

BANCA – GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Ref#: GE5.F.016 - N° Horas: 40 - N° Dias: 8 - Hora de Início/Hora de Fim: 09.00-16.00

Objectivos

O modelo dos nossos programas de formação constitui uma evolução comparativamente com os programas mais tradicionais. A finalidade é a de nos aproximarmos de uma realidade que vá de encontro com as necessidades de cada cliente.

Esta acção tem como objetivo dotar os participantes de conhecimentos e competências sobre o setor bancário. Abordando o tema dos acordos de Basileia para as regulações de capital; Analisando os temas de liquidez mediante a adequação dos balanços no sentido de se evitarem os incumprimentos – revisitando a importância da concessão de crédito nas suas diversas modalidades de Financiamento e Crédito Bancário; bem como aplicando os procedimentos de deteção de incumprimento – análise de risco de crédito, na vertente da rentabilidade. Pretende-se também que os participantes obtenham competências nas áreas comportamentais, na qualidade do atendimento e gestão correta das reclamações. Pretende-se que os participantes obtenham conhecimentos de técnicas de negociação e de vendas. Dotar ainda os participantes de conhecimentos acerca dos mercados financeiros, de auditoria e de operações de negócio internacional.

Programa

1. **CAPITAL** – Regulações de Capital , Objectivos; Riscos; Capital Regulamentar e Capital Económico; Basileia II e o seu impacto nas Instituições Financeiras; Definição e Adequação de Fundos Próprios; Gestão de Garantias; Basileia III – Enquadramento
2. **LIQUIDEZ** - Adequação dos balanços no sentido de se evitarem os incumprimentos – importância da concessão de crédito; Breve descrição das principais Operações de Crédito;
3. **RENTABILIDADE** - Adequação dos balanços no sentido de se evitarem os incumprimentos – importância da concessão de crédito; Breve descrição das principais Operações de Crédito; Análise do Pedido de Crédito/Aspetos de rentabilidade das operações; A Dinamização do Risco Através da Obtenção de Garantias; A Avaliação de Risco do Crédito a Particulares; Conceitos Gerais do Crédito a Empresas; Análise da Empresa e a adequação do prazo da operação de crédito às suas necessidades
4. **QUALIDADE** - Atendimento e a Imagem do Banco, A Construção de uma Imagem de Qualidade de Serviço; A Atitude Profissional no Atendimento Telefónico e Presencial; Particularidades do Atendimento Telefónico; Particularidades do Atendimento Presencial; Lidar Eficazmente com Reclamações;
5. **COMPORTEAMENTO ORGANIZACIONAL** - Trabalho em Equipa, cooperação e competição Intra e Inter-Equipas; Equilíbrio entre a posição do individuo, a sua carreira profissional e o team work; A sinergia entre o departamento e o grupo no seu todo; A Motivação de Equipas de Trabalho; A Liderança Contingencial; A Gestão do Conflito; A Gestão do Tempo para a Eficácia da Equipa; Fatores de Coesão e causas que aumentam e/ou diminuem a coesão
6. **TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO E VENDAS** - A Importância da Negociação no Contexto Bancário Atual; Estratégias e táticas e fases da Negociação; Fontes e Meios de Prospeção de Clientes; A Análise dos Clientes para A Oferta

dos Produtos e Serviços do Banco; Objetivos e passos da entrevista de Venda; Como agir no sucesso e como lidar com o insucesso.

7. **SIGILO BANCÁRIO** - Sigilo Profissional, finalidade do Sigilo Bancário; Matérias e Sujeitos Objeto do Sigilo Bancário; Dispensa do Dever de Sigilo Bancário; Sanções Decorrentes da Violação do Sigilo Bancário.
8. **MERCADOS FINANCEIROS** - Regulação e Supervisão do Sistema Financeiro – Visão Geral; A garantia da solvabilidade das empresas financeiras; A defesa dos consumidores de produtos e serviços financeiros; A prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo – DMIF ; Mercados Financeiros; Caracterização dos Produtos Financeiros; Taxas de Juro; Decisões de Investimento.
9. **NEGÓCIO INTERNACIONAL** - Comércio Internacional: Transações de comércio internacional: Remessas Documentarias: Financiamento à Exportação: Trade Finance:
10. **AUDITORIA** - Tipos de Auditoria: O Sistema de Controlo da Auditoria Interna: Preparação e Condução de Entrevistas: Características Fundamentais dos Relatórios de Auditor.
11. **INTRODUÇÃO AO MARKETING** - Em que Consiste a Prestação de um Serviço? O que é um Serviço e sua classificação? O Marketing-Mix dos Serviços; A importância, as Dimensões e a Cadeia de valor da Qualidade nos Serviços. Estratégias de Marketing de Serviços: O

Marketing Relacional: Objetivos e Benefícios; Gestão da Relação – CRM; Gerir a Fidelização dos Clientes. O Posicionamento dos Serviços; Análise SWOT; A Diferenciação dos Serviços; Noções Fundamentais de Marketing; A Segmentação do Mercado; Ciclo de Vida dos Produtos; Produto; Preço; Distribuição; Comunicação; Comportamento do Cliente

Destinatários

Esta formação destina-se a todos os profissionais envolvidos e com responsabilidades em Gestão Bancária, Coordenação Comercial, Decisão Creditícia, Unidades de Auditoria, Áreas de Recuperação de Crédito e Contabilidade, Directores comerciais, gerentes e subgerentes, analistas de crédito, quadros e técnicos das Áreas Comerciais e de Contencioso, das Áreas de Crédito e Garantias e dos departamentos de relações Institucionais e direções Internacionais.

Valores

Para saber valores de participação contacte-nos através do email: comercial@descontel.pt ou telef. +351 91 5674643 e solicite uma proposta.

Beneficie de condições únicas!
Os cursos incluem, 1 kit de documentação por formando e 1 Certificado de Participação.