

Συν θεωρία και ... πράξη κίνει

της **ΕΦΗΣ ΣΤΑΥΡΟΠΟΥΛΟΥ**

Διευθύντριας Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης CITIBANK International plc

Όλοι αντιλαμβανόμαστε πλέον ότι οι απαιτήσεις του θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου απ' όπου απορρέουν και οι νέοι κανόνες επαγγελματικών πιστοποιήσεων για την υπεύθυνη ανταπόκριση στις τραπεζικές υπηρεσίες, αλλάζουν δραματικά το τραπεζικό τοπίο. Ο τραπεζικός υπάλληλος, από διεκπεραιωτής του χθες μετατρέπεται σε Τραπεζικό Σύμβουλο με βαθείς γνώσεις όλων των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών της εξειδίκευσής του, με στόχο να βρίσκει λύσεις στις ανάγκες ενός πολύ καλά ενημερωμένου τραπεζικού πελάτη σε ένα περιβάλλον έντονου ανταγωνισμού.

Στη Citi διεθνώς, το μεγαλύτερο χρηματοπιστωτικό οργανισμό στον κόσμο, αλλά και στην Ελλάδα, όπου είμαστε μια από τις πλέον σύγχρονες και κυρίως ταχύτατα αναπτυσσόμενες τράπεζες, η εκπαίδευση αποτελεί το όχημα προς τη δημιουργία ενός «φυτωρίου» εξειδικευμένων τραπεζικών στελεχών που θα «ακούν ενεργητικά» τον πελάτη και θα του προτείνουν εξατομικευμένες λύσεις. Ιδιαίτερα στο περιβάλλον γοργής ανάπτυξής μας όπου μέσα στα επόμενα δύο χρόνια θα έχουμε αυξήσει δραστικά το δίκτυο των καταστημάτων μας, η άμεση ένταξη των νέων συναδέλφων στην κουλτούρα και τις αξίες, τα προϊόντα και τις διαδικασίες της Citi ήταν και παραμένει εξαιρετικά σημαντική.

Μετά από αρκετό χρόνο επιτυχούς εφαρμογής του βασικού προγράμματος εκπαίδευσης για όλους τους νεοεισερχόμενους στον οργανισμό μας, όπως έχει περιγραφεί σε παλαιότερο τεύχος του Δελτίου, κερδίσαμε εμπειρίες και γνώσεις που μας οδήγησαν στην περαιτέρω ανάπτυξη του, ώστε η Εισαγωγή στην Τραπεζική Επιστήμη και οι Γενικές Αρχές και Πολιτικές της Citi να ακολουθούνται από τις Ακαδημίες του Δικτύου (Branch Academies), δηλαδή σπονδυλωτά προγράμματα πρακτικών σεμιναρίων σε αίθουσα, εξειδικευμένα για κάθε θέση εργασίας του δικτύου καταστημάτων και κυρίως για τις θέσεις που παρουσιάζουν υψηλό αριθμό νεοεισερχομένων. Μέσα από την ολοκληρωμένη αυτή εκπαίδευση δημιουργούνται

νέοι επαγγελματίες διαποτισμένοι από την κουλτούρα της Citi και ταυτόχρονα οπλισμένοι με γνώσεις και δεξιότητες που θα χρησιμοποιήσουν «τη Δευτέρα στο γραφείο», οι οποίοι έτοιματρεύονται από «αμήχανοι και κουραστικοί νεοσύλλεκτοι» σε ιδανικούς νέους συναδέλφους!

Πιο συγκεκριμένα, το εισαγωγικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα αποτελείται στη βασική του μορφή από 8 επιμέρους εκπαιδευτικές ενότητες:

CITI World: Η πρώτη εβδομάδα γνωριμίας με το διεθνή κόσμο των ευκαιριών της Citigroup και της Citibank Ελλάδος, τις Κοινές μας Ευθύνες, τον Κώδικα Δεοντολογίας μας, τη Φιλοσοφία και τις Πολιτικές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού, την Ασφάλεια Πληροφοριών, την Ασφάλεια και Προστασία (Safety & Security), τις Αρχές Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance) και Εσωτερικού Ελέγχου, τη Διαχείριση Κινδύνων, το Δίκτυο Λιανικής Τραπεζικής, τη Διαχείριση Περιουσίας, τα Δάνεια, τις Κάρτες, τα Ασφαλιστικά Προϊόντα, τη Χρηματοδότηση Επιχειρήσεων και τέλος τα Εναλλακτικά Δίκτυα Πωλήσεων.

Εισαγωγή στην Τραπεζική I (Banking Today): Σε συνεργασία με το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο συνεχίζουμε τη διοργάνωση του εν λόγω σεμιναρίου, όπου κυρίως τα πιο έμπειρα στελέχη των Καταστημάτων ή και των Υποστηρικτικών Διευθύνσεων αποκτούν τη συνολική εικόνα του τραπεζικού συστήματος, του διεθνούς, ευρωπαϊκού και ελληνικού κανονιστικού πλαισίου λειτουργίας των τραπεζών, των αρχών λειτουργίας και της ιδιαιτερότητας μιας τραπεζικής επιχείρησης, της κατηγοριοποίησης των τραπεζικών εργασιών, της διαχείρισης κινδύνων και της τραπεζικής λογιστικής.

