

Warszawa, dnia 23.08.2016

ZRBS/63/2016

**Zarząd Banku Spółdzielczego**

Szanowni Państwo,

Związek Rewizyjny Banków Spółdzielczych im. F. Stefczyka realizując swoją statutową działalność zwraca się do Państwa z ofertą przeprowadzenia szkolenia w zakresie obsługi klienta i sprzedaży produktów bankowych w Bankach Spółdzielczych.

**Zakres szkolenia:**

- **OBSŁUGA KLIENTA W PLACÓWKACH BANKOWYCH**
- **SPRZEDAŻ PRODUKTÓW BANKOWYCH**
- **OBSERWACJE NA SALI - SZKOLENIE NA STANOWISKU PRACY**

Tematyka szkolenia została starannie opracowana w oparciu o wieloletnie doświadczenie współpracujących z nami specjalistów, zdobyte w wiodących instytucjach finansowych. Zebraliśmy najlepsze praktyki związane z profesjonalną obsługą klienta i wypracowaliśmy zestaw skutecznych narzędzi podnoszących efektywność sprzedaży produktów bankowych. Każde szkolenie poprzedzone jest dokładną weryfikacją Państwa potrzeb i dzięki temu odpowiada Państwa realnym oczekiwaniom.

**Cel szkolenia:**

Celem szkolenia jest poznanie i doskonalenie zasad oraz umiejętności profesjonalnej obsługi klientów w Oddziale Banku oraz poprawa sposobów budowania długotrwałych relacji z klientami. Dzięki naszym szkoleniom Uczestnicy poznają i przećwiczą efektywne metody gwarantujące sukces na każdym

z etapów procesu sprzedaży, dowiedzą się jak pozytywnie wpływać na poziom satysfakcji klienta oraz jak budować jego lojalność w stosunku do Banku. Gwarantujemy współpracę z ludźmi, którzy zarażają entuzjazmem, wiarą w siebie i wewnętrznym spokojem, w którym dojrzewa przekonanie, że wszystko jest możliwe.

**Kto prowadzi szkolenie:**

**ANNA SZCZEPANEK** - Certyfikowany trener biznesu z ponad 10-letnim doświadczeniem - ponad 5000 godzin spędzonych na pracy szkoleniowej i superwizyjnej oraz ponad 3000 godzin pracy w charakterze trenera. Pracuje dla międzynarodowych instytucji finansowych (m.in. Millennium Bank, Citibank Handlowy) w charakterze trenera, coacha dyrektorów placówek bankowych, kierownika wsparcia sprzedaży. Równolegle od lat wspiera sektor małych i średnich przedsiębiorstw prowadząc konsultacje i szkolenia z zakresu zarządzania zespołem i sprzedaży. Jest autorką wielu kompleksowych projektów rozwojowych z powodzeniem wdrożonych w organizacjach i przynoszących wymierne i trwałe rezultaty, między innymi standardów obsługi klienta w Banku Millennium. Skutecznie prowokuje do rezygnacji z utartych schematów myślenia hamujących rozwój i zastąpienia ich twórczym podejściem. Doskonale panuje nad procesami zachodzącymi na sali szkoleniowej ułatwiając Uczestnikom sprawne przechodzenie na kolejne poziomy w drodze ku pożądanej zmianie.

**Specjalizacje:** sprzedaż, obsługa klienta, zarządzanie zespołem sprzedażowym, coaching menedżerski, komunikacja i współpraca.

- **Komu rekomendujemy szkolenie?**

Szkolenie skierowane jest do pracowników wszystkich Działów Obsługi Klienta w Banku (doradcy klienta, działy kredytów i windykacji, marketingu).

