



ΕΠΙΠΕΔΟ II - Τραπεζικές εργασίες

ΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΚΑΙ ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Σεμινάριο ενημέρωσης

15 Μαΐου 2010

Ο Διευθυντής ενός τραπεζικού καταστήματος που δεν είναι μόνο κέντρο κόστους και κέντρο διεκπεραίωσης, αλλά κέντρο κέρδους, έχει ως αποστολή του:

- να εξασφαλίζει την κατάλληλη για κάθε πελάτη προσφορά χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες του,
- να αναπτύσσει τις εργασίες του καταστήματος στην τοπική αγορά, οργανώνοντας τις κατάλληλες ενέργειες προσέγγισης της πελατείας,
- να οργανώνει ορθολογικά την οικονομική διαχείριση,
- να διοικεί και να συντονίζει με μεθοδευμένες ενέργειες προγραμματισμού, οργάνωσης, διεύθυνσης προσωπικού και ελέγχου,
- να εντοπίζει τις ανάγκες και προτιμήσεις των υφιστάμενων και των δυνητικών πελατών,
- να αναλύει το βαθμό διείσδυσης σε κάθε κλάδο, καθώς και τα τοπικά μερίδια αγοράς,
- να συνδέει τα έσοδα και τα κέρδη με τους απασχολούμενους πόρους,
- να αναπτύσσει ικανότητες πωλήσεων και να φροντίζει για την αντίστοιχη εκπαίδευση των συνεργατών του,
- να δημιουργήσει ένα κατάστημα με προσανατολισμό μάρκετινγκ.

Για να παραμένει αποτελεσματικός πρέπει συνεχώς να αναπτύσσει τις διοικητικές του ικανότητες και να μεθοδεύει ορθολογικά την ανάπτυξη των εργασιών του καταστήματος που διευθύνει στην τοπική αγορά.

Σκοπός:

Να εξοικειωθούν τα στελέχη που διευθύνουν τα τραπεζικά καταστήματα με τις σύγχρονες μεθόδους μάνατζμεντ και μάρκετινγκ που μπορούν να εφαρμοστούν στη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και στην ανάπτυξη των εργασιών της τράπεζας σε κάθε τυπική αγορά.

Μαθησιακά αποτελέσματα:

Μετά το τέλος του σεμιναρίου οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- ηγούνται αποτελεσματικά και να διαμορφώνουν θετική δυναμική στις εργασιακές ομάδες που λειτουργούν στο τραπεζικό κατάστημα,
- υποκινούν τους υπαλλήλους για την επίτευξη των στόχων του καταστήματος,
- συντονίζουν τις ενέργειες ατόμων και ομάδων για την επίτευξη των στόχων,
- ελέγχουν το βαθμό επίτευξης των στόχων και να προσδιορίζουν τα αίτια των αποκλίσεων,
- σχεδιάζουν και να προγραμματίζουν τις απαραίτητες ενέργειες μάρκετινγκ για την ανάπτυξη των εργασιών του καταστήματος στην τοπική αγορά,
- καθοδηγούν τους συμβούλους πελατείας στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους.

Συμμετέχοντες:

Διευθυντές και υποδιευθυντές τραπεζικών καταστημάτων

Προαπαιτούμενα:

Γνώση των βασικών αρχών μάρκετινγκ

Εισηγητής:

Δρ. Κωνσταντίνος Λυμπερόπουλος: Επίκουρος Καθηγητής Πανεπιστημίου Αιγαίου –
τ. διευθυντικό στέλεχος μεγάλης εμπορικής τράπεζας

Διάρκεια: 8 ώρες.

Χρόνος διεξαγωγής: Σάββατο 15 Μαΐου 2010 (ώρες 8:30 - 16:30)

Δίδακτρα: 240 €.

Αριθμός συμμετεχόντων: Μέχρι 20, κατά προτεραιότητα δηλώσεων συμμετοχής.

Τόπος διεξαγωγής: Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Σίνα 11, Αθήνα.

Για **δηλώσεις συμμετοχής**, συμπληρωματικές πληροφορίες, υποβολή προγράμματος στον ΟΑΕΔ
παρακαλούμε τηλεφωνήστε στο 210 33.86.411 (κ. Τασάκος).

Ακύρωση εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έναρξης
συνεπάγεται επιβάρυνση ίση με το 1/2 των διδάκτρων.

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ 132

ΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΚΑΙ ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Θεματολογία

- Μέθοδοι υποκίνησης των εργαζομένων
- Διευθυντής Καταστήματος: Ηγέτης ή Μάνατζερ;
- Δυναμική των εργασιακών ομάδων και παραγωγικότητα
- Προϋποθέσεις αποτελεσματικής επικοινωνίας
- Αποτελεσματική αξιοποίηση του χρόνου (time management)
- Έλεγχος της ψυχολογικής πίεσης στην εργασία (stress management)
- Σχέσεις επιχειρησιακών προγραμμάτων και σχεδίου μάρκετινγκ
- Οι φάσεις του προγραμματισμού μάρκετινγκ στο τραπεζικό κατάστημα
- Τεχνικές αποτελεσματικών πωλήσεων

ΤΟ MANAGEMENT ΚΑΙ ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Η εκπαιδευτική διαδικασία συνιστά σχέση αμφίδρομης ουσιαστικής επικοινωνίας εκπαιδευτή και συμμετεχόντων. Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας αυτής καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από το σχετικό με το σεμινάριο υπόβαθρο, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των συμμετεχόντων.

Συγκεκριμένα, ζητήματα όπως η εργασιακή εμπειρία, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο και τα ειδικότερα οφέλη που προσδοκούν οι συμμετέχοντες να αποκομίσουν από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα συνιστούν καθοριστικούς παράγοντες, που πρέπει να συνεκτιμώνται για την αποτελεσματική προσαρμογή της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιήσει ο εισηγητής.

Τα παρακάτω στοιχεία είναι απολύτως εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν μόνο από το ETI. Οι πληροφορίες αυτές θα βοηθήσουν τον εισηγητή να διαμορφώσει το κατάλληλο εκπαιδευτικό «μείγμα» που θα μεγιστοποιήσει το δικό σας όφελος.

ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ	
Όνοματεπώνυμο:	Τράπεζα/εταιρεία:
	Μονάδα:
Σημερινά επαγγελματικά καθήκοντα (σύντομη περιγραφή):	
Χρόνια προϋπηρεσίας: Προηγούμενες θέσεις εργασίας (εντός ή εκτός τραπεζικού χώρου):	
Σπουδές – ειδικότητες:	
Θέματα σχετικά με το πρόγραμμα που γνωρίζετε με οποιονδήποτε τρόπο (π.χ. εμπειρία, εκπαίδευση, αναγνωστικά ενδιαφέροντα):	
Εκπαιδευτικά προγράμματα που έχετε παρακολουθήσει για το ίδιο ή παρεμφερές θέμα:	
Θεματικές ενότητες στις οποίες θα επιθυμούσατε να δώσει μεγαλύτερη έμφαση ο εισηγητής:	

**Παρακαλούμε στείλτε το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο μέχρι τις 10/5/2010
στο e-mail: ntassakos@hba.gr ή στο fax: 210-3646122.**

Ευχαριστούμε για τη συμβολή σας στην αρτιότερη προετοιμασία του προγράμματος.

Τομέας Επικοινωνίας ETI