

Warszawa, dnia 03 lutego 2020 r.

Zarząd Banku Spółdzielczego

Szanowni Państwo,

Związek Rewizyjny Banków Spółdzielczych im. F. Stefczyka w ramach statutowej działalności wskazuje na **konieczność podnoszenia kwalifikacji pracowników Banku**.

Wraz z ekspertami Servus Comp zapraszamy na specjalistyczne szkolenie dla banków spółdzielczych:

## **PREMIUM BANK – ORGANIZACJA PRACY I ZARZĄDZANIE PLACÓWKĄ BANKU SPÓŁDZIELCZEGO**

Czas trwania szkolenia: **1 DZIEŃ**

### **Opis szkolenia:**

Profesjonalny wizerunek biznesowy oraz umiejętne zarządzanie mają znaczny wpływ na kształtowanie i postrzeganie wizerunku Banku. Warto w tym kierunku stale rozwijać swoje umiejętności.

Zajęcia prowadzone są w formie wykładu z omówieniem i analizą przypadków, tzw. case study. Celem studium przypadku jest pokazanie koncepcji wartych skopiowania, jak i potencjalnych błędów, których należy unikać.

### **Adresaci szkolenia:**

Szkolenie dedykowane jest dla:

- Członków Zarządu Banku Spółdzielczego
- Kadry menedżerskiej Banku Spółdzielczego

### **Cele szkolenia:**

Poszerzenie wiedzy z zakresu:

- Stylu zarządzania i organizacji pracy w Banku Spółdzielczym
- Rangowania zadań, określania priorytetów, skutecznego korzystania z narzędzi pozwalających na stworzenie efektywnego systemu zarządzania własnym czasem
- Rozwijania umiejętności nawiązywania oraz budowania pozytywnych i długofalowych relacji z klientami, pracownikami, instytucjami zewnętrznymi
- Stosowania technik perswazji i metod wywierania wpływu
- Stosowania zasad organizacji i prowadzenia efektywnych spotkań, dopasowania formy spotkania do jego celu
- Poznania technik komunikacyjnych wzmacniających aktywność uczestników spotkania

- Budowania pozytywnego i profesjonalnego wizerunku kadry zarządzającej w Banku Spółdzielczym

#### **Korzyści szkolenia:**

- Wdrożenie skutecznych praktyk pracy umysłowej i zarządzania czasem
- Nabycie praktycznych umiejętności pokonywania typowych barier współpracy z partnerami biznesowymi i klientami Banku
- Pogłębienie wiedzy na temat skutecznego kierowania zespołem pracowników
- Nabycie umiejętności sprawnego poprowadzenia każdego rodzaju spotkania, zaangażowania uczestników spotkania do współpracy podczas rozwiązywania problemów, reagowania na sytuacje stresowe
- Zdobycie umiejętności dostosowania odpowiednich zachowań do sytuacji (profesjonalna autoprezentacja, dobór stroju, wykorzystanie komunikacji niewerbalnej)

#### **Program szkolenia:**

9.30 - 10.00 **Rejestracja Uczestników**

10.00 - 11.00

Powitanie i przedstawienie się

#### **1. Zarządzanie czasem – hierarchizacja zadań – „zarządzanie szefem”.**

- Ustalanie priorytetów
- Planowanie i organizacja czasu pracy
- Rozkład zadań w ciągu dnia pracy- krzywa REFA
- Delegowanie zadań
- Egzekwowanie realizacji zadań

11.00 - 11.15 **Przerwa kawowa**

11.15 - 12.30

#### **2. Budowanie relacji z klientami, pracownikami, instytucjami zewnętrznymi.**

- Sztuka budowania trwałych relacji z klientami
  - a. Inicjowanie, doskonalenie i utrzymywanie związków z klientami
  - b. Strategie związków
  - c. Związki z klientami a produkty Banku
  - d. Analiza portfela klientów i ich zmieniających się oczekiwań
  - e. Analiza rynku konkurencji a innowacyjność własna
- Jak podtrzymywać relacje z klientami; jak naprawiać te, które zostały zerwane.
  - a. Zasada regularności kontaktów

- b. Budowanie zaufania– siedem zasad wg. S. Coveya
- c. Reklamacje, niezłatwione sprawy, jak z ich wybrnąć?
- d. Jak budować i podtrzymywać lojalność?
- e. Weryfikacja powodów zerwanych relacji, statystyka „odejść”

#### 12.30 - 13.15 Przerwa na lunch

13.15 – 14.15

#### 3. Organizacja spotkań wewnętrznych i zewnętrznych.

- Czas bezpowrotnie stracony - błędy w organizacji spotkań
- Cechy dobrych spotkań
- Planowanie zebrania w taki sposób, by wszyscy przyszli i byli przygotowani do rozmowy
- Prowadzenie zebrania operacyjnego – spotkanie w sprawach bieżących
- METODA 4 KROKÓW - Precyzowanie zagadnienia/problemu
- METODA 5 KROKÓW - przedstawianie swojego pomysłu na rozwiązanie problemu/sposobu postępowania, do którego trzeba przekonać innych
- Prowadzenie zebrania informacyjnego – spotkania w trudnych sytuacjach, przekazywanie informacji o planowanych w firmie zmianach

#### 14.15 - 14.30 Przerwa kawowa

14.30 – 15.50

#### 4. Dress code – wyglądać modnie czy profesjonalnie?


- Kreowanie wizerunku profesjonalnego - biznesowy savoir vivre
  - Elementy etykiety biznesowej
  - Diagnoza naturalnych predyspozycji i wspierających cech osobowościowych
  - Efekt pierwszego wrażenia
  - Body language - wykorzystanie komunikacji niewerbalnej w kontakcie z klientem
5. Ćwiczenia w grupach.
6. Pytania i odpowiedzi.

