

رقم الدورة 1605

دورة المنتجات والخدمات المصرفية

العمليات والخدمات المصرفية
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضورى

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تمثل المنتجات والخدمات المصرفية الأساس الذي تعتمد عليه المؤسسات المالية في تلبية احتياجات الأفراد والشركات والجهات الحكومية، وتحقيق الإيرادات، وتعزيز العلاقات مع العملاء. ومع تطور القطاع المصرفي، أصبحت المؤسسات مطالبة بتقديم منتجات أكثر مرونة وتنوعاً، تجمع بين القيمة المالية وسهولة الاستخدام والسرعة والامتثال للمتطلبات التنظيمية.

تقدم هذه الدورة فهماً عملياً ومتكاملاً للمنتجات والخدمات المصرفية الرئيسية، بدءاً من الحسابات والودائع والتمويل والتسهيلات الائتمانية، وصولاً إلى الخدمات المصرفية الرقمية، والمدفوعات، والبطاقات، والخدمات المصرفية للشركات، وخدمات التجارة الدولية.

تركز الدورة على كيفية تصميم المنتجات المصرفية وتقديمها وإدارتها بما يتوافق مع احتياجات العملاء وأهداف البنك، مع فهم دورة حياة المنتج، والتسعير، وإدارة المخاطر، والربحية، وتجربة العملاء، والمتطلبات التنظيمية. كما تساعد المشاركين على فهم العلاقة بين المنتجات المصرفية والعمليات التشغيلية والمبيعات وخدمة العملاء وإدارة المخاطر، وتمكينهم من تقييم أداء المنتجات وتحديد فرص التطوير والابتكار في بيئة مصرفية تنافسية ومتسارعة التغير.

أهداف الدورة

- بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- فهم هيكل المنتجات والخدمات المصرفية الرئيسية.
- التمييز بين المنتجات المصرفية للأفراد والشركات والقطاعات المؤسسية.
- تحليل احتياجات العملاء وربطها بالمنتجات المصرفية المناسبة.
- فهم دورة حياة المنتج المصرفي من التصميم إلى التطوير أو الإيقاف.
- تقييم خصائص الحسابات والودائع والمنتجات التمويلية.

- فهم الخدمات المصرفية الرقمية والمدفوعات والبطاقات.
- التعرف على المنتجات والخدمات المصرفية للشركات.
- فهم أساسيات خدمات التجارة الدولية والتمويل التجاري.
- تقييم تسعير المنتجات المصرفية وربحيتها.
- تحديد المخاطر المرتبطة بالمنتجات والخدمات المصرفية.
- ربط المنتجات المصرفية بمتطلبات الامتثال وحماية العملاء.
- تقييم أداء المنتجات باستخدام مؤشرات الأداء المناسبة.
- تحديد فرص تطوير المنتجات والابتكار المصرفي.
- تحسين تجربة العملاء من خلال تصميم خدمات مصرفية أكثر ملائمة.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة موظفي ومديري البنوك والمؤسسات المالية العاملين في تطوير المنتجات، والعمليات المصرفية، وخدمة العملاء، والمبيعات، والائتمان، والتسويق، والخزينة، والخدمات المصرفية الرقمية. كما تناسب العاملين في الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، والمدفوعات، والبطاقات، والتمويل التجاري، وإدارة المنتجات، وإدارة العلاقات، والامتثال، وإدارة المخاطر. وتعد الدورة مناسبة للموظفين الجدد والمتخصصين والمديرين الراغبين في بناء فهم متكامل للمنتجات والخدمات المصرفية وكيفية إدارتها وتطويرها بما يحقق قيمة للعملاء وربحية مستدامة للمؤسسة.

مخرجات التعلم

- بعد إتمام الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تصنيف المنتجات والخدمات المصرفية وفق طبيعة العملاء والاستخدام.
- شرح خصائص الحسابات المصرفية ومنتجات الودائع.
- فهم المنتجات التمويلية والتسهيلات الائتمانية الأساسية.
- التمييز بين المنتجات المصرفية للأفراد والشركات.
- شرح أهم الخدمات المصرفية الرقمية ودلول المدفوعات.
- فهم دور البطاقات المصرفية في منظومة الخدمات المالية.
- التعرف على أساسيات التمويل التجاري والخدمات المصرفية الدولية.
- تقييم احتياجات العملاء واختيار المنتجات المناسبة.
- تحليل دورة حياة المنتج المصرفي.
- فهم العوامل المؤثرة في تسعير المنتجات وربحياتها.
- تحديد المخاطر الأساسية المرتبطة بالمنتجات المصرفية.
- ربط المنتجات بالامتثال والمتطلبات التنظيمية.
- استخدام مؤشرات الأداء لتقييم أداء المنتجات والخدمات.
- تحديد فرص تطوير المنتجات وتحسين تجربة العملاء.
- دعم مبادرات الابتكار والتحول الرقمي في المنتجات المصرفية.
- الكفاءات المستهدفة
- المنتجات المصرفية.
- الخدمات المصرفية للأفراد.
- الخدمات المصرفية للشركات.
- الحسابات والودائع.

