

رقم الدورة 1007

# العمليات المصرفية والتميز في الخدمات

العمليات والخدمات المصرفية  
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

١-٢ نوفمبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

الدار البيضاء، المغرب



## تفاصيل الموعد المجدول

الدار البيضاء، المغرب

المدينة

٦-٢ نوفمبر ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٠٣,٤٠

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

**\*\*نظرة عامة:\*\***

تُعد دورة **\*\*العمليات المصرفية والتميز في الخدمات\*\*** برنامجًا تدريبيًا احترافيًا متكاملًا يهدف إلى تطوير كفاءة العاملين في القطاع المصرفي وتعزيز قدرتهم على إدارة العمليات المصرفية بكفاءة عالية مع تقديم خدمات مصرفية متميزة تحقق رضا العملاء وتدعم الأداء المؤسسي. وفي ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي، والانتشار المتزايد للخدمات الرقمية، وارتفاع توقعات العملاء، أصبحت المؤسسات المصرفية بحاجة إلى كوادرات تمتلك المعرفة التشغيلية والمهارات العملية التي تضمن تقديم خدمات مصرفية آمنة وفعالة ومتوافقة مع المتطلبات التنظيمية.

يركز البرنامج على المفاهيم الأساسية والمتقدمة للعمليات المصرفية، بدءًا من إدارة الحسابات والعمليات اليومية، مرورًا بإدارة المدفوعات والتسويات والرقابة التشغيلية، وصولًا إلى تحسين جودة الخدمات وتعزيز تجربة العملاء. كما يستعرض أفضل الممارسات العالمية في إدارة العمليات المصرفية، مع التركيز على رفع الكفاءة التشغيلية، وتقليل الأخطاء، وتعزيز الضوابط الداخلية، وتحقيق الامتثال للسياسات والإجراءات المصرفية.

كما يولي البرنامج اهتمامًا كبيرًا لمفهوم التميز في الخدمة باعتباره أحد أهم عناصر النجاح في المؤسسات المالية. ويتعرف المشاركون على أساليب بناء ثقافة تتمحور حول العميل، وتحسين جودة الخدمة، وإدارة شكاوى العملاء، وتطوير مهارات التواصل المهني، وقياس مستويات رضا العملاء، بما يساهم في تعزيز السمعة المؤسسية وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

ومن خلال الدمج بين التميز التشغيلي والتميز في خدمة العملاء، تمنح دورة \*\*العمليات المصرفية والتميز في الخدمات\*\* المشاركين الأدوات العملية والمنهجيات الحديثة التي تساعدكم على تحسين الأداء التشغيلي، ورفع جودة الخدمات، وإدارة المخاطر التشغيلية بكفاءة، وتعزيز التعاون بين الإدارات المختلفة، بما يحقق أهداف المؤسسة المصرفية ويرفع مستوى رضا العملاء واستدامة الأداء.

#### \*\*الأهداف:\*\*

- \* تحليل دورة العمليات المصرفية وفهم العلاقة بين مختلف الإدارات التشغيلية خلال البرنامج التدريبي.
- \* تطبيق أفضل الممارسات في تنفيذ العمليات المصرفية بما يحقق الكفاءة والدقة وتقليل الأخطاء التشغيلية.
- \* تقييم المخاطر التشغيلية ووضع إجراءات رقابية مناسبة للحد من تأثيرها على العمليات المصرفية.
- \* تطوير مهارات تقديم خدمات مصرفية متميزة تلبي احتياجات العملاء وتعزز رضاهم.
- \* تقييم جودة الخدمات المصرفية باستخدام مؤشرات أداء قابلة للقياس واقتراح فرص التحسين.
- \* تنفيذ أساليب فعالة للتواصل مع العملاء وإدارة الشكاوى واستعادة رضا العملاء في المواقف المختلفة.
- \* تصميم مبادرات عملية لتحسين العمليات والإجراءات بما يدعم الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة.
- \* تعزيز التعاون بين الإدارات التشغيلية وإدارات خدمة العملاء لتحقيق تجربة مصرفية متكاملة.
- \* تحسين القدرة على استخدام مؤشرات الأداء في متابعة كفاءة العمليات وجودة الخدمات.
- \* مواكبة العمليات المصرفية وخدمة العملاء مع المتطلبات التنظيمية والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة المصرفية.

#### \*\*الفئة المستهدفة:\*\*

صُممت هذه الدورة للعاملين في البنوك والمؤسسات المالية ممن ترتبط مسؤولياتهم بالعمليات المصرفية أو تقديم الخدمات للعملاء أو إدارة الفروع أو تحسين الأداء التشغيلي. وتشمل الفئة المستهدفة مديري الفروع، ونواب مديري الفروع، ومديري العمليات المصرفية، ورؤساء الأقسام، ومشرفي العمليات، وموظفي العمليات المصرفية، وموظفي خدمة العملاء، ومسؤولي الحسابات، ومديري العلاقات مع العملاء، ومسؤولي المدفوعات والتحويلات، والعاملين في مراكز الاتصال المصرفية.

