

DOFINANSOWANE SZKOLENIA DLA PRACOWNIKÓW BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH



ZRBS



Uzyskaj dofinansowanie do szkolenia
na poziomie **80%**!

Oferta dofinansowanego szkolenia
dla pracowników zatrudnionych
w Bankach Spółdzielczych

Związek Rewizyjny Banków Spółdzielczych im. Franciszka Stefczyka

Ul. Mokotowska 14 00-561 Warszawa
tel.: 22 629 52 65; 22 629 44 38; fax 22 629 52 65

NIP: 526-12-81-495 REGON 010713264

www.zrbs.pl



ZRBS



Szanowni Państwo,

dynamika rozwoju produktów bankowych i oczekiwań klientów powoduje konieczność ciągłego doskonalenia, obserwacji rynku i otwarcia się na zmiany. Specjaliści w dziedzinie bankowości dążą do podniesienia efektywności i wydajności pracy, poprzez wdrażanie innowacyjnych rozwiązań i usprawnienie obsługi klienta. Wpływają one na zwiększenie jakości świadczonych usług, zmniejszają czas wykonania obowiązków, powodując jednocześnie wzrost zadowolenia klientów i ich zaufania do instytucji bankowej.

Szkolenia, które Państwu proponujemy skierowane są do pracowników, zatrudnionych na podstawie umowy o pracę. Koszty szkolenia w 80% zostaną pokryte z środków publicznych.

Związek Rewizyjny Banków Spółdzielczych w Warszawie współpracuje przy organizacji szkoleń dla Banków Spółdzielczych z firmą Humaneo z Nowego Sącza.

Humaneo gwarantuje rzetelne przygotowanie wniosku o dofinansowanie i dopełnienie wszelkich formalności. Proces otrzymania dofinansowania i realizacji szkolenia nie jest skomplikowany. Wystarczy określić potrzeby edukacyjne, podać naszym doradcom informacje niezbędne do wypełnienia dokumentacji oraz czekać (do 30 dni) na pozytywną decyzję powiatowego urzędu pracy.

Nadzór nad projektem pozyskiwania dofinansowania na szkolenia dla Banków Spółdzielczych prowadzą pracownicy Związku Rewizyjnego Banków Spółdzielczych im Franciszka Stefczyka w Warszawie:

- Ewa Niesiołowska – Audytor Wiodący – tel: 531 364 287 mail: ewa@ekrakow.net
- Andrzej Popiołek – Audytor Wiodący – tel: 602 220 749 mail: andrzejp@kr.onet.pl

WSPARCIE NA ETAPIE POZYSKANIA DOFINANSOWANIA:

- bezpłatny audyt potrzeb szkoleniowych pracowników,
- indywidualne dopasowanie oferty szkoleń do potrzeb firmy,
- przygotowanie i rozliczenie wniosku o dofinansowanie we współpracy z Pracodawcą.

PROFESJONALNĄ REALIZACJĘ SZKOLEŃ O WYBRANEJ TEMATYCE:

- zabezpieczenie niezbędnego sprzętu komputerowego/elektronicznego do realizacji szkolenia,
- komplet materiałów szkoleniowych dla każdego uczestnika,
- profesjonalną kadrę trenerów o odpowiedniej wiedzy, umiejętnościach i doświadczeniu,
- bezpośredni nadzór merytoryczny i metodyczny w trakcie realizacji szkolenia,
- zaświadczenie o udziale w szkoleniu dla każdego uczestnika.

Wniosek o przyznanie środków finansowych na szkolenie
składa Pracodawca przy pomocy ekspertów Humaneo
przy stałym wsparciu pracowników i nadzorze
Związku Rewizyjnego Banków Spółdzielczych.

