业务客户意见与建议汇总... 36

表 19 中国农业银行VIP贵宾业务客户意见与建议汇总... 37

表 20 交通银行VIP贵宾业务客户意见与建议汇总... 37

表 21 民生银行VIP贵宾业务客户意见与建议汇总... 38

表 22 各商业银行VIP贵宾业务客户样本分布... 39

表 23 主要省市VIP贵宾业务客户样本分布... 39

表 24 VIP贵宾客户性别样本构成分布... 41

表 25 VIP贵宾客户年龄样本构成分布... 41

表 26 VIP贵宾客户学历样本构成分布... 41

表 27 VIP贵宾客户职业样本构成分布... 41

表 28 VIP贵宾客户个人年收入样本构成分布... 42

分册价格

《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：营业厅分报告》；19800元。

《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：网上银行分报告》；16800元。

《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：信用卡分报告》；12800元。

《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：投资理财分报告》；9800元。

《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：电话银行分报告》；7800元。

《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：个人贷款分报告》；7800元。

《2011年银行品牌拥护度及个人业务满意度调查：VIP贵宾分报告》；7800元。

详细请访问：<http://baogao.chinabaogao.com/jinrongyinhang/121736121736.html>