كما تناسب الدورة مسؤولي الامتثال، وإدارة المخاطر التشغيلية، والرقابة الداخلية، وضمان الجودة، وإدارة تجربة

العمل، وإدارة تطوير الأعمال، والتحول الرقمي، وتحسين العمليات، بالإضافة إلى القيادات التنفيذية ومديري الإدارات الراغبين في تعزيز كفاءة العمليات المصرفية وتحقيق مستويات أعلى من التميز في تقديم الخدمات.

**\*\*مخرجات التعلم:\*\***

بنهاية دورة **\*\*العمليات المصرفية والتميز في الخدمات\*\*** سيكون المشاركون قادرًا على:

- \* تحليل العمليات المصرفية وتحديد فرص تحسين الأداء التشغيلي.
- \* تنفيذ العمليات المصرفية بكفاءة ودقة وفق السياسات والإجراءات المعتمدة.
- \* تطبيق مبادئ إدارة المخاطر التشغيلية والحد من الأخطاء التشغيلية.
- \* تقديم خدمات مصرفية احترافية تركز على احتياجات العملاء وتعزز ولائهم.
- \* إدارة شكاوى العملاء باستخدام أساليب احترافية تحقق سرعة الاستجابة وجودة الحل.
- \* استخدام مؤشرات الأداء لقياس كفاءة العمليات وجودة الخدمات المصرفية.
- \* تطبيق أدوات تحسين الجودة والتميز التشغيلي في بيئة العمل المصرفية.
- \* تعزيز التنسيق بين الإدارات التشغيلية وإدارات خدمة العملاء لتحقيق تجربة مصرفية متكاملة.
- \* الالتزام بمتطلبات الامتثال والرقابة الداخلية أثناء تنفيذ العمليات المصرفية.
- \* إعداد خطة عملية لتطوير العمليات المصرفية وتحسين جودة الخدمات داخل المؤسسة.

**\*\*المحتوى العلمي:\*\***

**\*\*اليوم الأول: أساسيات العمليات المصرفية والتميز في الخدمة\*\***

- \* مفهوم العمليات المصرفية وأهميتها في المؤسسات المالية
- \* الهيكل التشغيلي للبنوك وأدوار الإدارات المختلفة
- \* المنتجات والخدمات المصرفية الأساسية
- \* مبادئ التميز في خدمة العملاء في القطاع المصرفي
- \* تطبيق عملي: تحليل دورة العمليات المصرفية وتحديد فرص تحسين الخدمة

**\*\*اليوم الثاني: إدارة العمليات المصرفية بكفاءة\*\***

\* إدارة الحسابات المصرفية وعمليات فتح الحسابات

\* إدارة عمليات الدفع والتحويلات والتسويات

\* تحسين كفاءة العمليات وتبسيط الإجراءات التشغيلية

\* الضوابط الداخلية والرقابة على العمليات المصرفية

\* تطبيق عملي: تقييم إجراءات العمل وتحديد فرص رفع الكفاءة التشغيلية

**\*\*اليوم الثالث: إدارة المخاطر التشغيلية والجودة والامتثال\*\***

\* المخاطر التشغيلية في العمليات المصرفية

\* متطلبات الامتثال والسياسات التنظيمية

\* أنظمة الجودة وقياس جودة الخدمات المصرفية

\* مؤشرات الأداء الرئيسية للعمليات والخدمات

\* تطبيق عملي: دراسة حالات حول إدارة المخاطر وتحسين الرقابة التشغيلية

**\*\*اليوم الرابع: التميز في خدمة العملاء وإدارة العلاقات\*\***

\* بناء تجربة مصرفية متميزة للعملاء

\* مهارات الاتصال الاحترافي مع العملاء

\* إدارة شكاوى العملاء ومعالجة المواقف الصعبة

\* استراتيجيات استعادة رضا العملاء وتعزيز الولاء

\* تطبيق عملي: تمثيل مواقف واقعية لتطوير مهارات خدمة العملاء

**\*\*اليوم الخامس: التحسين المستمر والتحول الرقمي في العمليات المصرفية\*\***

\* منهجيات التحسين المستمر في العمليات المصرفية

\* أثر التحول الرقمي على العمليات والخدمات المصرفية

\* قياس الأداء وإعداد تقارير التحسين التشغيلي

\* بناء ثقافة التميز التشغيلي والتميز في تقديم الخدمات

\* الورشة الختامية: إعداد خطة تنفيذية متكاملة لتطوير العمليات المصرفية والتميز في الخدمات داخل المؤسسة المصرفية.

