

TIJORAT BANKLARIDA MIJOZLAR BILAN ISHLASH XULQ ATVORI

Nabiyev Diyorbek Anvarjon og'li

Farg'ona politexnika instituti Ishlab chiqarishda boshqaruv fakulteti Menejment

yo'nalishi 75-20-M guruh talabasi

Tadqiqot usullari va ko'nikmalari

Annotatsiya: Ushbu maqola tijorat banklarida mijozlar bilan ishlash xulq atvori, tijorat banklarida mijozlarga yo'naltirilganlikning ahamiyati va mijozlar bilan ishlashda ijobiy o'zaro munosabatlar va tajribalarni rivojlantirish bo'yicha ilg'or tajribalar to'g'risida to'liq bayon qilingan.

Kalit so'zlar: bank, kredit, tijorat banklari, strategik rejalashtirish, strategik menejment, bank vakillari, moliyaviy bozor.

Kirish:

Mijozlarga samarali xizmat ko'rsatish bank sohasida birinchi o'rinda turadi, bunda mijozlar bilan mustahkam munosabatlar o'rnatish ishonch, sodiqlik va qoniqishni oshirishda muhim rol o'ynaydi. Mijozlarga yo'naltirilgan qadriyatlarni va mijozlar bilan o'zaro munosabatlardagi eng yaxshi amaliyotlarni qabul qilish nafaqat strategik majburiyat, balki bank sanoatining dinamik va mijozlarga yo'naltirilgan landshaftida mukammallik va xizmat ko'rsatishning o'ziga xos belgisidir.

Adabiyotlar tahlili va metodologiya:

Tijorat banklarida mijozlarning muvaffaqiyatli o'zaro munosabatlari uchun asosiy narsa mijozlarning ehtiyojlari, imtiyozlari va moliyaviy maqsadlarini chuqur tushunishdir. Diqqat bilan tinglash, o'rganish uchun savollar berish va ehtiyojlarni baholash orqali bank xodimlari o'z xizmatlarini, yechimlarini va tavsiyalarini har bir mijozning o'ziga xos talablariga moslashtirishi, xizmatlar ko'rsatishda shaxsiylashtirilgan va mijozga yo'naltirilgan yondashuvni rivojlantirishi mumkin.

Mijozlarning o'zaro munosabatlarida hamdardlik va imkoniyatlarni ko'rsatish tijorat banklarida o'zaro munosabatlarni o'rnatish, ishonchni mustahkamlash va muammolarni samarali hal etishda muhim ahamiyatga ega. Mijozlarning tashvishlariga chin dildan qayg'uradigan, ularning fikr-mulohazalarini faol tinglaydigan va mijozlarga aqlli qarorlar qabul qilish imkoniyatini beradigan bank vakillari mijozlarning ishonchi, qoniqishi va sodiqligini oshiradigan qo'llab-quvvatlovchi va hamdardlik muhitini yaratadilar.

Tijorat banki xodimlarini boshqarishning asosiy vazifasi bankning muvaffaqiyatli faoliyatini ta'minlash bo'lib, bu xodimlarni izlash, tanlash, yollash, o'qitish, baholash va rag'batlantirishga bog'liq barcha kompleks muammolarni tizimli hal qilishni taqozo etadi. Bugunga kelib amaliyotchilar bank xodimlarining eng muhim xususiyatlarini

ajratish zarurligini anglab yetdilar, bu esa kadrlarga oid barcha jarayonlarni bir tizimga bog'lash imkonini beradi.

Natijalar:

Aniq muloqot va shaffoflik o'zaro tushunish, ishonch va mas'uliyatni ta'minlash maqsadida tijorat banklarida mijozlar o'rtasidagi munosabatlarning muhim jihatlari hisoblanadi. Moliyaviy mahsulotlar, shartlar va tartib-qoidalar bo'yicha aniq tushuntirishlar berish, to'lovlar va siyosatlar bo'yicha shaffof bo'lish ishonchni mustahkamlashga, umidlarni boshqarishga va mijoz-bank munosabatlari mustahkamlovchi ochiq muloqotni rivojlantirishga yordam beradi. Mijozlarning barcha o'zaro munosabatlarida yuqori professionallik va xushmuomalalik standartlariga rioya qilish bankning obro'si, ishonchliligi va mijozlarni idrok etishiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Mijozlarga hurmat, xushmuomalalik va professionallik bilan munosabatda bo'lish, ularning so'rovlari yoki tranzaksiyalarining xususiyatidan qat'i nazar, ijobiy mijozlar tajribasini targ'ib qiluvchi va uzoq muddatli sodiqlikni rag'batlantiradigan mehmondo'st va mijozlarga yo'naltirilgan muhitni yaratadi.

Muhokama:

Tijorat banklari doirasida mijozlarning o'zaro munosabatlarida samaradorlik va qulaylik asosiy e'tiborga olinadi, bunda jarayonlarni soddalashtirish, tezkor xizmatlar ko'rsatish va bank xizmatlaridan qulay foydalanish mijozlar tomonidan qadrlanadi. Raqamli banking yechimlarini joriy etish, kutish vaqtlarini qisqartirish va o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish imkoniyatlarini taklif qilish mijozlar tajribasini optimallashtirish, operatsion samaradorlikni oshirish va mijozlarning uzluksiz va o'z vaqtida xizmat ko'rsatish bo'yicha umidlarini qondiradi.

Mijozlarning uzoq muddatli sadoqati va tijorat banklaridagi faolligini oshirish uchun faol munosabatlarni boshqarish juda muhimdir. Mijozlar bilan aloqada bo'lish, shaxsiylashtirilgan yangilanishlarni taqdim etish, moliyaviy maslahatlar berish va ularning ehtiyojlarini oldindan bilish orqali bank vakillari munosabatlarni mustahkamlashi, qadr-qimmatini namoyish etishi va bankni mijozlar farovonligi va qoniqishini birinchi o'ringa qo'yadigan ishonchli moliyaviy hamkor sifatida joylashtirishi mumkin.

Xulosa:

Xulosa o'rnida shuni aytish mumkinki, tijorat banklarida mijozlarga yo'naltirilgan madaniyatni tarbiyalash alohida xizmat ko'rsatish, uzoq muddatli munosabatlarni o'rnatish hamda mijozlarga sodiqlik va advokatlikni oshirish uchun muhim ahamiyatga ega. Mijozlarning ehtiyojlarini birinchi o'ringa qo'yish, hamdardlik va imkoniyatlarni kengaytirish, aniq va shaffof muloqot qilish, professionallik va xushmuomalalikni saqlash, samaradorlik va qulaylikni optimallashtirish va mijozlar bilan munosabatlarni faol boshqarish orqali banklar mijozlarga yo'naltirilgan muhitni yaratishi mumkin.

Adabiyotlar ro'yxati:

1. Tijorat banki faoliyatini moliyaviy tahlil qilish: darslik / E. P. Jarkovskaya. -M .: "Omega-L", 2010.
2. Abdullayev Yo., Qoraliyev T., Toshmurodov Sh., Abdullaeva Sh. «Bank ishi». O‘quv qo‘llanma. –T.: «Iqtisod-moliya», 2009.
3. Omonov A.A. «Tijorat banklarining moliyaviy resurslarini boshqarish». Monografiya. «Fan va texnologiya». 2008.
4. Abduganiyev B.A. Moliyaviy manbalar va bank kreditlarining samaradorligi muammolari. Nomzodlik dissertatsiyasi, -T.: 2020.