Przykładowe tematy szkoleń

- ➔ TAJEMNICZY KLIENT
- ➔ TECHNIKI SPRZEDAŻY – KOMPETENCJE SPRZEDAŻOWE PRACOWNIKÓW
- ➔ COACHINGOWE METODY ROZMOWY Z KLIENTEM BANKU
- ➔ OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH
- ➔ SZKOLENIA ANTYNAPADOWE WRAZ Z SYMULACJĄ NAPADU
- ➔ E-MARKETING I BUDOWANIE PRZYJAZNEGO WIZERUNKU BANKU (STRONA INTERNETOWA – FB – TWITTER)
- ➔ ZARZĄDZANIE BEZPIECZEŃSTWEM INFORMACJI I BEZPIECZNE KORZYSTANIE Z INTERNETU
- ➔ SPECJALISTYCZNE SZKOLENIA DLA INFORMATYKÓW BANKÓW
- ➔ MS EXCEL W PRACY BANKOWEJ
- ➔ MS WORD W PRACY BANKOWEJ
- ➔ BANKOWY PLAN KONT

UWAGA

- ➔ Pieniądze przyznane na szkolenia z Krajowego Funduszu Szkoleniowego można przeznaczyć także na skierowanie pracownika Banku np. na studia podyplomowe podnoszące kwalifikacje PRACOWNIKA.

Pragniemy Państwa poinformować, że Związek Rewizyjny banków Spółdzielczych oprócz pozyskiwania pieniędzy z funduszy unijnych wykonuje w Bankach:

- ➔ ZEWNĘTRZNE AUDYTY BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI WRAZ Z TESTAMI PENETRACYJNYMI INFRASTRUKTURY INFORMATYCZNEJ BANKU
- ➔ DORADZTWO INFORMATYCZNE

Nadzór nad:

POZYSKIWANIEM FUNDUSZY UNIJNYCH – AUDYTAMI BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI oraz DORADZTWE M INFORMATYCZNYM dla Banków Spółdzielczych prowadzą pracownicy Związku Rewizyjnego Banków Spółdzielczych im Franciszka Stefczyka w Warszawie:

- Ewa Niesiołowska – Audytor Wiodący – tel: 531 364 287 mail: ewa@ekrakow.net
- Andrzej Popiołek – Audytor Wiodący – tel: 602 220 749 mail: andrzejp@kr.onet.pl

Jakość obsługi klienta w Banku Spółdzielczym



Program szkolenia

Specyfika obsługi Klienta w banku

- rola doradcy klienta i obowiązujące standardy pracy
- autoprezentacja i kultura osobista pracowników
- kodeks etyczny
- obowiązki i zadania pracowników mających kontakt z klientem

Standardy obsługi Klienta

- jakość obsługi Klienta
- rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań Klientów
- sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb Klientów
- zakazane zwroty, sprzedaż za pomocą języka cech, zalet, korzyści
- metody prezentacji produktów i usług bankowych
- nowoczesne technologie w obsłudze Klienta
- telefoniczna i internetowa etykieta

Komunikacja z Klientem

- style komunikowania, rola komunikacji niewerbalnej
- fazy kontaktu z Klientem
- identyfikacja typu, sytuacji i dążeń Klienta
- prezentacja rozwiązań, metody odpierania zastrzeżeń
- wywieranie wpływu i obrona przed manipulacją
- rola aktywnego słuchania, asertywność i empatia

Typologia Klientów

- psychologiczne typy osobowościowe
- rozpoznawanie psychologicznej sylwetki Klienta
- typologia „trudnych Klientów”, style zachowań Klientów
- procesy decyzyjne Klientów
- sposoby postępowania z różnymi Klientami

Obsługa bezpośrednia

- budowanie pozytywnych relacji z Klientem
- elastyczność w kontaktach z Klientami
- rozwiązywanie zastrzeżeń zgłaszanych przez Klientów, system reklamacyjny
- zasady i techniki negocjacji z Klientem

