

رقم الدورة 1070

# إدارة الفروع والأداء المصرفي

الخدمات المصرفية للأفراد وتجربة العملاء  
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

٧٢٠٢ ٨-٤ يناير

المدة

5 أيام

المكان

تونس، تونس



## تفاصيل الموعد المجدول

تونس، تونس

المدينة

٨-٤ يناير ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٠٨,٣٧

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

تُعد دورة إدارة الفروع والأداء المصرفي من البرامج التدريبية الاحترافية المصممة لتطوير قدرات القيادات المصرفية ومديري الفروع على إدارة العمليات اليومية بكفاءة، وتعزيز الأداء التشغيلي، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك. ومع التطورات المتسارعة في القطاع المصرفي، والتحول الرقمي، وارتفاع توقعات العملاء، أصبحت إدارة الفروع تتطلب مزيجًا من المهارات القيادية، والإدارية، والتشغيلية، والتجارية لضمان تقديم خدمات مصرفية عالية الجودة وتحقيق نتائج مستدامة.

يركز البرنامج على بناء فهم متكامل لدور مدير الفرع في قيادة فرق العمل، وإدارة العمليات المصرفية، وتحقيق المستهدفات البيعية، وتعزيز تجربة العملاء، والالتزام بالمتطلبات التنظيمية، وإدارة المخاطر التشغيلية، وتحسين الإنتاجية. كما يستعرض أفضل الممارسات في إدارة الموارد البشرية داخل الفروع، وتطوير الأداء، وقياس النتائج، وتعزيز ثقافة التميز المؤسسي.

ويتناول البرنامج العلاقة بين إدارة الفروع وإدارة المبيعات، والخدمات المصرفية للأفراد والشركات، وإدارة العمليات، وإدارة المخاطر، والامتثال، والتحول الرقمي، وإدارة تجربة العملاء، بما يساعد المشاركين على تحقيق التوازن بين الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمة، والربحية، والالتزام التنظيمي.

ومن خلال دراسات الحالة، وورش العمل، وتمارين المحاكاة، والتطبيقات العملية، سيكتسب المشاركون الأدوات والمنهجيات اللازمة لرفع كفاءة الفروع، وتحسين أداء فرق العمل، وتعزيز رضا العملاء، وإدارة مؤشرات الأداء، وبناء خطط تطوير عملية تساهم في تحقيق النمو المؤسسي والتميز التنافسي.

## أهداف الدورة

- تحليل مبادئ إدارة الفروع المصرفية وتقييم أثرها على الأداء المؤسسي بنهاية البرنامج.
- تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الفروع وتحقيق الأهداف التشغيلية والتجارية.
- تقييم أداء الفروع باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية وإعداد خطط التحسين المناسبة.
- تطبيق أفضل الممارسات في إدارة العمليات اليومية ورفع الكفاءة التشغيلية.
- تصميم خطط لتحسين تجربة العملاء وجودة الخدمات المصرفية داخل الفروع.
- تحسين مهارات القيادة والإشراف وإدارة فرق العمل وتحفيز الموظفين.
- تعزيز الامتثال للمتطلبات التنظيمية والضوابط الداخلية وإدارة المخاطر التشغيلية.
- تنفيذ آليات فعالة لإدارة المبيعات وتحقيق المستهدفات البيعية بطريقة احترافية.
- تقييم أثر التحول الرقمي والخدمات المصرفية الرقمية على أداء الفروع.
- موازنة إدارة الفروع مع استراتيجية البنك، وتجربة العملاء، والتميز التشغيلي، وإدارة الأداء قبل نهاية الدورة.

## الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مدراء الفروع، ومدراء الفروع الإقليميين، ومدراء العمليات المصرفية، ومدراء الخدمات المصرفية للأفراد، ومدراء الخدمات المصرفية للشركات، ومدراء المبيعات، ومدراء خدمة العملاء، ومدراء العلاقات، ومشرفي الفروع، ونواب مدراء الفروع، والعاملين في إدارات الرقابة التشغيلية، وإدارة الجودة، والعمليات، والتطوير المؤسسي.

