

ISTITUTI BANCARI OFFERTA FORMATIVA

Area COMMERCIALE

- 1. Sviluppo delle Competenze Commerciali: operatori di cassa**
Percorso formativo in filiale (affiancamenti)
- 2. Sviluppo delle Competenze Commerciali: consulenti di filiale**
Percorso formativo in filiale (affiancamenti)
- 3. Sportelli Creativi**
Rafforzare il ruolo dei cassieri in senso commerciale e propositivo
- 4. Da Cassieri a Consulenti**
Supportare la Banca verso nuovi modelli distributivi e organizzativi
- 5. Orientamento al Cliente, Orientamento al Prodotto**
Strumenti per capire il contesto del cliente e gestire la proposta di acquisto
- 6. Video-Formazione: imparare dalle trattative degli altri**
Analisi di dialoghi di vendita e reazioni del cliente attraverso filmati originali di Officina
- 7. I Prodotti da Banco: analisi e presentazione al cliente**
Usare parole facili e immediate per mostrare l'utilità dei prodotti base
- 8. Rapportarsi con la Clientela Giovane**
Cosa capire e come agire per aumentare il numero dei clienti giovani
- 9. Acquisire Nuovi Soci**
Aumentare la base sociale divulgando i valori e senso di appartenenza
- 10. L'utilizzo del CRM e dei Dati di Marketing nella pratica quotidiana delle filiali**
Strumenti per cogliere, archiviare e utilizzare in modo strategico le informazioni commerciali
- 11. La Trattativa in Ambito Assicurativo**
Guidare e consigliare il cliente su rischi e tutele
- 12. La Comunicazione del Corpo nel dialogo col cliente**
Leggere e usare con metodo gesti, postura, prossemica nella relazione col pubblico
- 13. Comunicazione interculturale**
Percorso formativo per Personale di Filiale a contatto con clienti immigrati o stranieri

ISTITUTI BANCARI OFFERTA FORMATIVA

Area MANAGERIALE

14. Le Opportunità Nascoste: l'arrivo di un cliente insoddisfatto

La gestione di reclami e disservizi nella relazione col pubblico

1. La gestione dei collaboratori

Educare le persone, condividere responsabilità, creare sviluppo

2. La gestione della squadra di vendita

Impostare una campagna, fissare obiettivi, monitorare i risultati

3. Coordinare il gruppo di lavoro (in filiale)

Percorso formativo e consulenziale per Direttore e Vice da svolgersi in Filiale

4. La leadership interna: arti e strumenti per la disciplina personale

L'abilità di governare sé stessi prima di dirigere gli altri

5. Moltiplica! Gestire i processi di delega

Ottenere di più accentrando di meno

6. La motivazione dei collaboratori e l'orientamento al risultato

Le leve motivanti e le cause di demotivazione nella gestione del lavoro

7. La programmazione del lavoro e la gestione dei tempi

Criteri per acquisire una disciplina insieme personale e organizzativa

8. Le opportunità nascoste: gestire e sfruttare le situazioni critiche con collaboratori e colleghi

Richiami, conflitti, tensioni: sfruttare per il meglio le situazioni spiacevoli

9. La comunicazione gerarchica

Funzioni, strategie e strumenti per facilitare i passaggi comunicativi verticali, le diversità di ruolo, le differenze generazionali

10. La gestione e la conduzione di una riunione

Trasformare un peso in una occasione di crescita e coesione del gruppo

Area TRASVERSALE

01. Sede e filiali: rafforzare legami e collaborazione

Elementi di team building e comunicazione interna tra chi collabora "a distanza"

02. Le parole che lasciano il segno

Tecniche di comunicazione scritta, telefonica e via mail/web

03. 100cose24ore

Organizzazione del lavoro e ottimizzazione dei tempi

04. Capire e risolvere: flessibilità e creatività sul lavoro

Percorso formativo con le tecniche del Teatro di Improvvisazione

05. La negoziazione in ufficio e tra uffici

Giungere ad un accordo comune quando gli interessi sono diversi

06. Lavorare in squadra: membership

Criteria, regole e metodi per far funzionare – dal basso – un gruppo di lavoro

07. Quot capita tot sentantiae

La gestione delle diversità e dei conflitti all'interno del gruppo di lavoro