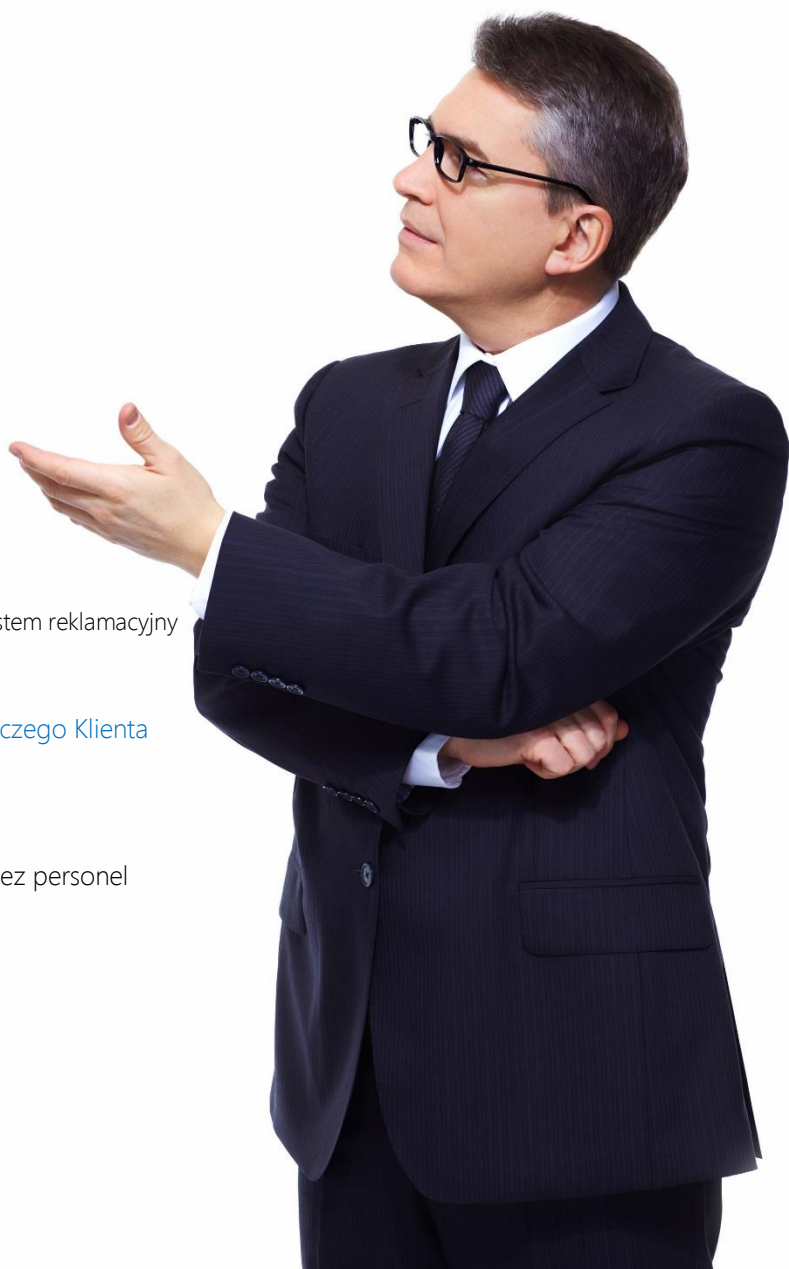
Metody pomiar jakości obsługi Klienta – badanie Tajemniczego Klienta

- diagnoza stanu w zakresie poziomu obsługi klienta,
- monitorowanie standardów realizacji obsługi,
- ocena personelu – rozpoznanie potencjału,
- ocena umiejętności oraz chęci ich wykorzystania przez personel

Liczba godzin szkoleniowych:

24 godz.

Jest to proponowana ilość godzin. Faktyczne potrzeby ustalane są indywidualnie z każdym Bankiem indywidualnie.





Obsługa klienta z wykorzystaniem technik coachingowych

Coaching to proces wspierania rozwoju i utrwalania umiejętności poprzez obserwację, stawianie celów i zadań, regularne udzielanie informacji zwrotnych i trenowanie nowych zachowań. Koncentruje się na poszukiwaniu rozwiązań wybranego problemu, który zmieniany jest w cel do realizacji. Umiejętne wykorzystanie technik coachingowych zwiększa motywację do działania oraz efektywność realizowanych działań. Coaching jest obecnie jedną z najpopularniejszych i najskuteczniejszych metod wspierania rozwoju oraz wspomagania w osiąganiu pożądanych wyników czy odnoszeniu sukcesów.

Celem szkolenia jest nabycie wiedzy i praktycznych umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi klienta oraz narzędzi i zasad budowania i podtrzymywanie relacji z klientem.

