
FELLOW

Retail Banking

LUCIANO.MUNARI@SDABOCCONI.IT

Biography

SDA Fellow

Degree in Business Administration, Bocconi University, Milan, 1973

Coordinator of the "Marketing and Competitive Strategy" area in the SDA Bocconi Banking and Insurance Department (1983-1995)

Coordinator of the "Banking Control" area in the SDA Bocconi Banking and Insurance Department (1980-1983)

Full Professor of Financial Markets and Intermediaries, University of Parma (until November, 2015)

Research Interests: CRM, Competitive Strategy, Performance management in Banking

ARTICLES IN SCHOLARLY JOURNALS

MUNARI L., BAJETTA L.

Indagine ABI sui modelli di servizio per small business e piccole imprese

MK - La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca, 2014, vol.5/2014, no. 5, pp.2-14

MUNARI L., IELASI F., BAJETTA L.

Customer satisfaction management in Italian banks

Qualitative Research in Financial Markets, 2013, vol.5, no. 2, pp.139-160

BAJETTA L., MUNARI L.

Indagine ABI-Università di Parma sull'evoluzione dei modelli di servizio

MK - La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca, 2013, vol.4/2013, no. 4, pp.2-16

IELASI F., MUNARI L.

Approcci commerciali e ruolo delle filiali delle banche italiane

Banche e Banchieri, 2011, vol.38, no. 2, pp.97-114

MUNARI L., REGALLI M., RONCHINI B., SOANA M.

La reputazione delle banche dalla prospettiva della clientela retail: i risultati di un'indagine

Bancaria, 2011, no. 7-8 -2010, pp.24-48

CONTRIBUTION TO CHAPTERS, BOOKS OR RESEARCH MONOGRAPHS

DI ANTONIO M., MUNARI L.

Stakeholder management e sistemi di performance management in *I sistemi di stakeholder management nelle*

banche italiane

Bancaria Editrice, pp.269-312, 2012

PROCEEDINGS/PRESENTATIONS

MUNARI L.

La clientela come stakeholder

AA.VV., Creare valore nelle banche popolari, 2012, Italy
