

- Α' εξάμηνο 2010 -

Τα προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης του ETI προσφέρουν ευκαιρίες εκπαίδευσης στους εργαζομένους των τραπεζών που διαμένουν ακόμη και στις πιο απομακρυσμένες περιοχές της ελληνικής περιφέρειας.

Διεθνώς έχει αποδειχθεί ότι η μικτή εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι η πιο αποτελεσματική. Έτσι το ETI συνδυάζει κατάλληλα διαμορφωμένο εκπαιδευτικό υλικό, που υποκαθιστά τη φυσική παρουσία του εισηγητή με συνάντηση, η οποία συνήθως διοργανώνεται σε μεγάλες πόλεις της περιφέρειας, στη μέση ή το τέλος κάθε προγράμματος, εξασφαλίζοντας την εμπέδωση των γνώσεων.

Τα προγράμματα αυτά διευκολύνουν τις τράπεζες στην ταυτόχρονη εκπαίδευση μεγάλου αριθμού εργαζομένων, χωρίς να υφίστανται το κόστος μετακίνησής τους στην Αθήνα και να διαταράσσεται η λειτουργία του δικτύου από πολυήμερες απουσίες του προσωπικού. Οι ειδικά εκπαιδευμένοι εισηγητές, το έμπειρο προσωπικό του ETI και τα άρτια συνοδευτικά εγχειρίδια διασφαλίζουν την υποστήριξη των εκπαιδευομένων σε όλη τη διάρκεια κάθε προγράμματος. Οι συμμετέχοντες ρυθμίζουν ελεύθερα τον προσωπικό χρόνο μελέτης (ο οποίος υπολογίζεται σε 4-5 ώρες την εβδομάδα), δεσμευόμενοι μόνο από την τήρηση των προθεσμιών αποστολής των ασκήσεων.

Πρακτικές πληροφορίες

Η έγκαιρη δήλωση συμμετοχής (με όλα τα στοιχεία που ζητούνται) είναι απαραίτητη για την ομαλή διεξαγωγή των προγραμμάτων.

Το εκπαιδευτικό υλικό συνοδεύεται από οδηγό σπουδών, στον οποίο αναφέρονται οι ημερομηνίες αποστολής των ασκήσεων από τους εκπαιδευομένους. Η τήρηση των προθεσμιών είναι επιβεβλημένη για να θεωρείται μια συμμετοχή έγκυρη.

Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να γνωρίζουν ότι, σε περίπτωση που διακόψουν το πρόγραμμα, το κόστος συμμετοχής τους καταβάλλεται

- ολόκληρο, αν δεν επιστραφεί το εκπαιδευτικό υλικό,
- σε ποσοστό 30%, αν το εκπαιδευτικό υλικό επιστραφεί σε άριστη κατάσταση εντός 15 ημερών από την έναρξη του προγράμματος.

Δηλώσεις συμμετοχής

κ. Μάρκο Θωμάδακη, τηλ.: 210 33 86 400, fax: 210 36 13 842

e-mail: dl_eti@hba.gr



ΕΠΙΠΕΔΟ II - Τραπεζικές εργασίες

ΑΡΧΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ

Σεμινάριο εξειδικευμένων γνώσεων

1 Μαρτίου – 21 Μαΐου 2010

Οι τράπεζες λειτουργούν σήμερα σε ένα επιχειρηματικό περιβάλλον γεμάτο προκλήσεις, οι οποίες προέρχονται από τις νέες δυνάμεις που εμφανίζονται στην αγορά, την αύξηση του ανταγωνισμού και τις μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών τους. Η αφοσίωση της πελατείας μπορεί να τις βοηθήσει να αντιμετωπίσουν με επιτυχία τις προκλήσεις αυτές. Τα στελέχη της “πρώτης γραμμής” συμβάλλουν αποφασιστικά στη συνεχή ροή κερδών, όταν δημιουργούν αφοσιωμένη πελατεία και επιτυγχάνουν επαναλαμβανόμενες πωλήσεις.