Umiejętne wykorzystania narzędzi coachingu umożliwia:

- ➔ rozwijanie umiejętności poprzez rzetelną ocenę ukierunkowaną na sprzężenie zwrotne,
- ➔ motywowanie i inspirowanie klientów by przekraczali ograniczenia,
- ➔ wspólne wypracowanie rozwiązań i sposobów działania z klientem,
- ➔ lepszą komunikację w zespole i z przełożonymi,
- ➔ pobudzenie kreatywności pracowników.

Program szkolenia

- ➔ Teoria coachingu.
- ➔ Coachingowe metody pracy z klientem.
- ➔ Coaching jako narzędzie zwiększające zawodową efektywność.
- ➔ Coaching drogą do wzmocnienia poczucia własnej wartości w życiu zawodowym i osobistym.
- ➔ Rozmowa z klientami i współpracownikami z wykorzystaniem technik coachingowych.
- ➔ Odkrywanie potencjału i motywacja do działania.
- ➔ Oczekiwania klientów wobec obsługi.
- ➔ Typologia klientów.
- ➔ Oczekiwania klientów wobec obsługi.
- ➔ Struktura rozmowy z klientem.
- ➔ Dostosowywania sposobu komunikacji do typu klienta.
- ➔ Radzenia sobie w kontakcie z wymagającym klientem.
- ➔ Podtrzymywania relacji z klientem.

Ochrona Danych Osobowych szkolenie dla pracowników Banków Spółdzielczych

Program szkolenia

- Zakres podmiotowy i przedmiotowy ustawy o ochronie danych osobowych.
- Przetwarzanie danych osobowych.
- Udostępnianie danych osobowych.
- Obowiązki administratora danych osobowych.
- Rejestracja zbiorów danych osobowych.
- Praktyczne stosowanie ustawy o ochronie danych osobowych.
- Zasady funkcjonowania przepisów o ochronie danych osobowych w odniesieniu do innych regulacji prawnych (prawo bankowe, tajemnica bankowa, informacja kredytowa, marketing produktów).

Metody dydaktyczne

- wykład wspomagany prezentacją multimedialną,
- analiza dokumentów źródłowych,
- studium przypadku,
- ćwiczenia,
- dyskusja moderowana.



Projektowanie serwisów internetowych Banków Spółdzielczych

Program szkolenia:

- Podstawowe pojęcia i teoria związana z projektowaniem serwisów www
- Obsługa programu do tworzenia i edycji grafiki rastrowej
- Internet – podstawowe pojęcia
- Obsługa programu do projektowania stron internetowych
- Obsługa klienta FTP – publikacja strony
- Porządkowanie i walidacja dokumentów
Struktura tekstu
- Tekst, kolory, listy, rysunki, łącza, tabele, formularze
- Osadzanie obiektów multimedialnych na stronie
- Definiowanie stylów, kaskada stylów
- Dziedziczenie, wartości i jednostki
- Właściwości czcionek, formatowanie tekstu
- Obramowanie i marginesy
- Definiowanie stylów tabeli
- Formatowanie list
- Pozycjonowanie i optymalizacja elementów na stronie



Metoda walidacji efektów szkolenia:

Szkolenie zakończone egzaminem zewnętrznym ECCC

Liczba godzin szkoleniowych:

10 godz. – zajęcia teoretyczne,
50 godz. – zajęcia praktyczne

Jest to proponowana ilość godzin. Faktyczne potrzeby ustalane są indywidualnie z każdym Bankiem indywidualnie.

Efekty kształcenia

- Wiedza z zakresu języka (X)HTML i PHP, JavaScript
- Wiedza z zakresu kaskadowych arkuszy stylów CSS i baz danych
- Umiejętność przygotowania i zorganizowania stanowiska pracy na ogólnodostępnym oprogramowaniu
- Umiejętność obsługi elementów sieci Internet: przeglądarka, klient i serwer FTP, serwer WWW, interpreter PHP i JavaScript, system zarządzania relacyjnymi bazami danych MySQL, wyszukiwarka
- Umiejętność tworzenia i edycji grafiki rastrowej i wektorowej
- Umiejętność testowania i walidowania tworzonych kodów
- Umiejętność sterowania wyglądem stron WWW z poziomu kodu (X)HTML i CSS
- Umiejętność wykorzystania elementów języka PHP
- Umiejętność wykonywania operacji na plikach tekstowych
- Umiejętność obsługi panelu administracyjnego phpMyAdmin
- Umiejętność pozycjonowania oraz optymalizacji stron WWW



