

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: 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:

- 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