

Corso per
Operatore di Sportello Bancario



Figura professionale formata

Il sistema bancario italiano è frequentemente oggetto di cambiamenti che si manifestano in modo evidente con le recenti operazioni di fusione e/o acquisizione di istituti, o di variazione nell'assetto societario di grandi e piccoli Istituti bancari.

Tuttavia, per motivi logistici oltre che di efficienza della filiale e di marketing, la figura e la qualificazione dell'operatore di sportello bancario rappresenta una necessità sempre attuale.

L'Operatore di sportello gestisce e supporta il buon funzionamento della filiale attraverso le tipiche attività operative quali:

- La gestione della cassa e controllo amministrativo;
- Gestione dei versamenti, prelievi, operazioni di bonifico e conti correnti;
- Apertura conti correnti;
- Assegnazione di carte di credito;
- Cambio valute;

sempre assicurando alla clientela un adeguato livello di qualità con un servizio puntuale, rapido, preciso e cortese.



Obiettivi

Il corso, attraverso un approccio teorico-pratico ha l'obiettivo di trasferire le competenze tecniche e gestionali per svolgere al meglio questa attività affiancando alle nozioni specifiche per svolgere le consuete attività di sportello, aspetti di gestione del cliente che mirano alla sua completa soddisfazione e fidelizzazione. Vengono trattati casi reali, legati all'operatività quotidiana.



Programma Didattico

- Il mercato bancario e della filiale
- Le politiche commerciali
- La normativa di riferimento dell'attività bancaria
- La privacy e antiriciclaggio
- I contratti e le comunicazioni alla clientela (es. estratto conto)
- Operazioni back office
- Intermediazione
- Crediti e servizi di consulenza
- Conti correnti e depositi a risparmio: aspetti normativi, operativi e commerciali
- Sistemi e strumenti di pagamento: Carte di debito, carte di credito, carte prepagate, POS, assegni: aspetti normativi, operativi e commerciali
- Operazioni di sportello: Pagamento utenze; Emisione di assegni circolari; Versamenti e prelievi su conti correnti e libretti; Cambiali, tratte, pagherò e gestione effetti; Assegni: requisiti fondamentali
- Le operazioni di cassa allo sportello; La quadratura e le chiusure contabili
- Area crediti: Basilea II, le banche e il rischio di credito, L'erogazione del credito, Il mutuo
- Procedure di accesso al credito Il processo di affidamento: tipologie e rischi, Il Fido: richiesta, istruttoria e delibera
- Cenni sulla disciplina del mercato dei valori mobiliari
- Gli strumenti del mercato monetario
- Cenni sulla gestione del risparmio
- Gestione della clientela: elementi di comunicazione: Incontro e gestione del cliente, Post vendita e assistenza continua



Scheda Sintetica

Corso per Operatore di Sportello Bancario

| | |
|------------------------------|--|
| Sede di Svolgimento | Roma |
| Data | Dal 23 al 28 luglio 2012 |
| Numero Partecipanti | Max 15 allievi |
| Durata | 48 ore di lezioni teoriche-pratiche <i>oppure</i> 48 ore teoriche-pratiche + 252 ore di stage in banca |
| Certificazioni Finali | - Attestato di partecipazione al corso <i>oppure</i> - Attestato di partecipazione al corso + Attestato di stage |
| Materiale fornito | Materiale didattico specifico |
| Agevolazioni | - Alloggio incluso per i non residenti a Roma durante la settimana di full immersion - Finanziamento della quota di iscrizione - Divulgazione dei curricula dei nostri allievi presso tutte le aziende del settore |