MS EXCEL W PRACY BANKOWEJ

Zarządzanie danymi w arkuszu

- ➔ Struktura arkusza, wprowadzanie i edycja danych.
- ➔ Typy adresowania komórek. Serie danych.
- ➔ Sposoby przemieszczania danych w arkuszu. Korzystanie z opcji „Znajdź i Zamień”.
- ➔ Sortowanie i filtrowanie danych.
- ➔ Prezentowania danych w komórkach. Dzielnie, ukrywanie i blokowanie okien.
- ➔ Konsolidacja arkuszy.
- ➔ Sprawdzanie poprawności danych.

Funkcje i formuły

- ➔ Korzystanie z podstawowych funkcji: SUMA, ŚREDNIA, MAKSIMUM, MINIMUM, ILE.LICZB.
- ➔ Polecenie Autosumowanie.
- ➔ Rozwiązywanie problemów z zastosowaniem funkcji matematycznych, tekstowych, daty i czasu, baz danych, finansowych, wyszukujących oraz logicznych.
- ➔ Korzystanie z formuł tablicowych.

Analiza danych

- ➔ Zależności w formułach. Przenoszenie, kopiowanie formuł.
- ➔ Tworzenie raportów z wykorzystaniem tabel przestawnych.
- ➔ Tworzenie i modyfikowanie wykresów przestawnych.
- ➔ Analiza symulacji. Stosowanie scenariuszy, szukanie wyników.

Wykresy i elementy graficzne w arkuszach

- ➔ Wstawianie obiektów graficznych i modyfikowanie ich właściwości. (Dopasowanie obrazu do potrzeb, stosowanie wbudowanych stylów obrazów, rozmieszczanie obrazów, modyfikowanie rozmiaru obrazów).
- ➔ Formatowanie elementów wykresu (serie danych, punkty danych, etykiety danych, legenda, tytuł wykresu, osie wykresu).

Zarządzanie danymi w skoroszytach

- ➔ Ochrona arkuszy i skoroszytów.
- ➔ Jednoczesne wprowadzanie danych do wielu arkuszy. Przemieszczanie arkuszy pomiędzy skoroszytami.
- ➔ Wymiana danych pomiędzy skoroszytami.

Makropolecenia

- ➔ Rejestrowanie i przypisywanie makropoleceń do przycisków.

Liczba godzin szkoleniowych: 40 godzin

Jest to proponowana ilość godzin.

Faktyczne potrzeby ustalane są indywidualnie z każdym Bankiem indywidualnie.



Tworzenie skutecznych ofert handlowych dla różnych grup odbiorców

- ➔ Oferta elementem budowania i zacieśniania relacji z klientem.
- ➔ Rodzaje ofert, cechy dobrej oferty handlowej.
- ➔ Obowiązkowe elementy oferty - merytoryczne, ideowe, wizualne.
- ➔ Poznanie i zrozumienie potrzeb klienta kluczem do sukcesu.
- ➔ Indywidualizowanie oferty skierowanej do konkretnego Klienta.
- ➔ Modele komunikacji wykorzystywane w procesie ofertowania.
- ➔ Efektywność poszczególnych modeli komunikacji.
- ➔ Prawa i mechanizmy psychologiczne w tworzeniu doskonałej oferty handlowej.
- ➔ Konstruowanie treści oferty - stopniowanie napięcia, słowa kluczowe.
- ➔ Pisanie tekstów, które pobudzą klienta do zakupu produktów i usług,
- ➔ Minimalizowanie ryzyka dowolnej interpretacji.
- ➔ Konstruowanie ofert, które zainteresują klienta i zmotywują go do zakupu
- ➔ Budowanie lojalności klienta za pomocą oferty.
- ➔ Wykorzystanie obrazu w ofercie.
- ➔ Specyfika oferty „masowej” przekazywanej za pośrednictwem narzędzi e-marketingu.
- ➔ Niestandardowe rozwiązania w pisaniu ofert.
- ➔ Wsparcie oferty aktywnością handlowca.
- ➔ Kluczowe momenty w sprzedaży produktów i usług a pisanie ofert.
- ➔ Prawne aspekty wysyłania ofert w formie mailowej.

