

A importância de uma adequada coordenação comercial na Banca

Objetivos Gerais:

Na atualidade, a Banca dita comercial conhece constrangimentos muito sérios. Problemas de risco, de liquidez, de capital, de regulação reforçada, afetam a dinâmica comercial, reforçando desafios já conhecidos, como sejam o custo de aquisição de clientes, a fidelização de clientes as margens reduzidas ou a dinâmica concorrencial.

Neste contexto, a forma como os Bancos se organizam em termos das suas estruturas comerciais assume uma importância acrescida, não só para fazer face ao contexto desafiador, como também a aspetos internos de organização, de eficácia e de eficiência, de normalização de processos e procedimentos.

As melhores práticas para enfrentar com sucesso todos estes desafios estão testadas e são particularmente adequadas ao mercado angolano.

Explicitá-las demonstrá-las e, justamente testá-las no mercado específico, determina os objetivos gerais deste curso.

Objetivos Específicos:

No final desta ação, os formandos estarão habilitados a:

- Conhecer em pormenor os novos desafios colocados a uma rede comercial de retalho;
- Conhecer os desafios da organização na ótica da produtividade, da eficiência, da eficácia e do controlo interno;
- Conhecer a importância e as responsabilidades da coordenação comercial;
- Saber a missão da função de coordenação;
- Gerir e liderar equipas;
- Gerir o tempo;
- Gerir conflitos;
- Gerir por objetivos.

Destinatários:

Este curso é dirigido a profissionais bancários com responsabilidades de coordenação e idealmente, gerentes da área comercial de retalho

Carga Horária: 30 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I – A nova realidade e desafios da atividade comercial de retalho

- Contexto;
- Riscos;
- Eficiência;
- Controlo interno;
- Inconformidades e fraudes;
- Fidelização de clientes;
- Proveitos;
- Conclusões e debate.

Módulo II – Os problemas organizacionais

- Gestão de produto;
- Gestão de serviços;
- Normativos;
- Relação com áreas de suporte e de back office;
- Time to market;
- Conclusões e debate.

Módulo III – A Importância da coordenação

- Porquê a coordenação;
- Missão da coordenação;
- Estatuto (s) da coordenação;
- Organização da coordenação;
- Competências da coordenação;
- O papel do coordenador;
- Perfil do coordenador;
- Organização e gestão do tempo;
- Conclusões e debate.

Módulo IV – As questões da liderança

- O que é um líder;
- Saber estar, saber fazer;
- As questões de carácter;
- Interpretação do ADN institucional;
- Facilitação.

Módulo V – Gestão por objetivos

- A importância da informação de gestão;
- Standardização da informação;
- Objetividade da informação;
- Construção de indicadores de negócio;
- Análise quantitativa e análise qualitativa.

Módulo VI – Síntese, conclusões e debate em sala