CONCEPT

دورة إدارة فروع البنوك: ربحية الفرع وخطة المبيعات وضوابط الخزينة ومعايير الخدمة

1 – 5 مارس 2027

أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس



دورة إدارة فروع البنوك: ربحية الفرع وخطة المبيعات وضوابط الخزينة ومعايير الخدمة

المرجع: 24086_1463 **التاريخ:** 1 – 5 مارس 2027 **المكان:** أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

دورة إدارة فروع البنوك، بمحاورها في ربحية الفرع وخطة المبيعات وضوابط الخزينة ومعايير الخدمة، دورة مدتها أسبوع لمديري الفروع ومساعديهم ورؤساء عمليات الفروع في بنوك التجزئة، تنتهي بإعداد خطة تحسين أداء لفرع دراسي. تخفق فروع كثيرة في بلوغ مستهدفات المبيعات وتتكرر عليها ملاحظات التدقيق لأن مديريها يديرون الكاونترات والنقد والموظفين دون رؤية موحدة لاقتصاديات الفرع ومخاطره وخدمته. يقود المرشحون فرق فروع قائمة، وتعتمد الدورة على دراسات حالة مبنية على بطاقات أداء الفروع وبيانات الطوابير وتقارير التدقيق. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة فروع البنوك.

أهداف الدورة:

- قراءة قائمة أرباح وخسائر الفرع وبطاقة الأداء المتوازن وتحديد روافع الودائع والتمويل والرسوم والتكاليف التي تحرك نتائج الفرع
- تخطيط مستهدفات مبيعات الفرع وإدارة مراجعة أسبوعية لمسار المبيعات وإعادة تصميم دور الصراف نحو الإحالات والحوار القائم على الاحتياجات
- وضع معايير خدمة الفرع وتحليل بيانات الطوابير والشكاوى وجدولة الموظفين وفق ذروات طلب العملاء
- تطبيق حدود النقد في الخزينة ولدى الصرافين والرقابة الثنائية وفحص ملفات اعرف عميلك وضوابط مكافحة الاحتيال في العمليات اليومية للفرع
- تصنيف ملاحظات التدقيق الداخلي وتتبع أسبابها الجذرية ومتابعة معالجتها حتى الإغلاق باستخدام سجل المخاطر التشغيلية
- إعداد خطة تحسين أداء الفرع تجمع إجراءات المبيعات والخدمة والتوظيف والرقابة لفرع دراسي

الفئة المستهدفة:

- مديرو الفروع المسؤولون عن إيرادات الفرع ونمو الودائع وجودة الخدمة وتقييمات التدقيق
- مساعدو مديري الفروع الذين يقودون عمليات الكاونتر اليومية وجداول المناوبات ومتابعة المبيعات
- رؤساء عمليات الفروع المسؤولون عن النقد والخزينة وفتح الحسابات وضوابط نهاية اليوم
- مديرو المناطق ومجموعات الفروع الذين يشرفون على عدة فروع ويراجعون بطاقات أدائها
- مديرو شبكة الفروع والقنوات في مصرفية الأفراد الذين يخططون أشكال الفروع والتحول الرقمي

محاور الدورة:

اليوم 1: الفرع في البنك الرقمي واقتصاديات الفرع

- تحول دور الفرع من تنفيذ المعاملات إلى الاستشارة في البنوك الرقمية
- خطة التحول الرقمي لنقل المعاملات الروتينية إلى الخدمة الذاتية
- بنود ربحية الفرع من هامش الودائع وعوائد التمويل والرسوم والتكاليف
- بطاقة الأداء المتوازن للفرع بأبعادها المالية والعملاء والعمليات والموظفين
- فحص الوضع الراهن للفرع باستخدام بطاقة الأداء وبيانات حركة الزوار

اليوم 2: تخطيط مبيعات الفرع ومسار الفرص والتحول من الصراف إلى البائع

- توزيع مستهدفات المبيعات من مستوى الشبكة إلى مستوى الموظف المصرفي
- مراحل مسار المبيعات ونسب التحويل والمراجعة الأسبوعية للمسار
- توزيع محافظ العملاء وقوائم الاتصال لموظفي علاقات العملاء
- روتين الحوار القائم على الاحتياجات مع عملاء الفرع الزائرين
- إعادة تصميم دور الصراف وقواعد الإحالة لدى الموظف المصرفي متعدد المهام

اليوم 3: معايير الخدمة وإدارة الطوابير وتوظيف الفرع

- ميثاق معايير خدمة الفرع وقائمة فحص المتسوق الخفي
- بيانات نظام إدارة الطوابير لمدة الانتظار ونسب المغادرة دون خدمة
- مسار معالجة الشكاوى من التسجيل والسبب الجذري إلى استعادة رضا العميل
- جدولة الموظفين وفق ذروات حركة الزوار ومنحنيات الطلب بالساعة
- الاجتماع اليومي القصير والتوجيه الميداني ومراجعات أداء الموظفين