Liczba godzin szkoleniowych: 24 godziny

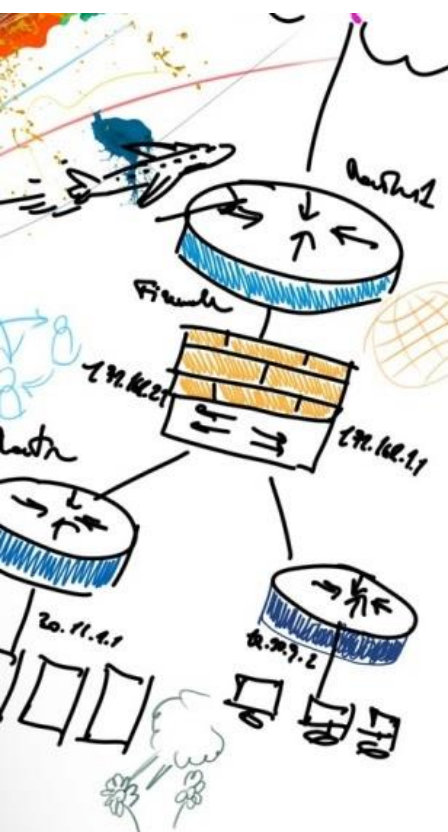
Jest to proponowana ilość godzin.

Faktyczne potrzeby ustalane są indywidualnie z każdym Bankiem indywidualnie.



Kreowanie wizerunku banku przyjaznego klientowi z wykorzystaniem narzędzi e-Marketingu

- Definicja e-Marketingu, jego zalety i wady.
- Segmentacja rynku: produkt, klient, grupa docelowa.
- Zastosowanie e-Marketingu do informowania, nakłaniania i przypominania.
- e-Marketing a rachunek ekonomiczny.
- Określenie wielkości rynku za pomocą narzędzi online.
- Lojalność, retencja, zwiększenie współczynnika konwersji.
- Promocja i kreowanie wizerunku potrzeby i produktu w Internecie.
- Treść strony i jej aktualizacja - tworzenie perswazyjnych tekstów, nasycenie treści słowami kluczowymi, częstotliwość aktualizacji.
- Elementy strony internetowej - informacje o produkcie, potrzebach zaspokajanych przez produkt.
- Elementy funkcjonalne - zdjęcia, video, newsletter, social bookmarking, lokalizacja, recenzje i opinie, kalendarz.
- Optymalizacja strony internetowej.
- Pozycjonowanie strony w wynikach wyszukiwania.
- Promocja strony w mediach internetowych - fora dyskusyjne, blogi tematyczne, serwisy foto i video.
- Portale społecznościowe lokalne, międzynarodowe, branżowe.
- Katalogi internetowe - cele pozyskania wpisu w katalogach.
- Sposoby oceny przydatności katalogu dla celów promocji produktu.
- Tworzenie treści artykułów, wywiadów, poradników, instrukcji.
- Publikowanie video i zdjęć: youtube.com, fotka.pl, wrzuta.pl, flickr.com.
- Komunikatory internetowe - promocja i porozumiewanie się z klientem.
- Serwisy mikroblogowe promocja i komunikacja z klientem.
- Portale ogłoszeniowe i aukcje.
- Public Relations w Internecie.
- Dziennikarstwo obywatelskie: interia360, wiadomosci24.
- Email marketing - pozyskanie subskrybentów i spersonalizowana komunikacja z subskrybentami.
- Narzędzia do masowej wysyłki wiadomości email.
- CRM – zarządzanie kontaktami z klientami.
- Programy partnerskie.
- Pomiar skuteczności wykorzystanych narzędzi.
- Wykluczenie nieskutecznych narzędzi i kanałów informacyjnych.
- Promowanie produktów niewidocznych oraz wysokodochodowych.
- Spam i prawo, polityka prywatności.
- Spójność przekazów marketingowych oraz konsekwentna realizacja planu marketingowego.



Liczba godzin szkoleniowych: 32 godziny

Jest to proponowana ilość godzin.

Faktyczne potrzeby ustalane są indywidualnie z każdym Bankiem indywidualnie.