Σκοπός:

Να κατανοήσουν καλύτερα οι συμμετέχοντες το ρόλο τους στο πλαίσιο του σχεδιασμού μάρκετινγκ της τράπεζάς τους, να εφαρμόζουν σύγχρονες τεχνικές πωλήσεων για να εντοπίζουν και να προσελκύουν νέους πελάτες, αλλά και να αξιοποιούν πλήρως τις ευκαιρίες που τους παρέχει η επαφή με την υπάρχουσα πελατεία ώστε να αυξάνουν τις πωλήσεις και να δημιουργούν πιστούς πελάτες.

Μαθησιακά αποτελέσματα:

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- αντιλαμβάνονται τις λειτουργίες του τραπεζικού μάρκετινγκ,
- αντιλαμβάνονται τη σχέση μεταξύ των πωλήσεων και των άλλων μεταβλητών του τραπεζικού μάρκετινγκ,
- διακρίνουν μεταξύ πιεστικής, ποιοτικής και συμβουλευτικής πώλησης,
- επικοινωνούν αποτελεσματικά με τους πελάτες τους, αξιοποιώντας τη λεκτική και τη μη λεκτική επικοινωνία,
- διερευνούν σωστά και να αξιοποιούν τις ανάγκες των πελατών ως βάση εκκίνησης για κάθε δραστηριότητά τους,
- παρουσιάζουν σωστά τα προϊόντα που πωλούν, προβάλλοντας τα οφέλη τους και συνδέοντάς τα με τις ανάγκες των πελατών τους,
- αντιμετωπίζουν τα παράπονα και τις αντιρρήσεις των πελατών τους σαν ευκαιρίες για συνέχιση της συνεργασίας μαζί τους,

- παρακολουθούν την εξέλιξη της συνεργασίας με τους πελάτες τους μετά την πώληση και να τους προσφέρουν λύσεις στα προβλήματα που ανακύπτουν,
- αναγάγουν την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών σε υπέρτατο σκοπό και την εκπλήρωση των απαιτήσεων των πελατών τους σε υψίστης σημασίας προτεραιότητα,
- χτίζουν μια μακροχρόνια σχέση συνεργασίας με τους πελάτες τους, λειτουργώντας σαν σύμβουλοι, συνεργάτες και σύμμαχοί τους.

Συμμετέχοντες:

- Εργαζόμενοι που έρχονται σε επαφή με τους πελάτες του corporate και retail banking
- Διευθυντές και υποδιευθυντές καταστημάτων, υπεύθυνοι πελατείας, προϊστάμενοι υπηρεσιών που προωθούν τραπεζικά προϊόντα στην αγορά, chief tellers και tellers
- Κάθε τραπεζικό στέλεχος που επιθυμεί να βελτιώσει τις ικανότητές του στις σύγχρονες και αποτελεσματικές μεθόδους προσέγγισης της τραπεζικής πελατείας

Προαπαιτούμενα:

Δεν απαιτούνται συγκεκριμένες γνώσεις.

Δηλώσεις συμμετοχής:

Οι δηλώσεις συμμετοχής με τα πλήρη στοιχεία των εκπαιδευομένων (κατάστημα - ταχ. διεύθυνση - υπηρεσία - τηλέφωνο) θα πρέπει να υποβληθούν το αργότερο μέχρι τις 19 Φεβρουαρίου 2010, στο e-mail: dl_eti@hba.gr

Δίδακτρα: 435 €.

Θεματολογία

Πρώτη ενότητα: δίνεται μια γενικότερη εικόνα των αρχών του τραπεζικού μάρκετινγκ, ώστε ο εκπαιδευόμενος να αντιληφθεί τη σχέση των πωλήσεων με τις υπόλοιπες λειτουργίες του μάρκετινγκ.

Δεύτερη ενότητα: γίνεται εκτενής παρουσίαση της συμβουλευτικής πώλησης, καθώς και των ικανοτήτων, δεξιοτήτων και συμπεριφορών που πρέπει να αναπτύξει ο πωλητής για να την εφαρμόσει στην πράξη.

Τρίτη ενότητα: παρουσιάζεται η μέθοδος που πρέπει να ακολουθήσει ο πωλητής όταν έχει απέναντί του τον πελάτη για να διαγνώσει το πρόβλημά του και να του προτείνει λύση που θα ικανοποιήσει τις ανάγκες του.