



Kurs przygotowujący do egzaminu Europejski Certyfikat Bankowca (EFCB)

Moduł 4. Aspekty behawioralne funkcjonowania banku

Kurs obejmuje dwa weekendowe zjazdy (sobota, niedziela, sobota - od 9:00 do 16:00), które obejmują łącznie 24 godz. zajęć w formie wykładów, warsztatów, dyskusji i konsultacji, przygotowujących do egzaminu Europejski Certyfikat Bankowca EFCB w części dotyczącej Modułu C celów egzaminacyjnych (waga w ramach egzaminu ECB EFCB – 20%).

SPOTKANIE 1 – SOBOTA (8 GODZ.)

Marketing bankowy

1. Instrumentarium marketingu usług bankowych
2. Strategie marketingowe banku
3. Zachowania klienta i badania marketingowe usług bankowych
4. Jakość usług bankowych a satysfakcja i lojalność klienta
5. Działania marketingowe na rynku usług masowych
6. Marketingowe aspekty bankowości prywatnej
7. Marketingowe aspekty bankowości korporacyjnej
8. Proces planowania, monitoringu i kontroli marketingowej na poziomie oddziału banku
9. Konsultacje

SPOTKANIE 2 – NIEDZIELA (8 GODZ.)

Zarządzanie organizacją bankową

1. Struktura organizacyjna banku (funkcjonalna, zadaniowa) a proces decyzyjny
2. Kultura organizacyjna i tożsamość korporacyjna
3. Zarządzanie kompetencjami
4. Zarządzanie komunikacją (komunikacja werbalna, niewerbalna)
5. Warunki efektywnego planowania w jednostce bankowej
6. Rola i znaczenie kontroli zarządczej w banku
7. Proces personalny i jego uwarunkowania
8. Przywództwo i zarządzanie zespołem
9. Konsultacje

SPOTKANIE 3 – SOBOTA (8 GODZ.)

Etyka w działalności bankowej

1. Znaczenie etyki w biznesie
2. Myślenie i zachowanie analityczne w kulturze korporacyjnej
3. Kodeks zachowania/etyki w relacji klient-bank
4. Zaufanie klienta i poufność danych w działalności komercyjnej
5. Compliance w finansach i bankowości
6. Zachowania nieetyczne w bankowości
7. Zachowania przestępcze w bankowości
8. Konsultacje
9. Omówienie egzaminu Europejski Certyfikat Bankowca EFCB

