جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-BK-120

البنوك والتأمين والاستثمار

عمليات الفروع وخدمة العملاء

Branch Operations & Customer Service

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	**العربية أو الإنجليزية**	**حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة**	**35 / 70**	**متوسط (تطبيقي)**

نظرة عامة

يتدرّب المشاركون في دورة عمليات الفروع وخدمة العملاء على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات في العمل. برامج الائتمان والمخاطر والامتثال والاستثمار للبنوك وشركات التأمين ومديري الأصول. يمكنك الانضمام إلى انعقاد عام في إحدى 20 مدينة أو أونلاين مباشر، بالعربية أو الإنجليزية، أو تنفيذ الدورة داخل مؤسستك بأمثلة من عملياتكم.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير عمليات الفروع وخدمة العملاء على مهام حقيقية.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.

الفئة المستهدفة

المصرفيون ومحللو الائتمان والمخاطر ومسؤولو الامتثال وأخصائيو التأمين والاستثمار. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- التشريعات ومعايير بازل
- تحليل الائتمان والمخصصات
- مخاطر السوق والسيولة
- المنتجات وملاءمتها للعملاء
- التقنية المالية والمصرفية الرقمية
- دراسات حالة من بنوك المنطقة

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 عمليات الفروع وخدمة العملاء: المبادئ والمعايير
- دراسات حالة من بنوك المنطقة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- التشريعات ومعايير بازل
- تحليل الائتمان والمخصصات

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- مخاطر السوق والسيولة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- المنتجات وملاءمتها للعملاء
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- التقنية المالية والمصرفية الرقمية
- القياس وإعداد التقارير

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 عمليات الفروع وخدمة العملاء: المبادئ والمعايير
- دراسات حالة من بنوك المنطقة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- التشريعات ومعايير بازل
- تحليل الائتمان والمخصصات

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- مخاطر السوق والسيولة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- المنتجات وملاءمتها للعملاء
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- التقنية المالية والمصرفية الرقمية
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
1 – 12 فبراير 2027	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
7 – 11 مارس 2027	5 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	4,750
8 – 12 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750
6 – 10 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
5 – 9 مارس 2028	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750
3 – 14 أبريل 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
16 – 27 يوليو 2028	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	8,950
13 – 17 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
8 – 12 يناير 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
9 – 13 أبريل 2029	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
7 – 11 مايو 2029	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
20 – 31 أغسطس 2029	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
4 – 8 فبراير 2030	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
11 – 22 مارس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
9 – 13 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
10 – 21 نوفمبر 2030	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	8,950

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. /garnettrainings.com/ar/customise