Εισαγωγή στην Τραπεζική II (Banking Essentials): Αναπτύξαμε, επίσης σε συνεργασία με το Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, το συγκεκριμένο σεμινάριο που απευθύνεται σε Υπεύθυνους Δανειακών και Επενδυτικών Προϊόντων και καλύπτει την εξής θεματολογία σχετικά με βασικές τραπεζικές γνώσεις:

- α) Η λειτουργία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, τα κυριότερα χρηματοοικονομικά προϊόντα, οι χρηματοπιστωτικές αγορές, τα επιτόκια και ο τρόπος διαμόρφωσής τους.
- β) Χαρακτηριστικά καταθετικών, επενδυτικών και χρηματοδοτικών προϊόντων, συνάλλαγμα, μάρκετινγκ και βασικές αρχές πωλήσεων καταθετικών/επενδυτικών προϊόντων.
- γ) Περιγραφή μεσολαβητικών εργασιών (Επιταγή, Συναλλαγματική, τα διατραπεζικά συστήματα εκκαθάρισης και διακανονισμού επιταγών, μεταφορές κεφαλαίων και πιστώσεων).

Το σεμινάριο ακολουθείται από Quiz γνώσεων και αργότερα μία ημέρα επανάληψης και διευκρινιστικών ερωτήσεων μετά την εφαρμογή των γνώσεων που αποκτήθηκαν στο χώρο εργασίας.

Η Ακαδημία των νεοεισερχόμενων δεν περιλαμβάνει μόνο μια απλή ενημέρωση ή/ και μετάδοση γνώσεων. Ολοκληρώνεται με τις εξειδικευμένες πιστοποιήσεις μας, με έμφαση στα προϊόντα μας και τις αντίστοιχες δέουσες πρακτικές και τεχνικές πώλησης, οι οποίες προϋποθέτουν διασφαλισμένα αδιάβλητες εξετάσεις και επανεξετάσεις σε διάφορους γνωστικούς τομείς και αντίστοιχα προϊόντα.

Πιστοποίηση σε Επενδυτικά και Ασφαλιστικά Προϊόντα και Structured Notes (Investment Certification): Οι νεοεισερχόμενοι παρακολουθούν ενιαίο σεμινάριο σε αίθουσα σχετικά με τις μορφές Επενδύσεων και τα Επενδυτικά Προϊόντα Citibank, εξοικειώνονται με στοιχεία Μακροοικονομίας και εξειδικευμένες Μορφές Επενδύσεων (Ομόλογα, Μετοχές κ.ά.), ενημερώνονται για τα Εργαλεία της Citibank σχετικά με τον προγραμματισμό Επενδύσεων των πελατών μας και την αξία της κατανομής και διασποράς των επενδύσεων, καθώς και τον Κώδικα Δεοντολογίας και το Θεσμικό πλαίσιο Αμοιβαίων Κεφαλαίων, Βασικά Στοιχεία για τα Α/Κ, Κατανομή κεφαλαίων και ευρωπαϊκή αγορά Α/Κ, Εσωτερικές Πολιτικές Επενδυτικής Συμβουλευτικής, Κανονιστική Συμμόρφωση, Εξελίξεις στις διεθνείς αγορές και εκτιμήσεις της Citigroup, Σύνοψη ασφαλιστικών προϊόντων.

Πιστοποίηση σε Διαδικασίες Πρόληψης και Καταστολής της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες (Anti-Money Laundering Certification): Διεξάγεται και παγκοσμίως στη CITIGROUP και περιλαμβάνει σχετικές οδηγίες και διαδικασίες. Παρουσιάζονται οι παραδοσιακές Τεχνικές και τα Στάδια Money Laundering (Ξέπλυμα Χρήματος), καθώς και το διεθνές και ελληνικό Κανονιστικό Πλαίσιο. Αναφέρονται ενδεικτικά θέματα σχετικά με απαγορευμένους λογαριασμούς, διαδικασίες ταυτοποίησης και πιστοποίησης των στοιχείων του πελάτη, τεχνικές εντοπισμού και διαβάθμισης των συναλλαγών και των πελατών σε σχετικές κατηγορίες, έρευνας και αναφοράς ασυνήθιστων/ύποπτων συναλλαγών και συνεργασίας για αναφορά ύποπτων συναλλαγών με τις αρμόδιες Αρχές.

