



ainfct

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

أفضل الممارسات في إدارة الفروع المصرفية

فكرة الدورة

تمثل الفروع المصرفية نقطة الاتصال المباشر بين البنك والعملاء، كما تشكل محوراً رئيسياً في تنفيذ السياسات التشغيلية، تقديم الخدمات، تحقيق أهداف النمو، والمحافظة على جودة التجربة المصرفية. ومع تطور توقعات العملاء وتوسع القنوات الرقمية، أصبح مديرو وفرق الفروع بحاجة إلى ممارسات أكثر تنظيماً في إدارة العمليات، توجيه الموظفين، ضبط المخاطر، وتحسين مؤشرات الأداء.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على أفضل الممارسات في إدارة الفروع المصرفية من منظور إداري وتشغيلي متكامل. ويتناول البرنامج أدوار مدير الفرع، إدارة تجربة العملاء، متابعة المبيعات والخدمات، ضبط الالتزام الداخلي، معالجة الشكاوى، وقيادة فرق العمل داخل بيئة مصرفية تنافسية.

يوفر البرنامج للمشاركين أدوات عملية تساعد على رفع كفاءة الفرع، تحسين جودة الخدمة، ودعم قرارات الإدارة اليومية بأسلوب مهني قابل للتطبيق.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- توضيح أدوار إدارة الفروع المصرفية.
- تحسين كفاءة العمليات اليومية داخل الفرع.
- تطوير جودة الخدمة وتجربة العملاء.
- متابعة مؤشرات أداء الفرع بفعالية.
- تعزيز الالتزام والرقابة التشغيلية.
- قيادة فرق العمل داخل الفروع.

منهجية الدورة

- عروض تدريبية تفاعلية مدعومة بأمثلة مصرفية واقعية.
- مناقشات جماعية حول تحديات إدارة الفروع.
- تمارين عملية على مؤشرات الأداء وجودة الخدمة.
- حالات دراسية عن مواقف العملاء والعمليات اليومية.
- تطبيقات جماعية لبناء خطط تحسين الفرع.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تحسين أداء الفروع المصرفية وتعزيز جودة الخدمة من خلال:

- رفع كفاءة تشغيل الفروع المصرفية.
- تحسين رضا العملاء واستمرارية التعامل.
- دعم تحقيق أهداف المبيعات والخدمات.
- تقليل الأخطاء التشغيلية ومخاطر الالتزام.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير ممارساتهم الإدارية داخل الفروع من خلال:

- فهم مسؤوليات مدير الفرع المصرفي.
- إدارة الأولويات اليومية داخل الفرع.
- تحليل مؤشرات الأداء التشغيلي.
- التعامل الفعال مع العملاء والموظفين.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في إدارة وتشغيل الفروع المصرفية، والمهنيين المرشحين لأدوار إشرافية يحتاجون إلى تطوير قدراتهم في قيادة الأداء والخدمة داخل بيئة مصرفية مباشرة.

- مديرو ومساعدو مديري الفروع المصرفية.
- مشرفو العمليات وخدمة العملاء داخل الفروع.
- مسؤولو المبيعات والخدمات المصرفية.
- الموظفون المرشحون لتولي مناصب إشرافية.
- العاملون في إدارات دعم الفروع والعمليات.

اليوم الأول: الدور الإداري والتشغيلي للفروع المصرفية

- مفهوم الفرع المصرفي ودوره في استراتيجية البنك.
- مسؤوليات مدير الفرع في الإدارة اليومية.
- العلاقة بين جودة الخدمة والأداء التجاري.
- تنظيم بيئة العمل وتوزيع المهام داخل الفرع.
- التحديات التشغيلية الشائعة في الفروع المصرفية.
- مؤشرات النجاح الأساسية في إدارة الفروع.

اليوم الثاني: إدارة تجربة العملاء وجودة الخدمة

- فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم داخل الفرع.
- معايير الخدمة المصرفية المهنية في التعامل المباشر.
- إدارة أوقات الانتظار وتدقيق العملاء داخل الفرع.
- معالجة الشكاوى وتحويلها إلى فرص تحسين.
- بناء علاقة مستدامة مع العملاء الرئيسيين.
- قياس رضا العملاء ومتابعة ملاحظاتهم.

اليوم الثالث: إدارة الأداء والمبيعات داخل الفرع

- ربط أهداف الفرع بالأهداف العامة للبنك.
- متابعة المنتجات والخدمات المصرفية الأساسية.
- تحليل مؤشرات المبيعات والخدمة والإنتاجية.
- إدارة فرص البيع المتقاطع والبيع الإضافي.
- متابعة أداء الموظفين وتقديم التغذية الراجعة.
- وضع خطط تحسين الأداء داخل الفرع.

اليوم الرابع: الالتزام والرقابة التشغيلية في الفروع

- الضوابط الداخلية المرتبطة بعمليات الفرع.
- مسؤوليات الفرع في مكافحة الأخطاء التشغيلية.
- الالتزام بإجراءات التعرف على العملاء.
- التعامل مع النقد والمستندات والسجلات الحساسة.
- متابعة المخالفات التشغيلية والإجراءات التصحيحية.
- دور مدير الفرع في دعم ثقافة الالتزام.

اليوم الخامس: قيادة فرق الفروع وخطط التحسين

- أساليب قيادة فرق العمل داخل الفروع المصرفية.
- تحفيز الموظفين وبناء روح الفريق.
- إدارة ضغوط العمل والمواقف اليومية الصعبة.
- تنسيق التواصل بين الفرع والإدارات المركزية.
- تصميم خطة تطوير عملية لأداء الفرع.
- تطبيقات عملية على حالات إدارة الفروع.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج لمدة 5 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات تدريبية يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من الشرح التفاعلي، المناقشات التطبيقية، التمارين العملية، وتحليل الحالات المرتبطة بإدارة الفروع المصرفية. ويتم توزيع الوقت بما يوازن بين المفاهيم الإدارية، الأدوات التشغيلية، وتطبيقات تحسين الأداء داخل الفرع.

course_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، المشاركة في التمارين العملية، تحليل الحالات، وإعداد خطة تحسين تطبيقية لأداء الفرع. ويحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات

المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- إدارة الفروع المصرفية.
- جودة خدمة العملاء.
- إدارة الأداء.
- الرقابة التشغيلية.
- قيادة فرق العمل.
- تحسين تجربة العملاء.

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