- **Program szkolenia:**

Szkolenie będzie dotyczyło wszystkich obszarów związanych z profesjonalną obsługą klienta w Bankach Spółdzielczych. Wspieramy rozwój Państwa Pracowników poprzez autorski program szkolenia, obejmujący następujące zagadnienia:

### **Obsługa klienta w placówkach bankowych**

1. Wpływ jakości obsługi klienta na konkurencyjność i pozycję banku na rynku
2. Podstawowe standardy obsługi klienta banku
3. Skuteczna komunikacja jako podstawa pozyskania i utrzymania klienta banku
4. Zasady budowania zaufania i lojalności
5. Psychologia obsługi klienta
6. Zaspokajanie potrzeb klienta: Rozpoznawanie i wspieranie potrzeb klienta, umiejętność prezentowania korzyści z proponowanych produktów i usług bankowych adekwatnie do zdiagnozowanych potrzeb klienta
7. Prezentowanie rozwiązań językiem korzyści
8. Sposoby radzenia sobie z tak zwanym trudnym klientem

### **Sprzedaż produktów bankowych**

1. Czym tak naprawdę jest sprzedaż? Struktura procesu sprzedaży produktów bankowych
2. Radzenie sobie z oporem i zastrzeżeniami w sprzedaży produktów bankowych
3. Telemarketing - czyli promocja, sprzedaż i obsługa klienta banku przez telefon
4. Analiza klientów i ich potencjału rozwoju dla banku

Doskonałym uzupełnieniem szkoleń przez nas proponowanych są obserwacje na Sali Obsługi (coaching w trakcie pracy), którego pierwsze efekty pojawiają się niezwłocznie. Polega on na tym, że przyglądamy się pracy Państwa Pracowników i udzielamy im konstruktywnej informacji zwrotnej, która wskazuje kierunki rozwoju. Metoda ta jest bardzo skuteczna niezależnie od tego, jakie stanowisko się piastuje. Coaching stosujemy w realnych sytuacjach zawodowych. Pozwala utrwalić umiejętności zdobyte podczas szkolenia.

**Czas trwania szkolenia:**

- 2 x 2 dni szkoleniowe
- obserwacje na sali połączone z udzieleniem informacji zwrotnej - do 2 tygodni od przeprowadzonego szkolenia
  
- **Koszt uczestniczenia w szkoleniu:**

Koszt uczestnictwa w szkoleniu 1 osoby wynosi 450 + 23% VAT.

Koszt obserwacji na sali będzie ustalany indywidualnie z trenerem.

- **Miejsce szkolenia:**

Realizacja usługi obejmuje przeprowadzenie szkolenia w siedzibie Banku.

- **Zgłoszenia:**

Upriejmie proszę o przesyłanie zgłoszeń (faksem, e-mail lub przez stronę internetową:

[www.zrbs@wp.pl](mailto:www.zrbs@wp.pl) – zakładka usługi-szkolenia) na poszczególne adresy lub kontakt telefoniczny

z dyrektorem delegatury - adekwatnie do miejsca szkolenia.

- **Wrocław** – Tel.: 698 635 057, email: [wroclaw@zrbs.pl](mailto:wroclaw@zrbs.pl)
- **Kraków** - Tel.: 668 208 447, email: [romanska@zrbs.pl](mailto:romanska@zrbs.pl)
- **Bydgoszcz** - Tel/fax.: 52 323 52 52, email: [zwrewb@wp.pl](mailto:zwrewb@wp.pl)
- **Warszawa** - Tel/fax: 22 629 52 65, email: [glogowska@zrbs.pl](mailto:glogowska@zrbs.pl)
- **Olsztyn** - Tel/fax: 89 521 81 25, email: [zrbs.olsztyn@poczta.internetdsl.pl](mailto:zrbs.olsztyn@poczta.internetdsl.pl)
- **Lublin**- Tel.: 698 635 087, email: [a\\_korzeniowski@wp.pl](mailto:a_korzeniowski@wp.pl)
- **Rzeszów** - Tel.: 698 635 083, email: [stefanchudy@onet.eu](mailto:stefanchudy@onet.eu)

**SERDECZNIE ZACHĘCAMY DO UDZIAŁU W SZKOLENIU**

**Z poważaniem  
Prezes Zarządu  
/-/ Piotr Huzior**

**Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu  
z zakresu obsługi klienta**

Nazwa i adres Banku Spółdzielczego	Nazwa Banku: .....
	Ulica: .....
	Poczta: .....
	NIP: .....
Telefon	
Faks	
Email	

**Zgłaszamy udział następujących osób:**

L.p.	Nazwisko i imię uczestnika
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	