Πιστοποίηση στα Πιστωτικά Προϊόντα (Credit Certification): Οι συμμετέχοντες ενημερώνονται για τις βασικές αρχές Credit & για Θέματα Πιστωτικών Διαδικασιών και Πολιτικών, τις Αρχές Κανονιστικής Συμμόρφωσης που διέπουν τα αντίστοιχα προϊόντα, Γενικές Αρχές Εγκρίσεων και Διαχείρισης Ρίσκου, Γενικές αρχές και συγκεκριμένα χαρακτηριστικά Καταθετικών Προϊόντων, Προσωπικών, Στεγαστικών και Επιχειρηματικών Δανείων, Προγραμμάτων Συγκέντρωσης Δανείων και Καρτών κ.ά.

Αναπόσπαστο και πολύτιμο μέρος της ομαλής εισαγωγής των νέων συναδέλφων είναι η **προσομοίωση τραπεζικών εργασιών**, και η χρήση των συστημάτων και διαδικασιών σε αίθουσες Η/Υ στα αντίστοιχα συστήματα των θέσεων εργασίας τους.

Τέλος όλοι οι νεοεισερχόμενοι προετοιμάζονται για την πρόκληση της δημιουργίας και διατήρησης της εξαιρετικής σχέσης με τον πελάτη, με το βασικό σεμινάριο **Δεξιότητων Πωλήσεων και Εξυπηρέτησης Πελατών**, προσαρμοσμένο στην κάθε θέση εργασίας με μελέτες περιπτώσεων και παιχνίδια ρόλων σε αίθουσα, ανάλογα με τα καθήκοντά τους.

Κατά τη διάρκειά του εξοικειώνονται με τεχνικές διερεύνησης και αξιολόγησης των αναγκών του πελάτη, χειρισμού αντιρρήσεων και κλεισίματος της συνάντησης, καθώς και απόσπασης δέσμευσης, λαμβάνουν συμβουλές από έμπειρα στελέχη των Καταστημάτων περί δημιουργίας δικτύου πελατών και θετικής χρησιμοποίησης των συστάσεων και δημιουργούν το δικό τους πλάνο ενεργειών για να επιτύχουν στη θέση τους!

Το εισαγωγικό πρόγραμμα συμπληρώνεται για τους προϊσταμένους με το εισαγωγικό σεμινάριο Ανάπτυξης Ηγετικών Ικανοτήτων, με επικέντρωση σε θέματα διαχείρισης προτεραιοτήτων και αρμοδιοτήτων, συμβουλευτικής και καθοδήγησης για βελτίωση της απόδοσης και παρακίνησης, καθώς και το βασικό σεμινάριο διοίκησης των πωλήσεων (sales management) που απευθύνεται κατά κύριο λόγο στους Διευθυντές Καταστημάτων. Η αφομοίωση των γνώσεων και στις δύο περιπτώσεις ενισχύεται με προσομοιώσεις στην αίθουσα διορθωτικών παρεμβάσεων (feedback) στην συμπεριφορά των υφισταμένων και με την πρακτική εφαρμογή των τεχνικών στο χώρο εργασίας (Action Learning) και εξατομικευμένη ανατροφοδότηση σε μεταγενέστερο χρονικό σημείο (follow up).

Τέλος, ο νεοπροσληφθείς συνάδελφος έχει πρόσβαση σε συγκεκριμένες πιστοποιήσεις μικρής χρονικής διάρκειας από τον ηλεκτρονικό του υπολογιστή, όπου και εξετάζεται και ενημερώνεται για τα αποτελέσματά του on-line μέσω του διεθνούς Συστήματος Διαχείρισης της Εκπαίδευσης της Citi. Έχει επίσης πρόσβαση σε όλα τα προγραμματισμένα σεμινάρια στην Ελλάδα και από τη Citi, διαδικτυακά (e-learning) ή με net meetings (σύνδεση με τον εκπαιδευτή και τους άλλους συμμετέχοντες μέσω κοινής τηλεφωνικής γραμμής και ταυτόχρονη πρόσβαση στην οθόνη του εκπαιδευτή), με ευρεία θεματολογία ώστε να συμπληρώνει ή να ανανεώνει τις γνώσεις του στα τραπεζικά προϊόντα και διαδικασίες.

Απώτερος διττός στόχος μας, παρέχοντας συμπυκνωμένες **θεμελιώδεις** και **άμεσα εφαρμόσιμες** γνώσεις με διαφορετικές μεθόδους εκμάθησης (blended training), είναι να διασφαλίσουμε με κάθε τρόπο: α) την άρτια κατάρτιση των τραπεζικών μας Συμβούλων ώστε να παρέχουν ποιοτική και ασφαλή ενημέρωση και στοχευμένη εξυπηρέτηση στον πελάτη της τράπεζας και β) την παρακίνηση των νέων συναδέλφων, τηρώντας το ψυχολογικό συμβόλαιο μαζί τους για διαρκή εκπαίδευση και πιστοποίηση των επαγγελματικών προσόντων τους που τους ενδυναμώνει ως ολοκληρωμένα τραπεζικά στελέχη του αύριο.