البروشور التعريفي للدورة

# التميز في الخدمات المصرفية للأفراد

دورة تأسيسية للعاملين في الفروع وخدمات الأفراد تجمع بين معرفة المنتجات المصرفية وفهم احتياجات العملاء والبيع المسؤول وخدمة تبني الثقة.

| | |
|---|---|
| الكود | HT-BNK-106 |
| التصنيف | البنوك والاستثمار |
| المدة | أسبوع واحد |
| المستوى | مبتدئ |
| المدينة | لندن |

## مقدمة

يقارن عملاء المصارف كل تجربة بأفضل ما يلقونه في التطبيقات الرقمية، ومع ذلك يبقى موظف الفرع نقطة الثقة الأهم حين يتعلق الأمر بقرار مالي يمس حياة العميل وأسرته.

## الأهداف

- التعرف إلى منتجات الأفراد وخصائصها ورسومها ومخاطرها على العميل
- اكتشاف احتياجات العميل المالية بأسئلة منظمة
- اقتراح حلول ملائمة لاحتياجات العميل بأسلوب استشاري
- تطبيق مبادئ المعاملة العادلة وحماية العملاء في البيع والخدمة
- معالجة الشكاوى المصرفية وتحويلها إلى فرصة لتعزيز الولاء

## لمن هذه الدورة

- موظفو خدمة العملاء وأمناء الصناديق في الفروع
- مسؤولو مبيعات منتجات الأفراد
- مديرو الفروع الجدد ومساعدوهم
- موظفو مراكز الاتصال المصرفية

## المهارات التي ستكتسبها

- معرفة منتجات الأفراد المصرفية
- البيع الاستشاري
- حماية العملاء والإفصاح
- بناء علاقات طويلة مع العملاء

## مخرجات التعلم

- إعداد دليل مختصر يقارن بين منتجات الأفراد من حيث الخصائص والتكاليف
- إجراء محادثة كاملة لاستكشاف احتياجات عميل وتلخيص نتائجها
- شرح التكلفة الإجمالية لمنتج تمويلي للعميل بلغة واضحة قبل التوقيع
- وضع خطة شخصية لتنمية محفظة العملاء خلال ثلاثة أشهر

## محاور الدورة

### اليوم الأول: عالم الصيرفة للأفراد

- دور المصرف في حياة العميل ومصادر دخله من خدمات الأفراد
- رحلة العميل بين الفرع والقنوات الرقمية

- السلوك المهني وسرية معلومات العملاء

### اليوم الثاني: منتجات الأفراد

- الحسابات الجارية والادخارية والودائع لأجل
- البطاقات ووسائل الدفع وحماية العميل عند استخدامها
- التمويل الشخصي وتمويل السيارات والتمويل العقاري وأساسيات أهلية العميل

### اليوم الثالث: فهم العميل والبيع الاستشاري

- شرائح العملاء واحتياجاتهم في مراحل الحياة المختلفة
- أسئلة استكشاف الاحتياجات والإصغاء الفعال
- عرض الحل والرد على الاعتراضات

### اليوم الرابع: المعاملة العادلة وحماية العميل

- مبادئ حماية عملاء الخدمات المالية والإفصاح عن التكاليف
- ملاءمة المنتج للعميل وتجنب البيع غير المناسب
- خدمة كبار السن والعملاء من ذوي الإعاقة

### اليوم الخامس: الولاء ونمو المحفظة

- معالجة الشكاوى المصرفية وفق إجراءات المصرف
- البيع التكميلي المبني على الاحتياج ومتابعة رضا العملاء
- مشروع تطبيقي: خطة لتنمية محفظة عملاء فرع افتراضي مع محادثة بيع استشاري يقيّمها الزملاء

## منهجية التدريب

لعب أدوار لمحادثات بين موظف وعميل بشخصيات ومواقف متنوعة
مقارنة وثائق إفصاح لمنتجات افتراضية وإعادة صياغتها بلغة مبسطة
تحليل شكاوى عملاء نموذجية واقتراح الرد المناسب عليها
بطاقات تقييم يستخدمها الزملاء لتقييم محادثات البيع

## الشهادة

يحصل المشارك على شهادة حضور من Harbor Training Center عند إتمام الدورة.

## المواعيد القادمة

| المدينة | الموعد | اللغة | الرسوم |
|---|---|---|---|
| لندن | 8 – 12 فبراير 2027 | AR | EUR 5,700 |
| لندن | 9 – 13 أغسطس 2027 | EN | EUR 5,700 |

الرسوم للمشارك الواحد.

## تواصل معنا

البريد info@harbor4training.com

للتسجيل والتفاصيل، امسح الرمز أو زر الرابط:

https://harbor4training.com/ar/courses/retail-banking-excellence