اليوم 4: ضوابط الخزينة والمخاطر التشغيلية واعرف عميلك والتدقيق والاحتيال

- حدود النقد في الخزينة ولدى الصرافين والرقابة الثنائية والمطابقة اليومية
- سجل المخاطر التشغيلية للفرع ومؤشرات المخاطر الرئيسية
- فحص ملفات اعرف عميلك وأخطاء فتح الحسابات واختبارات الامتثال
- تصنيف ملاحظات التدقيق الداخلي وأسبابها الجذرية وسجل متابعة المعالجة
- أنماط الاحتيال في الفروع من الشيكات والهوية والاحتيال الداخلي وضوابطها

اليوم 5: دراسة حالة: خطة تحسين أداء فرع دراسي

- حزمة بيانات الفرع الدراسي من بطاقة الأداء والطوابير ونتائج التدقيق
- تشخيص فجوات ربحية الفرع الدراسي وتحديد الروافع ذات الأولوية
- خطة مسار المبيعات والتوظيف للفرع الدراسي للربع القادم
- إجراءات معالجة الضوابط واستعادة الخدمة في الفرع الدراسي
- استكمال خطة تحسين أداء الفرع وعرضها على لجنة المراجعة

المهارات التي ستكتسبها:

- قراءة ربحية الفرع
- إدارة بطاقة أداء الفرع
- حوكمة مسار المبيعات
- تحليل الطوابير وحركة الزوار
- جدولة الموظفين وفق الطلب
- الرقابة على النقد والخزينة
- إدارة معالجة ملاحظات التدقيق
- كشف الاحتيال في الفروع

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خطة تحسين أداء الفرع إلى مدير المنطقة ورئيس مصرفية الأفراد لاعتمادها ومتابعتها كل ربع سنة
- تحديد الروافع التي يبدأ بها الفرع، من مزيج الودائع ونسب التحويل إلى تعديل المناوبات ونقل المعاملات إلى الخدمة الذاتية
- تجنب تكرار ملاحظات التدقيق وفروقات النقد وخسائر الاحتيال التي تخفض تقييم الفرع وتستدعي تدخل الإدارة
- نقل روتين مراجعة المسار وقوائم التوجيه وإجراءات الرقابة الثنائية إلى مساعدي المديرين وقادة الفرق

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك خطة تحسين أداء الفرع على مدير المنطقة ورئيس مصرفية الأفراد، فيعتمدان عليها في إقرار مستهدفات الفرع وتعديلات التوظيف وخطوات التحول الرقمي وترتيب إغلاق ملاحظات التدقيق المفتوحة. ويتولى مساعدو المديرين ورؤساء العمليات تنفيذ الإجراءات المسندة إليهم بالاسم في الخطة. وبعد الربع الأول يقارن فريق الفرع نتائج بطاقة الأداء ومدد الانتظار وأعداد الشكاوى ووضع ملاحظات التدقيق بما ورد في الخطة، ثم يعيد ترتيب الأولويات حيث تتأخر النتائج.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشارك إلى معرفته قبل دورة إدارة فروع البنوك؟

يكفي أن يشرف المشارك على موظفي فرع أو عملياته وأن يعرف منتجات مصرفية الأفراد في بنكه. ويساعده إحضار بطاقة أداء فرع أو تقرير طوابير أو تقرير تدقيق حديث بعد إخفاء البيانات على تطبيق دراسة الحالة على فرعه.

بم تختلف دورة إدارة فروع البنوك عن دورة تحليل أداء البنوك؟

تعد هذه الدورة من يدير فرعا واحدا لرفع نتائج المبيعات والخدمة والرقابة يوما بيوم. أما دورات تحليل أداء البنوك فتقيم أرباح البنك كله ورأسماله وهوامشه لمختصي المالية والاستراتيجية.

لماذا تحتاج إدارة فروع البنوك إلى مسار مبيعات رغم انتقال معظم المعاملات إلى القنوات الرقمية؟

لأن المعاملات الروتينية تنتقل إلى الخدمة الذاتية، فتتجه زيارات الفرع أكثر إلى التمويل وفتح الحسابات والاستشارة. ويحول المسار المتابع هذه الزيارات إلى متابعة مخططة ونسب تحويل مقيسة وتوزيع عادل للعملاء بين الموظفين.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة فروع البنوك؟

يعود المشارك بخطة تحسين أداء الفرع تتضمن تشخيص فجوات الربحية وإجراءات المبيعات والتوظيف وخطوات استعادة الخدمة وجدولا لمعالجة ملاحظات التدقيق، قابلة للتكييف مع فرعه.