#### 15.50 - 16.00 Pytania i odpowiedzi. Zakończenie

#### Szkolenie prowadzi:

#### **ANNA SZCZEPANEK**

Certyfikowany trener biznesu i coach z ponad 10-letnim doświadczeniem. Uniwersytet Jagielloński na kierunku Filologia polska, Szkołę trenerów biznesu Grupy SET (Certyfikowany kurs trenerski- poziom zaawansowany) oraz studia zawodowe Coachingu ICF- Instytut Komunikacji i Rozwoju dr Ewy Mukoid.

Odbyła szkolenia z zakresu: "Budowanie i prowadzenie szkoleń"- NOWE MOTYWACJE, „Narzędzia coachingowe w pracy menedżera”- NORMAN BENETT , „Coaching menedżerski”- POINT CORPORATE DEVELOPMENT, podstawy NLP, "Warsztaty trenerskie"- ITEM, "Train the Trainer"- CHILTERN  "Potęga komunikacji"- KALKSTEIN, "Standardy sprzedaży i obsługi klienta"- SCHENK INSTITUTE, "Wdrażanie umiejętności sprzedaży"- HOUSE OF SKILLS.

Na zawodowym koncie ponad 5000 godzin spędzonych na pracy szkoleniowej i superwizyjnej oraz ponad 3000 godzin pracy w charakterze coach-a. Zawodowe życie związane było z pracą dla międzynarodowych instytucji finansowych w charakterze trenera coach-a kierownika wsparcia sprzedaży. Równolegle od lat wspiera sektor małych i średnich przedsiębiorstw prowadząc konsultacje i szkolenia z zakresu zarządzania zespołem i sprzedaży.

Autorka wielu kompleksowych projektów rozwojowych z powodzeniem wdrożonych w organizacjach i przynoszących wymierne oraz trwałe rezultaty. 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, zarządzanie zespołem sprzedażowym, coaching menedżerski, komunikacja i współpraca.

**Koszt uczestnictwa w szkoleniu:**

Koszt uczestnictwa w szkoleniu 1 osoby wynosi: 400 zł + 23% VAT.

Cena szkolenia obejmuje: koszty obiadu i przerwy kawowej.

**Miejsce szkolenia:**

**Warszawa:** Hotel Gromada, Pl. Powstańców Warszawy 2, 00-030 Warszawa;

**Zgłoszenia:**

Uprzejmie proszę o przesyłanie zgłoszeń (e-mail-em lub przez stronę internetową:

<http://zrbs.pl/uslugi/szkolenia/>) lub email: [glogowska@zrbs.pl](mailto:glogowska@zrbs.pl)

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

**Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu  
„ORGANIZACJA PRACY I ZARZĄDZANIE PLACÓWKĄ BANKU SPÓŁDZIELCZEGO”**

Nazwa i adres Banku Spółdzielczego	Nazwa Banku: .....
	Adres: .....
	NIP: .....
Telefon	
Email	

<b>Delegatura</b>	<b>Temat: „ ORGANIZACJA PRACY I ZARZĄDZANIE PLACÓWKĄ BANKU SPÓŁDZIELCZEGO”</b>
<input type="checkbox"/> Warszawa	28.04.2020

**Zgłaszamy udział następujących osób:**

L.p.	Nazwisko i imię uczestnika

Wyrażam dobrowolną zgodę na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną od Związku Rewizyjnego Banków Spółdzielczych z siedzibą w Warszawie (dalej - „ZRBS”) ul. Mokotowska 14, 00-561 Warszawa na wskazany w formularzu numer telefonu i adres e-mail oraz na używanie przez ZRBS telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, których jestem użytkownikiem, dla celów marketingu bezpośredniego, zgodnie z art. 172 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r. poz. 1907 z późn. zm.).

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwane dalej „**RODO**”) ZRBS informuje, że:

- 1) administratorem danych osobowych podanych w formularzu rejestracyjnym jest Związek Rewizyjny Banków Spółdzielczych z siedzibą w Warszawie (dalej - „ZRBS”) ul. Mokotowska 14, 00-561 Warszawa; adres e-mail: sekretariat@zrbs.pl,
- 2) w ZRBS wyznaczony jest inspektor ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail: iod@zrbs.pl (z inspektorem danych osobowych można skontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych);
- 3) dane osobowe podane w formularzu rejestracyjnym przetwarzane są w celach prawnie uzasadnionego interesu ZRBS, jako administratora danych, polegającego na obsłudze administracyjnej organizowanych szkoleń oraz w celach reklamowych, promocyjnych i marketingowych na potrzeby marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
- 4) dane osobowe podane w formularzu rejestracyjnym przetwarzane są wyłącznie przez administratora danych
- 5) dane osobowe są przetwarzane przez okres 5 lat;
- 6) osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo żądania dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego;
- 7) podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do wzięcia udziału w szkoleniu.