- التمويل والائتمان.
- البطاقات والمدفوعات.
- الخدمات المصرفية الرقمية.
- التمويل التجاري.
- إدارة المنتجات المصرفية.
- تسعير المنتجات وربحيتها.
- تجربة العملاء.
- إدارة مخاطر المنتجات.
- الامتثال المصرفي.
- تطوير المنتجات والابتكار.
- تحليل أداء المنتجات.
- المحاوِر التدريبية

محاوِر الدورة

اليوم الأول

أساسيات المنتجات والخدمات المصرفية

- مفهوم المنتجات والخدمات المصرفية ودورها في نموذج أعمال البنك.
- هيكل القطاع المصرفي ووظائف المؤسسات المالية.
- تصنيف المنتجات المصرفية حسب العملاء والاستخدام.
- الحسابات الجارية وحسابات التوفير والودائع.

اليوم الأول — تابع

- الودائع لأجل ومنتجات الادخار.
- الخدمات المصرفية الأساسية للعملاء.
- احتياجات العملاء وربطها بالمنتجات المناسبة.
- دورة حياة المنتج المصرفي.
- مبادئ تصميم المنتجات المصرفية.
- العوامل المؤثرة في نجاح المنتج المصرفي.
- تطبيق عملي: تحليل احتياجات عميل وتحديد مجموعة المنتجات المصرفية المناسبة له.

اليوم الثاني

منتجات التمويل والائتمان

- مفهوم التمويل المصرفي ودوره في تحقيق الإيرادات.
- منتجات التمويل للأفراد.
- القروض الشخصية والتمويل السكني وتمويل السيارات.
- التسهيلات الائتمانية للشركات.
- القروض والتسهيلات قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل.
- التسهيلات الائتمانية المتجددة.
- الضمانات والاشتراطات المرتبطة بالتمويل.
- التسعير ومعدلات العائد والرسوم.
- العلاقة بين المنتجات الائتمانية وإدارة المخاطر.
- تقييم ملائمة المنتج لاحتياجات العميل وقدرته على السداد.
- تطبيق عملي: اختيار المنتج التمويلي المناسب لسيناريوهات مختلفة من العملاء.

اليوم الثالث

المدفوعات والبطاقات والخدمات المصرفية الرقمية

- منظومة المدفوعات المصرفية.
- التحويلات المحلية والدولية.
- بطاقات الخصم والبطاقات الائتمانية.
- خدمات الدفع الإلكتروني.
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول.
- المحافظ والحلول الرقمية للدفع.
- المصرفية المفتوحة والواجهات الرقمية.
- تجربة العميل في القنوات المصرفية الرقمية.
- المخاطر التشغيلية والأمنية في الخدمات الرقمية.
- تطوير المنتجات المصرفية الرقمية وتحسين استخدامها.
- تطبيق عملي: تقييم منتج مصرفي رقمي وتحديد فرص تحسين تجربة العميل.

اليوم الرابع

الخدمات المصرفية للشركات والتجارة الدولية

- مفهوم الخدمات المصرفية للشركات.
- إدارة الحسابات والخدمات النقدية للشركات.
- إدارة النقد والسيولة.
- خدمات التحصيل والدفع للشركات.
- خطابات الضمان والاعتمادات المستندية.
- التمويل التجاري وسلاسل التوريد.

اليوم الرابع — تابع

- خدمات التجارة الدولية.
- التحويلات والمدفوعات الدولية.
- إدارة العلاقات مع العملاء من الشركات.
- المخاطر والامثال المرتبطان بالمنتجات المصرفية للشركات.
- تطبيق عملي: بناء حزمة منتجات مصرفية متكاملة لعميل من قطاع الشركات.

اليوم الخامس

إدارة المنتجات المصرفية والربحية والابتكار

- إدارة دورة حياة المنتجات المصرفية.
- تقييم أداء المنتجات والخدمات.
- مؤشرات الأداء الرئيسية للمنتجات المصرفية.
- تحليل الإيرادات والتكاليف وربحية المنتج.
- استراتيجيات تسعير المنتجات المصرفية.
- تقييم المخاطر المرتبطة بالمنتجات.
- حماية العملاء والشفافية في تقديم المنتجات.
- المتطلبات التنظيمية والامثال في تطوير المنتجات.
- الابتكار في المنتجات والخدمات المصرفية.
- تطوير المنتجات المصرفية في ظل التحول الرقمي.
- تحديد فرص النمو وتحسين محفظة المنتجات.
- تطبيق عملي: إعداد خطة لتطوير منتج مصرفي وتحسين ربحيته وتجربة العملاء.



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/banking-products-services-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

