



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## تنمية المهارات الفنية للصراف المباشر

### فكرة الدورة

يمثل الصراف المباشر واجهة أساسية في العمل المصرفي اليومي، حيث تتطلب طبيعة مهامه دقة عالية في تنفيذ العمليات النقدية، قدرة على التعامل المهني مع العملاء، والتزاماً واضحاً بالضوابط التشغيلية والرقابية. ومع تزايد الاعتماد على جودة الخدمة وسرعة الإنجاز، أصبحت المهارات الفنية للصراف المباشر عنصراً مؤثراً في تجربة العميل، سلامة المعاملات، وكفاءة الفرع.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تنمية المهارات الفنية والسلوكية المرتبطة بأعمال الصراف المباشر، من خلال تناول إجراءات فتح اليوم وإغلاقه، إدارة النقد، تنفيذ الإيداعات والسحوبات، التحقق من المستندات، اكتشاف الأخطاء، التعامل مع الفروقات، وتطبيق قواعد الأمن والامتثال. كما يربط البرنامج بين متطلبات الدقة التشغيلية ومهارات التواصل وخدمة العملاء.

يوفر البرنامج مساراً تدريبياً تطبيقياً يعزز جاهزية المشاركين لأداء مهام الصرافة اليومية بثقة وانضباط، ويدعم قدرة الفروع على تقديم خدمة مصرفية أكثر كفاءة واتساقاً.

## أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- شرح مهام الصراف المباشر ومسؤولياته التشغيلية.
- تنفيذ عمليات الإيداع والسحب بدقة.
- تطبيق ضوابط إدارة النقد والخزينة.
- اكتشاف الأخطاء والفروقات ومعالجتها.
- تحسين التواصل المهني مع العملاء.
- الالتزام بإجراءات الأمن والامتثال المصرفي.

## منهجية الدورة

- شرح تفاعلي مدعوم بأمثلة مصرفية واقعية.
- تمارين عملية على إجراءات الصندوق والتسوية.
- محاكاة لمواقف خدمة العملاء اليومية.
- تحليل حالات أخطاء وفروقات تشغيلية.
- مناقشات جماعية حول أفضل ممارسات الصرافة.

## أثر الدورة على المنظمة

يمكن تحسين جودة عمليات الصرافة المباشرة من خلال:

- تقليل أخطاء العمليات النقدية اليومية.
- رفع كفاءة خدمة العملاء داخل الفروع.
- تعزيز الالتزام بالإجراءات التشغيلية المعتمدة.

- دعم سلامة النقد والمستندات المصرفية.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير جاهزيتهم المهنية في أعمال الصرافة من خلال:

- إتقان إجراءات الصرافة اليومية.
- إدارة النقد بثقة وانضباط.
- التعامل مع العملاء بمهنية عالية.
- معالجة الفروقات والمواقف التشغيلية.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في الفروع المصرفية ممن يمارسون أو يستعدون لممارسة مهام الصرافة المباشرة، ويحتاجون إلى تعزيز مهاراتهم الفنية والتشغيلية في التعامل مع النقد والعملاء.

- الصرافون الجدد في الفروع المصرفية.
- الصرافون المباشرون أصحاب الخبرة المحدودة.
- موظفو خدمة العملاء المرشحون للصرافة.
- مشرفو الصناديق والفروع المصرفية.
- موظفو العمليات النقدية داخل الفروع.

### اليوم الأول: الدور المهني للصراف المباشر

- طبيعة وظيفة الصراف المباشر داخل الفرع.
- حدود المسؤوليات والصلاحيات التشغيلية.
- العلاقة بين الصراف وخدمة العملاء.
- أخلاقيات التعامل المصرفي اليومي.
- متطلبات الدقة والانضباط في العمل.

### اليوم الثاني: أساسيات العمليات النقدية

- أنواع المعاملات النقدية في الفروع.
- إجراءات استلام وتسليم النقد.
- التحقق من صحة الأوراق النقدية.
- ترتيب النقد وتصنيفه وتغليفه.
- ضوابط العد اليدوي والآلي للنقد.