## أهداف الدورة

- Analyze the end-to-end banking operations lifecycle and accurately identify operational responsibilities across banking functions by the end of the course.
- Apply best practices in banking operations to improve transaction processing accuracy, efficiency, and service consistency during practical learning activities.
- Evaluate operational risks and implement appropriate internal control measures to strengthen compliance and reduce operational disruptions throughout the course.
- Develop customer service strategies that improve responsiveness, professionalism, and customer satisfaction within banking environments.
- Assess service quality using measurable performance indicators and recommend practical improvements based on operational scenarios.
- Implement effective communication techniques to manage customer interactions, complaints, and service recovery professionally during course exercises.
- Design practical process improvement initiatives that enhance operational efficiency while maintaining regulatory and organizational requirements.
- Strengthen collaboration between operational teams and customer-facing departments to support seamless banking services and improved customer experiences.

- Improve decision-making by applying operational performance metrics, quality management principles, and service excellence standards to realistic banking situations.
- Align banking operations and service excellence practices with organizational objectives, regulatory expectations, and customer-focused business strategies before course completion.

## الفئة المستهدفة

---

This course is designed for professionals responsible for banking operations, customer service delivery, operational control, and branch performance within retail, corporate, commercial, and Islamic banking environments. It is particularly valuable for banking operations officers, branch managers, assistant branch managers, customer service managers, relationship managers, operations supervisors, banking administrators, and professionals responsible for transaction processing, account management, payment operations, and service quality.

The programme also benefits operational risk professionals, compliance officers, quality assurance specialists, internal control teams, business process improvement specialists, digital banking professionals, call center supervisors, customer experience managers, and professionals involved in banking transformation initiatives. Executives responsible for operational excellence, service strategy, organizational performance, and continuous improvement will gain valuable insights into integrating operational efficiency with customer-centric service delivery across their institutions.

## مخرجات التعلم

---

- By the end of this Banking Operations & Service Excellence course, participants will be able to:
- Analyze the structure and operational workflow of modern banking institutions and identify opportunities for operational improvement.

- Execute banking operational processes with greater accuracy, consistency, and adherence to established policies and procedures.
- Apply operational risk management principles to identify, assess, and mitigate risks affecting banking operations.
- Deliver professional customer service that enhances customer satisfaction, trust, and long-term relationship management.
- Resolve customer complaints using structured service recovery techniques that protect institutional reputation and customer confidence.
- Evaluate operational performance using key performance indicators and recommend practical improvement initiatives.
- Implement quality assurance practices that improve operational consistency and service excellence across banking functions.
- Improve collaboration between customer-facing teams and operational departments to enhance service delivery.
- Strengthen compliance awareness while maintaining operational efficiency and customer-focused service standards.
- Develop practical action plans for improving banking operations, service quality, and organizational performance within their respective workplaces.

## محاور الدورة

### Day 1

## Foundations of Banking Operations and Customer-Centric Banking

- Overview of the banking industry and operational environment
- Roles and responsibilities within front-office, middle-office, and back-office operations
- Core banking products, services, and operational workflows
- Customer expectations in modern banking and the principles of service excellence

### Practical application

Mapping operational processes and identifying service improvement opportunities

### Day 2

## Operational Excellence in Banking Services

- Account opening, maintenance, and customer onboarding processes
- Payment systems, transaction processing, clearing, and settlement operations
- Operational efficiency, process standardization, and workflow optimization
- Internal controls, segregation of duties, and operational governance

### Practical application

Evaluating banking operational processes through real-life case discussions

## Day 3

## Risk Management, Compliance, and Service Quality

- Operational risk identification and mitigation within banking operations
- Regulatory compliance and operational responsibilities
- Quality assurance frameworks and service quality measurement
- Key performance indicators for banking operations and customer service

**Practical application**

Risk assessment exercises and operational control evaluation

## Day 4

## Customer Service Excellence and Relationship Management

- Building customer trust through professional banking services
- Effective communication techniques for banking professionals
- Managing difficult customer interactions and complaint resolution
- Service recovery strategies and continuous customer experience improvement

**Practical application**

Role-playing customer service scenarios and developing service excellence solutions

Day 5

## Continuous Improvement, Digital Banking, and Operational Performance

- Continuous improvement methodologies for banking operations
- Digital banking transformation and operational implications
- Performance measurement, reporting, and operational improvement planning
- Building a sustainable culture of operational excellence and customer service

### Final workshop

Developing a comprehensive Banking Operations & Service Excellence implementation plan tailored to participants' organizational environments

## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/banking-operations-service-excellence>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: [info@quest-training.com](mailto:info@quest-training.com)

الهاتف: +905016771440