كما تناسب القيادات التنفيذية في البنوك والمؤسسات المالية، ومدراء الشبكات المصرفية، ومدراء تطوير الأعمال، ومدراء الأداء المؤسسي، ومدراء الامتثال، ومدراء المخاطر، والعاملين في الجهات الحكومية، والمؤسسات المالية، وشركات التكنولوجيا المالية، وجميع المسؤولين عن تطوير أداء الفروع وتحقيق الكفاءة التشغيلية والتميز في تقديم الخدمات المصرفية.

## مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:
- تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الفروع وتحسين الأداء المؤسسي.
- قيادة فرق العمل بكفاءة وتعزيز الإنتاجية وتحقيق المستهدفات.
- تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس أداء الفروع وتحليل النتائج.
- تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز تجربة العملاء.
- إدارة العمليات اليومية وفق أفضل الممارسات المصرفية.
- تطبيق الضوابط الرقابية ومتطلبات الامتثال وإدارة المخاطر التشغيلية.
- إعداد تقارير أداء تنفيذية تدعم اتخاذ القرارات الإدارية.
- دمج التحول الرقمي والخدمات المصرفية الرقمية في إدارة الفروع.
- تطوير خطط للتحسين المستمر ورفع كفاءة العمليات والموارد.
- إعداد خطة تنفيذية شاملة لتحسين أداء الفروع، وتعزيز جودة الخدمات، ورفع رضا العملاء، وتحقيق النمو والربحية المستدامة.

## محاوّر الدورة

المحتوى التدريبي:

اليوم الأول

### أسس إدارة الفروع المصرفية

- مفهوم وأهمية إدارة الفروع في القطاع المصرفي.
- أدوار ومسؤوليات مدير الفرع.

اليوم الأول — تابع

- الهيكل التشغيلي للفروع المصرفية.
- التخطيط التشغيلي وإدارة الموارد.
- تطبيق عملي: تقييم أداء فرع مصرفي وتحديد فرص التحسين.

## اليوم الثاني

### القيادة وإدارة الأداء

- القيادة الفعالة في البيئة المصرفية.
- إدارة فرق العمل وتحفيز الموظفين.
- إدارة الأداء الفردي والمؤسسي.
- مؤشرات الأداء الرئيسية للفروع.
- تطبيق عملي: إعداد خطة لتحسين أداء فريق العمل.

## اليوم الثالث

### التميز التشغيلي وتجربة العملاء

- إدارة العمليات اليومية بكفاءة.
- تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- إدارة تجربة العملاء وتعزيز رضاهم.
- إدارة الشكاوى وتحسين جودة الخدمة.
- تطبيق عملي: تصميم مبادرات لرفع جودة الخدمات المصرفية.

## اليوم الرابع

## الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر

- الامتثال التنظيمي والسياسات الداخلية.
- الضوابط التشغيلية وإدارة المخاطر.
- أمن المعلومات وحماية بيانات العملاء.
- التحول الرقمي وإدارة الفروع الذكية.
- تطبيق عملي: تطوير إطار رقابي وتشغيلي لإدارة الفرع.

## اليوم الخامس

## بناء فروع مصرفية عالية الأداء

- أفضل الممارسات العالمية في إدارة الفروع.
- استراتيجيات زيادة الربحية والإنتاجية.
- إدارة التغيير والتحسين المستمر.
- إعداد خطط تطوير الفروع وتحقيق الاستدامة.
- الورشة الختامية: إعداد خطة تنفيذ متكاملة لإدارة الفروع والأداء المصرفي تشمل تطوير القيادة، وتحسين العمليات التشغيلية، وتعزيز تجربة العملاء، وتحقيق الأهداف البيعية، وتطبيق مؤشرات الأداء، وتعزيز الامتثال، وإدارة المخاطر، والاستفادة من التحول الرقمي، وتمكين فرق العمل، وآليات المتابعة والتحسين المستمر، بما يساهم في رفع كفاءة الفروع، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز الربحية، وتحقيق النمو والاستدامة المؤسسية.



## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/branch-management-performance>

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

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

الهاتف: +905016771440