### اليوم الثالث: عمليات الإيداع والسحب

- تنفيذ الإيداعات النقدية وفق النماذج المعتمدة.
- إجراءات السحب النقدي والتحقق من الهوية.
- مطابقة التوقعات والبيانات الأساسية.
- التعامل مع الشيكات والمستندات المصاحبة.
- توثيق العمليات وحفظ المستندات اليومية.

### اليوم الرابع: أنظمة الصرافة وإدخال البيانات

- استخدام النظام المصرفي في العمليات اليومية.
- إدخال البيانات بدقة وتقليل الأخطاء.

- مراجعة تفاصيل العملية قبل اعتمادها.
- التعامل مع رسائل النظام والتنبيهات.
- إجراءات إلغاء أو تصحيح العمليات.

#### **اليوم الخامس: إدارة الخزينة والصندوق**

- فتح الصندوق وتسلمه في بداية اليوم.
- حفظ النقد وفق حدود الصلاحيات.
- تغذية الصندوق ومتابعة الرصيد المتاح.
- تسوية النقد مع سجلات النظام.
- إغلاق الصندوق وإعداد التسليم اليومي.

#### **اليوم السادس: الفروقات والأخطاء التشغيلية**

- أسباب العجز والزيادة في الصندوق.
- طرق اكتشاف الفروقات أثناء العمل.
- إجراءات الإبلاغ عن الأخطاء التشغيلية.
- تحليل نماذج أخطاء الصرافين الشائعة.
- خطوات المعالجة والتوثيق والمتابعة.

#### **اليوم السابع: خدمة العملاء في شبك الصراف**

- استقبال العملاء وإدارة وقت الانتظار.
- مهارات الإصغاء وفهم طلب العميل.
- التعامل مع العملاء الغاضبين أو المتوترين.
- تقديم المعلومات دون تجاوز الصلاحيات.
- الحفاظ على سرية بيانات العملاء.

#### **اليوم الثامن: الأمن والسلامة والامتثال**

- قواعد الأمن داخل منطقة الصرافة.
- مؤشرات الاشتباه في العمليات النقدية.

- الإبلاغ عن الحالات غير المعتادة.
- الالتزام بسياسات مكافحة غسل الأموال.
- حماية المستندات والبيانات الحساسة.

#### اليوم التاسع: التقارير والمتابعة اليومية

- إعداد ملخص العمليات اليومية.
- مراجعة كشوف العمليات قبل الإغلاق.
- تنظيم المستندات حسب نوع العملية.
- التنسيق مع المشرف والخزينة الرئيسية.
- متابعة الملاحظات الرقابية والتصحيحية.

#### اليوم العاشر: تطبيقات عملية ومحاكاة تشغيلية

- محاكاة دورة عمل الصراف اليومية.
- تطبيقات على الإيداع والسحب والتسوية.
- تحليل حالات عجز وزيادة نقدية.
- تمارين على التعامل مع العملاء.
- خطة تحسين الأداء الفردي للصراف.

### course \_daily\_ schedule

يمتد البرنامج لمدة 10 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات تدريبية يومية. يتضمن كل يوم مزيجاً من الشرح التفاعلي، التطبيقات العملية، تمارين المحاكاة، وتحليل الحالات المرتبطة بمهام الصراف المباشر. ويتم توزيع الوقت بما يوازن بين المفاهيم التشغيلية، التدريب على الإجراءات، ومراجعة الأداء العملي للمشاركين.

## course\_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، تنفيذ التمارين العملية، المشاركة في المحاكاة التشغيلية، وتحليل حالات الأخطاء والفروقات وخدمة العملاء. ويحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

## course\_key\_competencies

- عمليات الصرافة المباشرة.
- إدارة النقد.
- خدمة العملاء.
- الدقة التشغيلية.
- التسوية اليومية.
- الالتزام المصرفي.

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com  
ainfct.com  
رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا  
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد  
training@ainfct.com  
ainfct.com